

## **Allgemeine Geschäftsbedingungen**

### **ANWENDUNGSBEREICH DIESER ALLGEMEINEN REISEBEDINGUNGEN, IHR VERTRAGSPARTNER**

Diese allgemeinen Bedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen als dem Kunden bzw. Reisenden und dem Reiseveranstalter, der unter den Markennamen „Holland America Line“ auftritt. Ihr Vertragspartner und Reiseveranstalter ist die HAL Services B.V. (Sitz: Postfach 23378, NL-3001 KJ Rotterdam, Niederlande) (der Reiseveranstalter oder HAL).

Der Kunde / Reisende wird hiermit darauf hingewiesen, dass zusätzlich zu den allgemeinen Buchungsbedingungen ein zweiter Vertrag, der Beförderungsvertrag, zwischen dem Reisenden und dem Beförderer besteht, der ebenfalls Teil des Reisevertrags ist. Die vorliegenden allgemeinen Bedingungen legen die Vertragsbedingungen fest, wie sie zu dem Zeitpunkt ihres Drucks oder ihrer Veröffentlichung gelten. Die allgemeinen Buchungsbedingungen werden durch HAL möglicherweise von Zeit zu Zeit aktualisiert/angepasst, um Rechtsunsicherheiten zu vermeiden, sind für den Reisenden daher diejenigen allgemeinen Bedingungen bindend, die zum Zeitpunkt, zu dem der Kunde / Reisende eine Kreuzfahrt bucht, aktuell und in Kraft sind.

Diese allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten nicht, wenn der Reisende gerichtliche Schritte gegen den Reiseveranstalter vor einem Gericht außerhalb Deutschlands oder den Niederlanden erhebt; dann gelten die englischsprachigen allgemeinen Geschäftsbedingungen („Reisevertrag“) entsprechend ihrer Anwendung in den Vereinigten Staaten.

Die nachstehenden Bedingungen gelten ergänzend zu den § 651a - y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 252 EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB). Als „Kunde“ werden nachstehend unser Vertragspartner und als „Reisende“ diejenigen Personen bezeichnet, die tatsächlich die Reise antreten.

### **PERSÖNLICHE VORAUSSETZUNGEN DES REISENDEN**

Der Kunde sichert zu, dass die Reisenden reisetauglich sind. Der Reiseveranstalter hat das Recht, vom Kunden und den Reisenden eine ärztliche Bescheinigung über die Reisetauglichkeit der Reisenden zu verlangen.

Kunden unter 21 Jahren dürfen keine Reise buchen. Personen unter 21 Jahren dürfen nur in Begleitung einer Person ab 21 Jahren an einer Reise teilnehmen, wenn die Begleitung in derselben Kabine mitreist und die Verantwortung für die Person unter 21 Jahren übernimmt. Familien, die mehrere Kabinen buchen, müssen sicherstellen, dass mindestens ein Reisender pro Kabine mindestens 16 Jahre alt ist und, dass die Reise in Begleitung der Eltern oder einer aufsichtspflichtigen Person durchgeführt wird, Der Reiseveranstalter kann die notwendige medizinische Betreuung von Kindern unter einem Jahr sowie von Schwangeren ab der 24. Schwangerschaftswoche nicht gewährleisten. Der Reiseveranstalter kann die Mitnahme in einem solchen Fall verweigern. Das Mindestalter für Reisende beträgt zum Zeitpunkt der Einschiffung 6 Monate. Bei einer Reise mit mehr als 2 aufeinanderfolgenden Seetagen beträgt das Mindestalter des Reisenden zum Zeitpunkt der Einschiffung 12 Monate, um mitreisen zu können.

### **REISENDE MIT EINSCHRÄNKUNGEN**

Alle Schiffe haben eine begrenzte Anzahl von Kabinen, die den Bedürfnissen von Reisenden mit Einschränkungen / Behinderungen gerecht werden. Nicht alle Bereiche an Bord der Schiffe sind für solche Personen zugänglich. Es werden jedoch alle angemessenen Maßnahmen ergriffen, um Reisende mit Einschränkungen angemessen

zu betreuen. Der Reisevertrag, der mit einem Reisenden mit Einschränkungen geschlossen wird, steht unter dem Vorbehalt von ausreichenden und geeigneten Unterbringungsmöglichkeiten und, falls notwendig, dem Erfordernis der Begleitung durch eine andere Person, die ggf. während der

Kreuzfahrt und des Landausflugs Unterstützung geben und Hilfe leisten kann. Wenn der Reiseveranstalter nach eigenem Ermessen davon ausgeht, dass die Sicherheit des behinderten Reisenden oder des Schiffes gefährdet ist, ist der Reiseveranstalter berechtigt, den Abschluss eines Reisevertrages mit dem behinderten Reisenden abzulehnen.

