

# Allgemeine Vertragsbedingungen für den Ticketerwerb für einen Besuch von Schloss Neuschwanstein

Für den Erwerb eines Tickets zum Besuch von Schloss Neuschwanstein haben wir als Bayerische Verwaltung der staatlichen Schlösser, Gärten und Seen, die nachfolgenden allgemeinen Vertragsbedingungen festgesetzt.

## 1. Ticketerwerb

Tickets für den Besuch von Schloss Neuschwanstein können Besucher *ausschließlich* in dem Ticket Center Hohenschwangau oder über den autorisierten Online-Ticket-Shop des Wittelsbacher Ausgleichsfonds (website: <https://shop.ticket-center-hohenschwangau.de>) und nur zum Zwecke der privaten Eigennutzung der Tickets (Verbraucher i.S.v. § 13 BGB) erwerben. In Ausnahme hierzu können Ticketkontingente für Gruppenbuchungen über das Reservierungsanfrageformular erworben werden.

Soweit Tickets durch die vorgenannten Verkaufsstellen ausgestellt oder verkauft werden, haften wir nicht für Fehler bei der Ticketausstellung.

## 2. Ticketnutzung; Verbot der Vervielfältigung und des Weiterverkaufs

2.1. Der Besuch von Schloss Neuschwanstein setzt den Besitz eines gültigen Tickets voraus. Das Ticket berechtigt zum Besuch aller am Gültigkeitstag des Tickets geöffneten Sehenswürdigkeiten im Schloss Neuschwanstein.

2.2. Die Reproduktion, Vervielfältigung und Manipulation von Tickets ist untersagt. Für erworbene Tickets gilt, dass der gewerbliche Weiterverkauf (abgesehen von Fällen des Erwerbs für Gruppenbuchungen, vgl. Ziffer 1) untersagt ist. Tickets dürfen in diesem Sinne auch nicht über Internet-Auktionshäuser oder Ticketbörsen veräußert werden.

2.3. Für den Fall, dass ein reproduziertes, vervielfältigtes, manipuliertes oder weiterverkauftes Ticket aufkommt, behalten wir uns vor, das Ticket zu sperren und den Besitzern des unbefugten Tickets bzw. einer Kopie hiervon den Einlass ins Schloss zu verweigern. Weiterhin behalten wir uns das Recht vor, von dem Besucher, dessen Ticket aufgrund seines Verschuldens unberechtigt reproduziert, vervielfältigt, manipuliert oder weiterverkauft wurde, die Zahlung des Gesamtwertes der Tickets sowie den Ersatz jedweder Schäden (einschließlich Vermögensschäden und/oder Kosten der Rechtsverteidigung bzw. Rechtsverfolgung) zu verlangen.

2.4. Wir tragen keine Verantwortung für durch einen vorgenannten Missbrauch eines Tickets verursachte Unannehmlichkeiten und/oder Schäden.

## 3. Rücktritt oder Stornierung

3.1. Eine Stornierung oder eine Rückgabe von Tickets gegen Erstattung der Eintrittsgebühr (und zusätzlicher Serviceentgelte) ist vorbehaltlich der weiteren Regelungen nicht möglich.

3.2. Bei den Tickets handelt es sich um **Zeittickets**, bei welchen eine Führungs- oder Besuchszeit festgelegt ist. Das bedeutet, dass der Einlass in Schloss Neuschwanstein nur zu dem auf dem Ticket aufgedruckten Besuchsbeginn möglich ist. Eine Umbuchung des Besuchsbeginns oder des Besuchstages ist nicht möglich. Bei Verlust, Diebstahl oder

Nichtinanspruchnahme des Online-Tickets kann kein Ersatz geleistet werden. Das Risiko, auch wegen höherer Gewalt, nicht rechtzeitig vor Ort zu sein (Wegerisiko) oder nur eingeschränkt das Schloss zu besichtigen, liegt bei dem Besucher.

3.3. Wir sind berechtigt, aus wichtigem Grund vom Vertrag zurückzutreten. Dies gilt insbesondere, wenn am Gültigkeitstag des Tickets eine Schließung der Schlossanlage zur Verkehrssicherung erforderlich ist. In einem solchen Fall erhält der Besucher sämtliche geleisteten Zahlungen (also die Eintrittsgebühr und zusätzliche Serviceentgelte) unverzüglich zurück, sofern eine Umbuchung nicht möglich ist. Ist aufgrund objektiver Ursachen (konservatorische, organisatorische oder technische Gründe sowie höherer Gewalt) der Besuch des Schlosses Neuschwansteins zu dem genannten Termin nicht möglich, sind wir ebenso berechtigt, insoweit vom Vertrag zurückzutreten. In diesem Fall werden gleichfalls die geleisteten Zahlungen unverzüglich zurückerstattet, sofern eine Umbuchung nicht möglich ist. Ein darüberhinausgehender Schaden wird nicht ersetzt. Der Rücktritt wird unverzüglich mitgeteilt. Rückzahlungsansprüche sind vom Besucher unter Vorlage einer Kopie des betreffenden Tickets und eines Zahlungsnachweises per E-Mail an die Bayerische Schlösserverwaltung geltend zu machen.

#### **4. Haftung**

Ansprüche des Besuchers auf Schadenersatz gegenüber der Bayerischen Schlösserverwaltung sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadenersatzansprüche des Besuchers aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung der Bayerischen Schlösserverwaltung beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist. Bei der einfach fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet die Schlösserverwaltung jedoch nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, es sei denn, es handelt sich um Schadenersatzsprüche des Besuchers aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit. Die vorgenannten Einschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen der Bayerischen Schlösserverwaltung, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

#### **5. Schlussbestimmungen**

5.1. Rechtswahl: Für unsere vertragliche Beziehung zu Ihnen gilt deutsches Recht. Die UN-Kaufrechtskonvention findet keine Anwendung. Soweit Sie bei Vertragsschluss ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Staat des Europäischen Wirtschaftsraumes als Deutschland haben, bleiben die zwingenden gesetzlichen Schutzbestimmungen ihres Aufenthaltsstaates von der Wahl des deutschen Rechts unberührt.

5.2. Außergerichtliche Streitbeilegung: Wir weisen darauf hin, dass es neben dem ordentlichen Rechtsweg auch die Möglichkeit einer außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten gemäß Verordnung (EU) Nr. 524/2013 gibt. Einzelheiten dazu finden sich in Verordnung (EU) Nr. 524/2013 und unter der Internetadresse: <http://ec.europa.eu/consumers/odr>. Wir sind gesetzlich verpflichtet, Sie auf unsere E-Mail-Adresse hinzuweisen. Diese lautet: [info@bsv.bayern.de](mailto:info@bsv.bayern.de).

Wir sind bemüht, eventuelle Meinungsverschiedenheiten mit Ihnen einvernehmlich beizulegen. Darüber hinaus sind wir zu einer Teilnahme an einem außergerichtlichen Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nicht verpflichtet und können Ihnen die Teilnahme an einem solchen Verfahren leider auch nicht anbieten.

5.3. Sollten einzelne Bestimmungen der allgemeinen Vertragsbedingungen ganz oder teilweise unwirksam sein oder werden, so wird hierdurch die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt. Die ganz oder teilweise unwirksame Regelung soll durch eine solche ersetzt werden, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung in gesetzlich zulässiger Weise möglichst nahekommt. Dasselbe gilt für die Ausfüllung etwaiger Vertragslücken.

München im April 2022

Bayerische Verwaltung der staatlichen Schlösser, Gärten und Seen