

Allgemeine Geschäftsbedingungen

„Falkensteiner Members Club“

(gültig ab 10. Mai 2026)

1. Präambel

Der „Falkensteiner Members Club“ ist ein übergreifendes Kundenbindungs- und Vorteilsprogramm, das die Treue seiner Mitglieder in den Mittelpunkt stellt, indem das Mitglied bei den verschiedenen teilnehmenden Betriebsgesellschaften Punkte sammeln und (in der Form von Benefits) einlösen kann.

Diese gegenständlichen Geschäftsbedingungen regeln dabei die Rechtsverhältnisse, die im Zusammenhang mit dem „Falkensteiner Members Club“ und dem Erwerb von Punkten und der Einlösung von Punkten (Benefits) mit dem Mitglied entstehen.

2. Definitionen

In diesen AGB gelten folgende Definitionen:

- **Benefits** sind Leistungen oder Erlebnisse, die Mitgliedern im Rahmen eines Aufenthaltes von der teilnehmenden Betriebsgesellschaft gegen Punkte angeboten werden. Eine Beschreibung der Benefits je teilnehmender Betriebsgesellschaft ist in den Sammel- und Einlösebedingungen der teilnehmenden Betriebsgesellschaften dargestellt;
- **Inaktivität** liegt vor, wenn während eines ununterbrochenen Zeitraums von 60 Monaten keine Punktegutschrift erfolgte;
- **Lifetime-Punkte:** sind die kumulierten, insgesamt im Laufe der Mitgliedschaft gutgeschriebenen Punkte. Maßgeblich ist nicht der jeweils aktuelle Punktebestand, sondern die Gesamtzahl aller seit Beginn der Mitgliedschaft erworbenen Punkte. Lifetime-Punkte sind insbesondere für die Ermittlung des Statuslevels des Mitglieds relevant;
- **Punkte** sind reine Rechenwerte innerhalb des „Falkensteiner Members Club“ die durch die teilnehmende Betriebsgesellschaft für die Beanspruchung von qualifizierten Aufenthalten oder Leistungen iSd Sammel- und Einlösebedingungen gewährt werden;
- **qualifizierender Aufenthalt** liegt vor, wenn ein Mitglied einen Aufenthalt bei einer teilnehmenden Betriebsgesellschaft tätigt und dieser Aufenthalt iSd Sammel- und Einlösebedingungen der teilnehmenden Betriebsgesellschaften zum Punkteerwerb berechtigt;
- **qualifizierte Leistung:** liegt vor, wenn von der teilnehmenden Betriebsgesellschaft auf der Grundlage der Sammel- und Einlösebedingungen Punkte für konsumierte Leistungen gewährt werden;
- **Sammel- und Einlösebedingungen:** Die von den jeweiligen teilnehmenden Betriebsgesellschaften veröffentlichten Bedingungen, die festlegen, unter welchen Voraussetzungen Punkte erworben (gesammelt) und in Form von Benefits eingelöst werden können. Die jeweils geltenden Sammel- und Einlösebedingungen werden unter <https://www.falkensteiner.com/sammel-einloesebedingungen> veröffentlicht;
- **Teilnehmende Betriebsgesellschaften** sind jene Betriebsgesellschaften, die in den Sammel- und Einlösebedingungen genannt sind;

3. FALKENSTEINER MEMBERS CLUB

3.1. Anwendungsbereich dieser AGB

Das Vertragsverhältnis betreffend des „Falkensteiner Members Club“ besteht ausschließlich zwischen der FMTG Services GmbH und dem Mitglied. Es ist somit die Grundlage für das Rechtsverhältnis zwischen der FMTG Services GmbH und dem Mitglied im Zusammenhang mit der Bereitstellung des „Falkensteiner Members Club“. Diese AGB gelten ab 10. Mai 2026.

3.2. Betreiber des Falkensteiner Members Club

Betreiber des „Falkensteiner Members Club“ und Vertragspartner des Mitglieds ist die FMTG Services GmbH, Walcherstraße 1A, Stiege C2, Top 6.04, 1020 Wien, +43 509 9118 000, info@reservations.falkensteiner.com.

Eine Speicherung der AGB durch FMTG Services GmbH erfolgt nicht. Der Nutzer ist selbst dafür verantwortlich, die AGB abzuspeichern und zu archivieren. Der „Falkensteiner Members Club“ wird dem Mitglied unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Das gesamte Vertragsverhältnis betreffend die Nutzung des „Falkensteiner Members Club“ wird ausschließlich in deutscher Sprache abgeschlossen.