Wenn der Reisende einen Rollstuhl benötigt, muss der Reisende einen geeigneten Rollstuhl mit den bei dem Reiseveranstalter verifizierten Abmessungen nutzen.

Assistentztiere (z. B. Blindenführhunde für Sehbehinderte) sind an Bord des Kreuzfahrtschiffes zugelassen, sofern bei der Buchung das Vorhandensein und die Notwendigkeit des Assistentztieres mitgeteilt wurde und gegenüber dem Reiseveranstalter nachgewiesen wurde, dass der Reisende das Assistentztier benötigt. Alle notwendigen Reisedokumente, sowie eventuelle Visa und Impfungen für das Assistentztier liegen in der alleinigen Verantwortung des Reisenden.

Es ist nicht immer möglich, Landausflüge oder Landeinrichtungen für behinderte Reisende zugänglich zu machen. In diesem Fall besteht die einzige Entschädigung des Reisenden in der Erstattung des bezahlten Landausflugpreises.

Der Reiseveranstalter ist nicht verpflichtet, alternative Aktivitäten für Reisende mit Einschränkungen während der Kreuzfahrt bereitzustellen oder zu organisieren, weder an Bord des Kreuzfahrtschiffes, noch während einer anderen Phase der Kreuzfahrt. Der Reiseveranstalter übernimmt ebenfalls keine Verantwortung oder Haftung, wenn ein Reisender unter Berücksichtigung der spezifischen Behinderung bestimmte Aktivitäten oder Dienstleistungen der Kreuzfahrt nicht in Anspruch nehmen kann.

#### **RAUCHEN**

Um den Reisegegnuss für alle Reisenden zu ermöglichen ist das Rauchen an Bord, auch in den Unterkünften, strengstens verboten, mit Ausnahme ausgewiesener öffentlicher Raucherbereiche.

#### **BORDSPRACHE**

Die offizielle Sprache an Bord ist Englisch. Dies gilt auch für Durchsagen und Ankündigungen. Es wird darauf hingewiesen, dass die bei Landausflügen verwendete Sprache ausschließlich auf Englisch beschränkt ist. Bei allen Kreuzfahrten sind wir jedoch bestrebt, Reisende durch die Bereitstellung zusätzlicher persönlicher Dienstleistungen in ihrer jeweiligen Sprache zu unterstützen, sofern dies aufgrund der Verfügbarkeit, Planung und Personalausstattung des Front Office möglich ist. Während der Kreuzfahrten gibt es eine allgemeine Informationsbrochüre zu den Borddiensten und zur Erläuterung der Notfallverfahren in den folgenden Sprachen: Niederländisch, Deutsch und Spanisch. Bei Sprachdefiziten im Englischen oder sonstigen Verständigungsschwierigkeiten oder bei dringend erforderlicher Sprachunterstützung wird dem Reisenden empfohlen, sich im Voraus mit dem Reiseveranstalter in Verbindung zu setzen und diesen Punkt zu erörtern.

#### **IDENTITÄT DES SEEBEFÖRDERERS UND FLAGGE DER SCHIFFE**

Die Schiffe Amsterdam, Eurodam, Koningsdam, Nieuw Amsterdam, Nieuw Statendam, Noordam, Oosterdam, Volendam, Westerdam, Zaandam und Zuiderdam sind Eigentum von HAL Antillen NV und verchartert an Holland America Line NV.

Die Maasdam, Veendam und Rotterdam stehen im Eigentum von HAL Nederland NV und sind an Holland America Line NV verchartert.

Die Amsterdam, Eurodam, Koningsdam, Maasdam, Nieuw Amsterdam, Nieuw Statendam, Noordam, Oosterdam, Rotterdam, Veendam, Volendam, Westerdam, Zaandam und Zuiderdam führen die Niederländische Flagge.

