

# Details, Details

WICHTIGE RICHTLINIEN ZU IHRER KENNTNISNAHME

Bitte lesen Sie diese Informationen sorgfältig durch.

Bitte lesen Sie diese Informationen sorgfältig durch.

## ALLGEMEINE BUCHUNGSBEDINGUNGEN HOLLAND AMERICA LINE

Diese allgemeinen Buchungsbedingungen (die "allgemeinen Buchungsbedingungen") gelten für Holland America Line Kreuzfahrten und Kreuzfahrttouren, die in Deutschland über die Gesellschaft HAL Services B.V., Otto Reuchlinweg 1110, Postfach 23378, 3001 KJ Rotterdam, gebucht werden, welche in Europa Geschäfte unter dem Namen „Holland America Line“ betreibt. HAL Services B.V. ist der „Reiseveranstalter“. Diese allgemeinen Buchungsbedingungen gelten für und sind Bestandteil des zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter geschlossenen Reisevertrags. **Der Reisende wird hiermit darüber in Kenntnis gesetzt, dass zusätzlich zu dem zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter geschlossenen allgemeinen Buchungsbedingungen ein zweiter Vertrag, der Beförderungsvertrag, Anwendung findet, der zwischen dem Reisenden und dem Beförderungsunternehmen abgeschlossen wird und Teil der allgemeinen Bedingungen ist.** Diese allgemeinen Buchungsbedingungen beschreiben die Bedingungen, zu denen der Reiseveranstalter seine Produkte und Dienstleistungen einem potentiellen Reisenden zu dem Zeitpunkt anbietet, an dem sie gedruckt / angenommen werden. Die allgemeinen Buchungsbedingungen können gelegentlich von dem Reiseveranstalter aktualisiert / geändert werden und deshalb ist der Reisende zur Vermeidung von Zweifeln an die Bedingungen gebunden, die zu dem Zeitpunkt in Kraft und aktuell sind, wenn der Reisende eine Kreuzfahrt oder eine Kreuzfahrttour bucht.

Unter dem Begriff „Beförderungsunternehmen“ ist der eingetragene Eigentümer, das Charterunternehmen und der Betreiber der Holland America Line Schiffe zu verstehen, mit denen die Kreuzfahrten und Kreuzfahrttouren stattfinden. Eine Zusammenfassung der Eigentümer und Charterunternehmen aller Schiffe ist in Artikel 19.1 dieser allgemeinen Buchungsbedingungen aufgeführt. Der oben erwähnte Beförderungsvertrag tritt ab dem Zeitpunkt in Kraft, an dem der Reisende erstmalig an Bord des Schiffes geht bis zum Zeitpunkt, an dem er mit dem Ende der Kreuzfahrt oder der Kreuzfahrttour von Bord des Schiffes geht. **Der Beförderungsvertrag ist auf das Kreuzfahrtticket aufgedruckt, das dem Reisenden ausgehändigt wird, bevor dieser an Bord des Schiffes geht. Der Beförderungsvertrag wird dem Reisenden auf Anfrage von dem Reiseveranstalter zur Verfügung gestellt oder kann durch Klick auf den Link „cruise and cruiserout contract“ unter [www.hollandamerica.com](http://www.hollandamerica.com) abgerufen werden.**

Holland America Line Kreuzfahrten und Kreuzfahrttouren können über HAL Services B.V. oder über Reisebüros und Reiseveranstalter in Deutschland direkt gebucht werden.

### 1. DER REISEVERTRAG (DER „REISEVERTRAG“)

1.1 Der Begriff „Reisender“ umfasst sämtliche Personen, die auf der Buchungsbestätigung als Teilnehmer der Kreuzfahrt oder der Kreuzfahrttour benannt werden.

1.2 Der Reisevertrag wird zwischen dem Reiseveranstalter und dem Reisenden geschlossen und enthält die allgemeinen Buchungsbedingungen, den Beförderungsvertrag und die Bedingungen in der anwendbaren Holland America Line-Broschüre. Bei einem vorliegenden Konflikt zwischen den allgemeinen Buchungsbedingungen, dem Beförderungsvertrag und der Broschüre hnden zuerst die allgemeinen Buchungsbedingungen Anwendung, dann der Beförderungsvertrag, dann die Broschüre (außer im Fall von 2.2., hier gelten die Broschüre bzw. die Bedingungen der entsprechenden HAL Webseite).

1.3 Der Reisevertrag unterliegt deutschem Recht und durch die Wahl der deutschen Plattform für den Kauf/ durch den Hinweis, dass Sie ein deutscher Konsument sind, stimmen Sie hiermit diesen allgemeinen Buchungsbestimmungen zu, die auf Buchungen in Deutschland angewandt werden und verzichten auf alle Ansprüche oder Rechte darauf, dass der Reisevertrag einem anderen Recht als dem deutschen Recht unterliegt.