3.3. Teilnehmende Betriebsgesellschaften

Die teilnehmenden Betriebsgesellschaften arbeiten mit der FMTG Services GmbH vertraglich zusammen, um den Gästen der teilnehmenden Betriebsgesellschaften Punkte zu gewähren oder Benefits anzubieten.

Die jeweils aktuelle Liste der teilnehmenden Betriebsgesellschaften sowie Informationen über die Aufnahme neuer und das Ausscheiden bestehender Betriebsgesellschaften werden in den Sammel- und Einlösebedingungen veröffentlicht und dem Mitglied im „Falkensteiner Members Club“ und per E-Mail mitgeteilt.

4. TEILNAHME

4.1. Teilnahmeberechtigung

Die Mitgliedschaft im „Falkensteiner Members Club“ ist unentgeltlich.

Teilnahmeberechtigt sind natürliche Personen, die das 18. Lebensjahr vollendet haben und voll geschäftsfähig sind. Pro Gast darf nur eine Mitgliedschaft zum „Falkensteiner Members Club“ geführt werden.

4.2. Registrierung

Die Registrierung und auch die Anmeldung zum „Falkensteiner Members Club“ erfolgt über die Falkensteiner ID unter Berücksichtigung der Falkensteiner ID Nutzungsbedingungen.

4.3. Kommunikation

Die Kommunikation zwischen der FMTG Services GmbH und dem Mitglied erfolgt an die vom Mitglied zuletzt bekannt gegebene E-Mail-Adresse und über den „Falkensteiner Members Club“.

Rechtlich relevante Erklärungen des „Falkensteiner Members Club“ (z.B. Kündigungen, Aufforderungen zur Zustimmung zu neuen AGB, Mitteilungen über die Einstellung des „Falkensteiner Members Club“) erhält das Mitglied jedenfalls auch per E-Mail.

4.4. Teilnahmebeginn

Der Nutzer kann sich zum „Falkensteiner Members Club“ registrieren. FMTG Services GmbH bestätigt die Aufnahme in den „Falkensteiner Members Club“ per E-Mail.

Der Teilnahmevertrag auf Grundlage dieser AGB kommt mit Zugang der Anmeldebestätigung zwischen der FMTG Services GmbH und dem Mitglied zustande.

4.5. Sperre des Mitgliederzugangs

Das Mitglied ist verpflichtet, durch geeignete Vorkehrungen sicherzustellen, dass Dritte keinen Zugriff auf die Zugangsdaten zum „Falkensteiner Members Club“ erlangen. Bei Anhaltspunkten für einen Missbrauch hat das Mitglied die FMTG Services GmbH unverzüglich in Kenntnis zu setzen. Die FMTG Services GmbH ist berechtigt, den Zugang vorübergehend zu sperren, soweit dies zur Abwehr von Missbrauch geboten ist.

4.6. Daten des Mitglieds

Ändern sich die vom Mitglied bekannt gegebenen Daten, hat das Mitglied diese zur Aufrechterhaltung der Kommunikationsmöglichkeit zu aktualisieren (insbesondere E-Mail-Adresse).

Datenschutzrechtliche Informationen gemäß Art 13 und 14 DSGVO, einschließlich der Zwecke und Rechtsgrundlagen der Verarbeitung, Speicherdauern, Empfängerkategorien, etwaiger Übermittlungen in Drittländer, Betroffenenrechte sowie Informationen zur automatisierten Ermittlung des Mitgliedsstatus, sind in der unter <https://www.falkensteiner.com/datenschutz> abrufbaren Datenschutzerklärung enthalten. Die Datenschutzerklärung dient nur zur Information und begründet keine wechselseitigen Rechte und Pflichten.

4.7. Statuslevel

Der Statuslevel ist insofern von Bedeutung, als teilnehmende Betriebsgesellschaften je Statuslevel bestimmte Benefits - nach Maßgabe der Sammel- und Einlösebedingungen - anbieten. Sind die Benefits zahlenmäßig beschränkt, werden diese nach Einlangen der (Benefit-) Inanspruchnahme gewährt (First-Come-First-Served-Prinzip).