Wenn der Reisende direkten Kontakt mit dem Beförderer (Eigentümer oder Charterer) aufnehmen möchte, kann er dies über den Reiseveranstalter tun.

Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass der Seebeförderungsvertrag, wie durch das vom

Beförderer ausgestellte Kreuzfahrtticket belegt, eine Klausel enthält, die besagt, dass der Seebeförderer nur vor dem „United States District Court for the Western District Seattle“ oder in Bezug auf Klagen, für die die Bundesgerichte der Vereinigten Staaten nicht zuständig sind, vor den Gerichten von King County des Staates Washington, USA, gerichtspflichtig ist. Diese Gerichte sind ausschließlich zuständig für Klagen gegen den Seebeförderer.

## **1. ANMELDUNG UND ABSCHLUSS DES REISEVERTRAGES**

1.1 Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss eines Reisevertrags verbindlich an. Grundlage dieses Angebots ist die Reiseausschreibung mit allen darin enthaltenen Informationen, insbesondere auch bezüglich angebotener Flugleistungen, sowie diese Reisebedingungen.

1.2 Der Vertrag kommt ausschließlich mit der schriftlichen Reisebestätigung bzw. der Rechnungsstellung durch den Reiseveranstalter zustande. Die elektronische Bestätigung des Zugangs der Reiseanmeldung sowie ein ggf. im Reisebüro unterzeichnetes Buchungsformular stellen keine Annahme des Reisevertrags dar. Der Reiseveranstalter ist im Falle der Nichtannahme der Reiseanfrage nicht verpflichtet, gegenüber dem Kunden ausdrücklich die Nichtannahme zu erklären und/oder die Nichtannahme zu begründen.

1.3 Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

1.4 Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, ist der Reiseveranstalter an dieses neue Angebot gebunden. Der Reisevertrag kommt auf Grundlage des neuen Angebots zustande, wenn der Kunde das Angebot durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung, Restzahlung oder Reiseantritt annimmt.

## **2. BEZAHLUNG / SERVICE GEBÜHR**

2.1 Der Reiseveranstalter und Reisevermittler dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Reise nur fordern oder annehmen, wenn dem Kunden der Sicherheitsschein übergeben wurde. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherheitsscheines eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 30 Kalendertage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherheitsschein übergeben ist.

2.2 Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, so ist der Reiseveranstalter berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 4.2 Satz 2 bis 4.4 zu belasten.

## **3. LEISTUNGSÄNDERUNGEN**

3.1 Die Angebote und Angaben zu den vertraglichen Reiseleistungen in dem Katalog entsprechen dem Stand bei Drucklegung. Bis zur Übermittlung des Buchungswunsches des Kunden sind jedoch aus sachlichen Gründen Änderungen der Leistungen möglich, die sich der Reiseveranstalter daher ausdrücklich vorbehält. Über diese Änderungen wird der Reiseveranstalter den Kunden selbstverständlich vor Vertragsschluss unterrichten.

3.2 Änderungen wesentlicher Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und von dem Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind gestattet, soweit die Änderungen unter Berücksichtigung der Interessen des Reiseveranstalters für den Reisenden zumutbar sind. Zumutbar sind nur Änderungen aufgrund von Umständen, die nach Vertragsschluss eintreten und für den Reiseveranstalter bei Vertragsschluss auch nicht vorhersehbar waren. Außerdem dürften sie den Charakter der Reise nicht verändern. In diesem Rahmen sind Änderungen der Fahrt- und Liegezeiten und/oder der Routen (vor

allem auch aus Sicherheits- oder Witterungsgründen), über die allein der für das Schiff verantwortliche Kapitän oder das nautische Department des Reiseveranstalters entscheidet, gestattet.

3.3 Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

3.4 Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren.

3.5 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn der Reiseveranstalter in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus seinem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung des Reiseveranstalters über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise diesem gegenüber geltend zu machen.

#### **4. RÜCKTRITT DURCH DEN KUNDEN VOR REISEBEGINN / STORNOKOSTEN**

4.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist schriftlich (auch per E-Mail) zu erklären. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter unter der unten angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über ein Reisebüro gebucht wurde, hat der Rücktritt diesem gegenüber erklärt zu werden.

4.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Der Reiseveranstalter kann stattdessen eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht vom Reiseveranstalter zu vertreten ist oder soweit am Bestimmungsort oder dessen unmittelbarer Nähe nicht außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar, wenn sie nicht der Kontrolle des Reiseveranstalters unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

4.3 Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was der Reiseveranstalter durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, welche auf Verlangen des Kunden durch den Reiseveranstalter zu begründen ist. Der Reiseveranstalter hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt mit der jeweiligen Stornostaffel berechnet:

##### **4.3.1 FÜR GRAND WORLD UND GRAND VOYAGES – REISEN SOWIE JEDLICHER TEILABSCHNITT DER GRAND WORLD ODER DER GRAND VOYAGES- REISEN:**

- 20% des Reisepreises zwischen Tag 120 und Tag 91 vor der Abfahrt;
- 60 % des Reisepreises zwischen Tag 90 und 76 vor der Abfahrt;
- 90% des Reisepreises zwischen Tag 75 oder weniger vor der Abfahrt.

##### **4.3.2 FÜR ALLE ASIEN-, AUSTRALIEN- UND NEUSEELAND-, SÜDAMERIKA- UND ANTARKTIS- REISEN, ALLE EUROPA-TRANSATLANTIK-REISEN (30 TAGE ODER LÄNGER, EINSCHLIESSLICH TEILREISEN); SOWIE ALLE "HOLIDAY"-REISEN, „EXC IN DEPTH“-REISEN „AMAZON-EXPLORER“-REISEN UND „INKA REICHE“-REISEN:**

- 20 % des Reisepreises bis zu 74 Tage vor der Abreise;
- 50 % des Reisepreises zwischen Tag 73 und 43 vor der Abreise;
- 75 % des Reisepreises zwischen Tag 42 und 22 vor der Abreise;
- 90 % des Reisepreises zwischen 21 oder weniger vor der Abreise.

**4.3.3 FÜR ALLE „ALASKA“- UND „LAND+SEA“-REISEN, KANADA-, NEW ENGLAND-, KARIBIK- UND EUROPA-REISEN (LETZTERE AUSGENOMMEN 30 TAGE ODER LÄNGER, EINSCHLIESSLICH TEILREISEN DAVON), ALLE HAWAII- (27 TAGE ODER WENIGER), MEXICO-, ODER PANAMA KANAL- REISEN SOWIE PAZIFISCHE-KÜSTEN-REISEN UND NORD-WEST-PAZIFIK-REISEN:**

- 20 % des Reisepreises bis zu 46 Tage vor der Abreise;
- 50 % des Reisepreises zwischen Tag 45 und 29 vor der Abreise;
- 75 % des Reisepreises zwischen Tag 28 und 16 vor der Abreise;
- 90 % des Reisepreises zwischen Tag 15 oder weniger vor der Abreise.

4.4 Dem Kunden bleibt es in jedem Fall unbenommen, dem Reiseveranstalter nachzuweisen, dass diesem überhaupt kein oder ein wesentlich niedrigerer Schaden entstanden ist, als die von ihm geforderte Pauschale.

4.5 Der Reiseveranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern, soweit der Reiseveranstalter nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In diesem Fall ist der Reiseveranstalter verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

4.6 Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäß § 651 e BGB vom Reiseveranstalter zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Für die Umschreibung des Vertrages auf eine Ersatzperson berechnen wir Bearbeitungsgebühren von EUR 50,00 (zuzüglich etwaiger von Dritten – insbesondere von Fluggesellschaften – erhobener Gebühren).

## **5. UMBUCHUNGEN**

5.1 Wenn ein Kunde auf eine andere Reise umbuchen möchte, sollte er den Reiseveranstalter um Klärung bitten, ob dem Wunsch entsprochen werden kann. Ein Recht auf Umbuchung besteht nicht. Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil der Reiseveranstalter keine, eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Informationen gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Reisenden gegeben hat; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich. Ansonsten sind Umbuchungen allenfalls möglich, wenn die Umbuchung auf eine Reise erfolgt, die binnen sechs Monaten vom ursprünglichen Reisestart beginnt und genauso teuer oder teurer ist, als die ursprünglich gebuchte Reise. Umbuchungen können nur bis 90 Tage vor Abfahrt vorgenommen werden und werden nur einmal gestattet, sofern nicht ausdrücklich anders angegeben. Im Gegensatz dazu sind reine Namenskorrekturen, die keine Änderung der Person darstellen, zu jedem Zeitpunkt vor Reiseantritt möglich. Für Namenskorrekturen wird der tatsächliche Aufwand berechnet. Für Umbuchungen werden dem Kunden eine Pauschale von EUR 100,00 pro Person sowie von Dritten erhobene Gebühren (z. B. von Fluggesellschaften) in Rechnung gestellt.