Der „Falkensteiner Members Club“ sieht folgende Statuslevel für Mitglieder vor:

- **Member** ist, wer entweder (i) noch über keine gutgeschriebenen Punkte verfügt oder (ii) erstmals Punkte im Zusammenhang mit einem einmaligen qualifizierten Aufenthalt oder einer qualifizierten Leistung bei einer teilnehmenden Betriebsgesellschaft gutgeschrieben erhalten hat.
- **Repeater** ist, wer mindestens zwei qualifizierte Aufenthalte bei teilnehmenden Betriebsgesellschaften getätigt hat, wobei diese Aufenthalte zeitlich voneinander getrennt sein müssen.
- **Traveller** ist, wer als Repeater mehr als 3.000 Punkte erworben hat. Maßgeblich sind die kumulierten, insgesamt im Laufe der Mitgliedschaft gutgeschriebenen Lifetime-Punkte und nicht nur der jeweils aktuelle Punktebestand.
- **Insider** ist, wer als Repeater mehr als 6.000 Lifetime-Punkte erworben hat.

Der Statuslevel wird automatisiert anhand der vorstehenden Kriterien ab der Mitgliedschaft zum „Falkensteiner Members Club“. ermittelt, indem die ab diesem

Zeitpunkt getätigten qualifizierten Aufenthalte berücksichtigt werden. Mitglieder starten grundsätzlich im Statuslevel Member und können mit zunehmender Aktivität höhere Statuslevel erreichen. Ein einmal erreichter Statuslevel bleibt grundsätzlich bestehen, auch wenn Punkte im Rahmen des „Falkensteiner Members Club“ eingelöst werden. Eine Herabstufung erfolgt nur im Falle einer Inaktivität. Eine Herabstufung des Status aufgrund von Inaktivität erfolgt erst nach vorheriger Information per E-Mail und Hinweis im „Falkensteiner Members Club“ mit einer Frist von acht Wochen.

Während dieser Frist kann das Mitglied die Herabstufung durch eine Punktegutschrift abwenden.

5. LEISTUNGSUMFANG DES FALKENSTEINER MEMBERS CLUB

5.1. Allgemeines

Die teilnehmenden Betriebsgesellschaften gewähren den Mitgliedern des „Falkensteiner Members Club“ nach Maßgabe der Sammel- und Einlösebedingungen Punkte. Eine Zubuchung der Punkte zum „Falkensteiner Members Club“ erfolgt nach der Abreise (Check Out) aus der teilnehmenden Betriebsgesellschaft.

Nimmt das Mitglied Leistungen einer teilnehmenden Betriebsgesellschaft in Anspruch, so entsteht ein Vertragsverhältnis ausschließlich zwischen dem Mitglied und dieser Betriebsgesellschaft. Die FMTG Services GmbH wird nicht Partei eines solchen Vertrages. Auskünfte zur konkreten Leistungserbringung (z.B. Stornobedingungen, Preisbestandteile, Verfügbarkeit) erteilt allein die jeweilige Betriebsgesellschaft.

Die vom Mitglied gesammelten Punkte können vorbehaltlich der Sammel- und Einlösebedingungen der teilnehmenden Betriebsgesellschaft gegen Benefits eingelöst werden.

5.2. Punkte sammeln

Die teilnehmenden Betriebsgesellschaften gewähren für qualifizierte Aufenthalte und qualifizierte Leistungen, die ein Mitglied des „Falkensteiner Members Club“ beansprucht hat, Punkte.

Soweit ein Mitglied bei einer teilnehmenden Betriebsgesellschaft qualifizierte Leistungen oder qualifizierte Aufenthalte getätigt hat, übermittelt die jeweilige Betriebsgesellschaft der FMTG Services GmbH die für die Punktegutschrift erforderlichen Informationen. FMTG Services GmbH verarbeitet diese Informationen ausschließlich zur Führung des Punktestandes.

FMTG Services GmbH schreibt die Punkte nach der Übermittlung durch die Betriebsgesellschaft im „Falkensteiner Members Club“ gut.

5.3. Punkte einlösen und Benefits nutzen

Die gesammelten Punkte können in der Form von Benefits bei den teilnehmenden Betriebsgesellschaften nach Maßgabe der Sammel- und Einlösebedingungen der teilnehmenden Betriebsgesellschaften eingelöst werden.

Die für das Mitglied einlösbaren Benefits je teilnehmender Betriebsgesellschaft werden dem Mitglied im „Falkensteiner Members Club“ angezeigt. Die Einlösung kann während eines Aufenthalts vor Ort, über den „Falkensteiner Members Club“ oder im Rahmen der Buchung erfolgen.