Für Um- und Neubuchungen gelten die ausgeschriebenen Bedingungen; Rabatte und Sonderkonditionen können nicht übertragen werden.

5.2 Unabhängig davon steht es jedem Kunden frei, von der ursprünglich gebuchten Reise zu den Stornobedingungen unter Ziffer 4 zurückzutreten und eine neue Reise zu buchen.

## **6. NICHT IN ANSPRUCH GENOMMENE LEISTUNGEN**

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen, die ihm ordnungsgemäß angeboten wurden, nicht in Anspruch aus Gründen, die ihm zuzurechnen sind (z. B. wegen vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen zwingenden Gründen wie medizinischem bedingtem Abbruch oder aus eigener Entscheidung), hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. Der Reiseveranstalter wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder

wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

## **7. KÜNDIGUNG AUS VERHALTENSBEDINGTEN GRÜNDEN**

7.1 Der Reisende hat stets die Bordordnung zu beachten. Sie kann jederzeit an Bord des Schiffes eingesehen werden. Der Reisende ist zudem verpflichtet, alle die Schiffsordnung betreffenden Anweisungen des Kapitäns und der Crew zu befolgen.

Der Reiseveranstalter kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist unter anderem dann kündigen, wenn der Reisende

- eine ihm bekannte Reiseuntauglichkeit oder anderen persönlichen Umstand, der seine Fähigkeit zu Reisen einschränkt, vor Reisebeginn nicht mitgeteilt hat;
- nach dem Urteil des Kapitäns bzw. des Schiffsarztes wegen Krankheit, Gebrechen oder aus anderen Gründen reiseunfähig ist;
- auf Begleitung angewiesen ist, jedoch ohne Begleitung reist oder auf andere Hilfe angewiesen ist und diese Hilfe nicht vorhanden ist;
- die Durchführung einer Reise ungeachtet einer Abmahnung des Reiseveranstalters bzw. der Schiffsleitung nachhaltig stört oder sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist;
- mit falschen Angaben gebucht hat;
- zum Reiseantritt unpünktlich erscheint oder
- nicht die notwendigen Reisevorschriften erfüllt bzw. nicht die notwendigen Reisepapiere mit sich führt, sodass die Gefahr besteht, dass andere Passagiere das Schiff nicht zum Landgang verlassen dürfen;
- wenn er Waffen, Munition, explosive oder feuergefährliche Stoffe und Ähnliches an Bord bringt oder Drogen oder ähnliche Stoffe konsumiert oder an Bord bringt oder Straftaten begeht; wobei auch der Versuch jeder dieser Handlungen ausreicht;
- andere schwerwiegende Verstöße gegen die Bordordnung begeht oder berechtigten Anweisungen des Personals nicht Folge leistet und dadurch sich oder die Sicherheit anderer oder des Schiffes oder seiner Einrichtungen gefährdet oder andere Reisende oder das Personal nicht nur unerheblich stört oder belästigt.

7.2 Kündigt der Reiseveranstalter, so behält der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis; der Reiseveranstalter muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die der Reiseveranstalter aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der dem Reiseveranstalter von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

## **8. MITWIRKUNGSPFLICHTEN DES REISENDEN**

### **8.1 Mängelanzeige**

Wird die Reise nicht vertragsgemäß erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen. Soweit der Reiseveranstalter infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende weder Minderungsansprüche nach § 651 m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651 n BGB geltend machen.

Soweit die Mängelanzeige nicht erkennbar aussichtslos oder aus anderen Gründen unzumutbar ist, ist der Reisende verpflichtet, diese unverzüglich der Reiseleitung am Urlaubsort bzw. an Bord zur Kenntnis zu geben. Ist eine Reiseleitung vor Ort nicht vorhanden, sind etwaige Reisemängel dem Reiseveranstalter an dessen Sitz zur Kenntnis zu geben. Über die Erreichbarkeit der Reiseleitung bzw. des Reiseveranstalters wird in der Leistungsbeschreibung, spätestens jedoch mit den Reiseunterlagen, unterrichtet.

Die Reiseleitung ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Diese, wie auch jeder andere Person der Gästebetreuung an Bord oder des Gästeempfangs oder andere Angestellte oder

Arbeitnehmer des Reiseveranstalters an Bord, sind jedoch nicht befugt, Ansprüche des Reisenden anzuerkennen. Anerkenntnisse von Ansprüchen des Reisenden werden ausschließlich vom Landpersonal des Reiseveranstalters über die Hauptniederlassung abgegeben. Gleiches gilt für die Bestätigung von vom Reisenden geltend gemachten Mängeln.

### **8.2 Fristsetzung vor Kündigung**

Will ein Kunde den Reisevertrag wegen eines Reisemangels der in § 651 i Abs. 2 BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651 I BGB kündigen, hat er dem Reiseveranstalter zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Abhilfe vom Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

### **8.3 Gepäckverlust, Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung**

Der Reiseveranstalter empfiehlt dringend, Schäden oder Zustellungsverzögerungen bei Flugreisen unverzüglich an Ort und Stelle mittels Schadensanzeige (P.I.R. = Property Irregularity Report) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen. Fluggesellschaften lehnen in der Regel Erstattungen ab, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen sieben Tagen und bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck der Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters anzuzeigen.

## **9. BESCHRÄNKUNG DER HAFTUNG**

9.1 Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind (auch die Haftung für die Verletzung vor-, neben oder nachvertraglicher Pflichten) und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkommen oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

9.2 Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. vermittelte Landausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen und sämtliche medizinischen Leistungen sowie die Leistungen und Services der Shops und der Spa an Bord ) und wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelnden Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen des Reiseveranstalters sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651 b, 651 c, 651 w und 651 y bleiben hierdurch unberührt.

Der Reiseveranstalter haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten des Reiseveranstalters ursächlich war.

9.3 Der Reiseveranstalter haftet nicht für den Verlust oder die Beschädigung von Wertgegenständen (auch nicht für Kunstgegenstände, Foto- und Filmapparate, tragbare Videosysteme und mobile Endgeräte – wie etwa Laptops oder Tablets –, jeweils mit Zubehör etc.). Dies gilt nicht bei einer Hinterlegung zur sicheren Aufbewahrung.

9.4 Im Übrigen gilt für die Seebeförderung die Haftungsordnung des Übereinkommens von Athen von 1974 und des Protokolls von 2002 sowie der IMO-Vorbehalt und die IMO-Richtlinien zur Durchführung des Athener Übereinkommens, die in der Europäischen Gemeinschaft durch die Verordnung (EG) Nr. 392 / 2009 umgesetzt wurden.

## **10. GELTENDMACHUNG VON ANSPRÜCHEN, ADRESSAT; INFORMATION ÜBER ERBRAUCHERSTREITBEILEGUNG**

10.1 Ansprüche nach den §§ 651 i Absatz 3 Nr. 2, 4 - 7 BGB hat der Kunde/Reisende gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen.

Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Reise über diesen Reisevermittler gebucht war. Eine schriftliche Geltendmachung wird empfohlen.

10.2 Der Reiseveranstalter betreibt ein modernes, schnelles und kulanties Reklamations- und Beschwerdemanagement. Dieses ist für seine Kunden unter [GuestRelations@hollandamerica.com](mailto:GuestRelations@hollandamerica.com) oder telefonisch unter der 001 206-626-9181 erreichbar. Deshalb nimmt der Reiseveranstalter nicht an Streitbeilegungsverfahren teil. Der Reiseveranstalter möchte mit dieser Information Mühen und Kosten durch vergebliche Anrufung der Verbraucherschlichtungsstelle für seine Kunden vermeiden.

## **11. INFORMATIONSPFLICHTEN ÜBER DIE IDENTITÄT DES AUSFÜHRENDEN LUFTFAHRTUNTERNEHMENS**

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Reiseveranstalter, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald der Reiseveranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss der Reiseveranstalter den Kunden informieren. Wechselt die dem Kunden / Reisenden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter den Kunden über den Wechsel informieren. Der Reiseveranstalter muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird. Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot ist auf der Internetseite der Europäischen Union abrufbar.