5.4. Gültigkeitsdauer der erworbenen Punkte

Gesammelte Punkte können für die Dauer von fünf Jahren nach deren Erwerb bei den teilnehmenden Betriebsgesellschaften in der Form von Benefits eingelöst werden, wobei immer die ältesten Punkte zur Einlösung kommen.

Das Mitglied wird mindestens acht Wochen vor dem Verfallszeitpunkt per E-Mail und durch einen Hinweis im „Falkensteiner Members Club“ über den bevorstehenden Verfall informiert. Die Information erfolgt bestmöglich auf Grundlage der zuletzt hinterlegten Kontaktdaten.

5.5. Punktestand

Der jeweils aktuelle Punktstand ist im „Falkensteiner Members Club“ ersichtlich oder kann über das Kundenservice erfragt werden.

6. TEILNAHMEBEENDIGUNG

6.1. Beendigung durch das Mitglied

Dem Mitglied steht es frei, seine Mitgliedschaft im „Falkensteiner Members Club“ jederzeit und ohne Angabe eines Grundes zu kündigen; eine Kündigungsfrist besteht nicht. Die Kündigung kann auf jede technisch mögliche Art in Schriftform übermittelt werden oder per E-Mail-Nachricht oder im „Falkensteiner Members Club“ erfolgen.

Bei einer Kündigung durch das Mitglied bleiben die bis dahin erworbenen Punkte für einen Zeitraum von zwölf Monaten ab Zugang der Kündigungserklärung gültig. Nach Wirksamwerden der Kündigung können keine weiteren Punkte mehr erworben werden.

6.2. Außerordentliche Beendigung

Die FMTG Services GmbH ist berechtigt, die Mitgliedschaft mit sofortiger Wirkung zu beenden, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Als wichtiger Grund gilt ein schwerwiegender Verstoß gegen diese AGB oder der nicht ordnungsgemäßen oder betrügerische Nutzung des Programms.

Im Fall der außerordentlichen Beendigung durch die FMTG Services GmbH verfallen ausschließlich solche Punkte, die das Mitglied missbräuchlich erlangt hat. Im Übrigen können verbleibende Punkte binnen sechs Monaten ab Zugang der Beendigungserklärung eingelöst werden.

7. EINSTELLUNG DES FALKENSTEINER MEMBERS CLUB

Die FMTG Services GmbH ist berechtigt, den „Falkensteiner Members Club“ mit einer Ankündigungsfrist von zwölf Monaten einzustellen oder durch ein vergleichbares Programm zu ersetzen. Das Mitglied wird über eine Einstellung oder einen Ersatz in geeigneter Form, jedenfalls auch per E-Mail, informiert. Die gesammelten Punkte können bis zur Einstellung des „Falkensteiner Members Club“ eingelöst werden.

8. HAFTUNG

8.1. Haftung der FMTG Services GmbH

9. ÄNDERUNGEN DER AGB

Die FMTG Services GmbH ist berechtigt, geringfügige und sachlich gerechtfertigte Anpassungen dieser AGB einseitig vorzunehmen.

Von diesem Änderungsvorbehalt erfasst sind ausschließlich Änderungen, durch die das Mitglied nicht schlechter gestellt wird. Hierunter fallen insbesondere: die Ausweitung des Kreises teilnahmeberechtigter Betriebsgesellschaften, die Erweiterung der Möglichkeiten zum Sammeln und Einlösen von Punkten, die Verlängerung von Verfalls- oder Nutzungsfristen zugunsten des Mitglieds, sonstige Friständerungen zugunsten des Mitglieds, rein redaktionelle oder sprachliche Anpassungen ohne inhaltliche Auswirkungen sowie die Namensänderung der Mitgliedschaftsstufen oder des „Falkensteiner Members Club“ selbst.

Die FMTG Services GmbH wird das Mitglied über beabsichtigte Änderungen mindestens sechs Wochen vor deren Inkrafttreten per E-Mail und durch einen Hinweis im „Falkensteiner Members Club“ in Textform informieren. Die Mitteilung enthält den Wortlaut der geänderten Bestimmungen, das vorgesehene Datum des Inkrafttretens sowie einen ausdrücklichen Hinweis auf das Widerspruchsrecht und das Sonderkündigungsrecht des Mitglieds.

10. ANWENDBARES RECHT UND GERICHTSSTAND

Für Mitglieder, die nicht Verbraucher im Sinne des § 1 KSchG sind, wird als ausschließlicher Gerichtsstand für sämtliche Streitigkeiten aus und im Zusammenhang mit dem „Falkensteiner Members Club“ das sachlich zuständige Gericht in Wien vereinbart.