## **12. PASS-, VISA- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN, MEDIZINISCHE VERSORGUNG**

12.1 Der Reiseveranstalter wird den Kunden/Reisenden über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten der Bestimmungsländer vor Vertragsschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Dabei wird davon ausgegangen, dass die Reisenden deutsche Staatsbürger sind und keine Besonderheiten in der Person der Reisenden (z. B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.

12.2 Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn der Reiseveranstalter nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

12.3 Der Reiseveranstalter haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde ihn mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass der Reiseveranstalter eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

12.4 Schiffsärzte und qualifiziertes Fachpersonal stehen für die medizinische Versorgung auf der Krankenstation zur Verfügung. Eine intensive oder umfangreiche Krankenbehandlung ist an Bord nur eingeschränkt möglich. Reisende in medizinischer Behandlung haben sich vor der Buchung und unmittelbar vor Antritt der Reise über die Möglichkeiten und Beschränkungen der medizinischen Versorgung an Bord zu informieren. Reisende, die sich in ärztlicher Behandlung begeben oder Beratung einholen, treten in ein Vertragsverhältnis mit dem Arzt aber nicht mit dem Reiseveranstalter. Die Leistungen der Krankenstation / des Schiffsarztes sind kein Bestandteil des Reisevertrages und der Schiffsarzt ist in seiner medizinischen Entscheidung nicht den Weisungen des Reiseveranstalters unterworfen. Bei der Behandlung auf dem Schiff handelt es sich um eine Behandlung im Ausland, je nach Flagge des Schiffes, so dass Gebührenrichtlinien und Bedingungen



der Krankenversicherungen ihres Heimatlandes keine Anwendung finden. Wir empfehlen den Abschluss einer Auslandsreise-Krankenversicherung. Bei Risikofällen kann der Patient im nächsten Hafen ausgeschifft werden. Die für die Ausschiffung und die Krankenbehandlung entstehenden Kosten trägt der Patient.

### **13. HOTEL SERVICE GEBÜHR UND GETRÄNKEPAUSCHALE**

13.1 Die Crew von HAL arbeitsethisch und versucht alles in ihrer Macht stehende, dass jeder Aspekt der Reise die Erwartungen eines Reisenden entspricht. Dazu gehören auch solche Besatzungsmitglieder, die „hinter den Kulissen“ arbeiten, wie unter anderem das Personal in der (Spül-)Küche und das Wäschereipersonal sowie das sichtbare Bedienungspersonal und das Personal, das jeden Tag die Kabinen des Reisenden reinigt. Um sicherzustellen, dass die Bemühungen aller Besatzungsmitglieder anerkannt und belohnt werden, wird automatisch eine optionale Servicegebühr, genannt "Hotel Service Charge", in Höhe von US \$ 14,50 pro Gast für Kabinen oder US \$ 16,00 pro Gast für Suiten, jeweils pro Tag, auf das Bordkonto eines jeden Gastes gebucht. Gleich, ob der angebotene Service den Erwartungen des Reisenden entspricht oder nicht oder übersteigt, kann der Reisende diesen Betrag am Ende der Kreuzfahrt nach seinem Ermessen anpassen oder im Front Office an Bord des Schiffes löschen lassen. Die Servicegebühr wird ausschließlich an die Besatzungsmitglieder von Holland America Line gezahlt.

13.2 Wir weisen darauf hin, dass eine "Getränke-Service-Gebühr, in Höhe von 15% für alle Getränkekäufe an Bord in den Bars und den Restaurants hinzugebucht wird. Diese Gebühr ist nicht anpassbar oder vermeidbar, da sie allgemeinem Praxisstandard entspricht.

### **14. DATENSCHUTZ / WERBEWIDERSPRUCHSRECHT**

14.1 Der Reiseveranstalter verwendet die vom Kunden/Reisenden im Zusammenhang mit der Reisebuchung anfallenden Daten zur Begründung, Durchführung und Beendigung des Reisevertrags. Daneben verwendet der Reiseveranstalter Kundendaten, um dem Kunden/Reisenden gelegentlich gezielte Informationen zu seinen Schiffsreisen auf postalischem Weg zukommen zu lassen.

14.2 Sämtliche Daten zur Begründung und Durchführung des Vertrags verarbeitet der Reiseveranstalter auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a (Einwilligung), Buchstabe b (Vertragskontext) EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Der Reiseveranstalter verwendet Ihre Kontakt- und Vertragsdaten zudem für werbliche Zwecke auf der Grundlage eines berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DS-GVO). Das berechtigte Interesse liegt im Vertriebsinteresse des Reiseveranstalters. Besondere Datenkategorien verarbeitet der Reiseveranstalter auf der Grundlage der Einwilligung des Kunden bzw. Reisenden oder zur Erfüllung rechtlicher Ansprüche (Art. 9 Abs. 2 Buchstabe a und f DS-GVO).

14.3 Eine werbliche Ansprache per Telefon erfolgt nur, wenn der Kunde/Reisende hierin ausdrücklich eingewilligt hat.

14.4 Sofern der Reiseveranstalter im Zusammenhang mit dem Verkauf seiner Schiffsreisen die E-Mail-Adresse des Kunden/Reisenden erhält, verwendet der Reiseveranstalter diese auch dazu, den Kunden/Reisenden gelegentlich per E-Mail über seine Schiffsreisen zu informieren. Der Verwendung der E-Mail-Adresse für werbliche Zwecke kann der Kunde/Reisende jederzeit widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen. Auch im Übrigen kann der Kunde/Reisende der Verwendung der Kundendaten für werbliche Zwecke jederzeit formfrei dem Reiseveranstalter gegenüber widersprechen.

14.5 Die Daten des Kunden / Reisenden gibt der Reiseveranstalter ausschließlich an folgende Empfängerkategorien weiter: Agenturen zur Aussendung von Post- und E-Mail-Sendungen, Finanzdienstleister zur Durchführung von Zahlungsvorgängen; Reise- und Eventdienstleister wie u. a. Airlines, Hotels, Reisebüros. Diese Dienstleister verarbeiten die Daten ausschließlich zur Durchführung des Auftrags des Reiseveranstalters. Weitere Empfänger sind, je nach Reiseland, die

Einwanderungsbehörden und Hafentagenten. Je nach Reiseland kann es dabei auch zu Übermittlungen ins Drittland (außerhalb der EU) kommen.

14.6 Die vertragsrelevanten Daten der Kunden / des Reisenden speichert der Reiseveranstalter für die Dauer der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten. Die Speicherdauer hängt im Übrigen von Widerruf oder Widerspruch des Kunden / Reisenden ab.

14.7 Der Kunde / Reisende hat als Verbraucher nach der DS-GVO folgende Rechte: Recht auf Auskunft (Art. 15), Berichtigung (Art. 16), Löschung (Art. 17), Einschränkung (Art. 18), Datenübertragbarkeit (Art. 20) und Widerspruch (Art. 21). Einwilligungen können Sie jederzeit widerrufen, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird.

14.8 In allen Datenschutzangelegenheiten können die Kunden / Reisenden sich direkt mit dem Datenschutzbeauftragten des Reiseveranstalters unter folgender Anschrift in Verbindung setzen: Data Protection Officer, Privacy & Data Protection Team, Carnival House, 100 Harbour Parade, Southampton, 8015 1ST, United Kingdom oder telefonisch unter der +44 344-338-8650 oder per E-Mail unter [privacy@carnivalUKGroup.com](mailto:privacy@carnivalUKGroup.com).

14.9 Datenschutzbeschwerden können außerdem an die regional zuständige Datenschutz-Aufsichtsbehörde gerichtet werden.

14.10 Weitere Datenschutzinformationen erhalten Sie unter [www.hollandamerica.de](http://www.hollandamerica.de) –dort unter Datenschutz.

## **15. GERICHTSSTAND / ANWENDBARES RECHT**

15.1 Ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus oder im Zusammenhang mit diesem Reisevertrag ist Hamburg, Deutschland.

15.2 Für diesen Reisvertrag gilt deutsches Recht unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Gegenüber Verbrauchern gilt diese Rechtswahl insoweit, als nicht der gewährte Schutz durch zwingende Bestimmungen des Rechts des Staates, in dem der Reisende seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, entzogen wird.

**Stand: Juli 2019**