1.4 Die Kreuzfahrt oder die Kreuzfahrttour wird in der entsprechenden Holland America Line Broschüre beschrieben. Die Kreuzfahrt oder die Kreuzfahrttour umfasst weder Langgänge, Transferdienste noch sonstige von Dritten erbrachte Dienstleistungen. Seitens Dritter erbrachte Dienstleistungen unterliegen einem eigenständigen Vertrag, der mit dem jeweiligen Dritten abgeschlossen wird, der diese Dienstleistungen anbietet und bezüglich dieser die Bedingungen und Vereinbarungen zwischen dem Reisenden und dem Dritten vereinbart bzw. für gültig erklärt. Wenn der Reisende beispielsweise eine Kreuzfahrttour bei einem Reiseveranstalter bucht, dann ist der Reisende

an eine Vereinbarung mit dem Reiseveranstalter gebunden (in diesem Fall haben die allgemeinen Buchungsbedingungen Vorrang über die Bedingungen des Reiseveranstalters im Rahmen der Beziehung zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter). Der Reiseveranstalter übernimmt weder die Haftung für die Erfüllung des mit dem Reisenden geschlossenen Vertrags durch den Dritten noch ist der Reiseveranstalter gegenüber dem Reisenden im Todesfall, im Fall einer Körperverletzung, eines Verlusts oder sonstigen Schadens haftbar zu machen, welcher durch den Dritten verursacht wurde.

1.5 Durch die vollständige Zahlung einer Buchung oder eines Teils davon (unabhängig davon, ob als Anzahlung oder anderweitig), stimmt der Reisende nach der Bestätigung, dass eine Buchung vom Reiseunternehmer (die „Buchungsbestätigung“) akzeptiert wurde, zu, dass der Reisende die allgemeinen Buchungsbedingungen und die Broschüre erhalten hat, dass der Reisende den Inhalt dieser Dokumente gelesen und verstanden hat und dass der Reisende die Bedingungen dieser allgemeinen Buchungsbedingungen, der geltenden Broschüre und die Geschäftsbedingungen akzeptiert, einschließlich aller Haftungsbeschränkungen, die im oben genannten Beförderungsvertrag genannt sind.

1.6 Mit Einwilligung gilt der Reisevertrag für alle Reisenden derselben Buchungsbestätigung, einschließlich behinderte Personen und Personen unter achtzehn (18) Jahren. Der Reisende, auf dessen Namen die Buchungsbestätigung ausgestellt wurde, gilt in Bezug auf die Akzeptanz des Reisevertrags als rechtmäßiger Vertreter der Mitsreisenden.

1.7 Wie in Artikel 8 dieser allgemeinen Buchungsbedingungen ausführlicher erläutert, wird die Haftung des Beförderungsunternehmens und/ oder des Reiseveranstalters, die sich aus dem Tod oder der Körperverletzung des Reisenden sowie aus Kosten aufgrund der Beschädigung oder des Verlustes von Gepäck ergibt, gemäß den Bestimmungen von Artikel 664 des deutschen Handelsgesetzes beschränkt. Die Haftung des Beförderungsunternehmens und/oder des Reiseveranstalters für Schäden aufgrund von Tod oder Körperverletzung ist auf 163.613, 40 Euro begrenzt.

1.8 Umfasst die Kreuzfahrt oder die Kreuzfahrttour eine Flugreise, kann die Reise bestimmten internationalen Abkommen, wie dem Warschauer Abkommen von 1929 in der durch das Montrealer Abkommen von 1999 geänderten Fassung (in der jeweils gültigen Fassung), unterliegen. Kraft der Bestimmungen dieser Abkommen ist das Beförderungsunternehmen und/oder der Reiseveranstalter berechtigt, seine Haftung für Schäden aufgrund von Tod oder Körperverletzung von Reisenden, Beschädigung oder Verlust von Gepäck oder für Schäden aufgrund von Verzögerungen zu beschränken. Reisen zwischen Mitgliedsstaaten der Europäischen Union unterliegen der EU-Richtlinie EC 889/2002 (in der jeweils gültigen Fassung) mit der Ausführung der Bestimmungen des Montrealer Abkommens von 1999. Ist der Reiseveranstalter und/oder der Reiseveranstalter das vertragliche Beförderungsunternehmen für derartige Flugreisen, finden die Bestimmungen der vorstehenden Abkommen (die „Abkommen“), einschließlich der Änderungen und Protokolle, Anwendung auf den Reisevertrag. Die Abkommen erlauben die Haftungsbeschränkung für Tod und Körperverletzung, Verlust und Schäden des Gepäcks und Verspätung. Die Haftung des Reiseveranstalters ist gemäß den für Fluggesellschaften festgelegten Beschränkungen gemäß den vorstehenden Abkommen begrenzt. Sollte der Reisende Ansprüche geltend machen, hat die Leistung eines Schadensersatzes durch die Fluggesellschaft zur Folge, dass der Reisende den bereits beanspruchten Schadensersatz nicht bei der jeweils anderen Partei geltend machen kann. Der Reisende akzeptiert die Anwendbarkeit der allgemeinen Bedingungen der Fluggesellschaft für Abschnitte der Kreuzfahrtreise während derer der Reisende per Flugzeug befördert wird. Auf Verlangen des Reisenden hat der Reiseveranstalter diesem ein Exemplar der allgemeinen Bedingungen der Fluggesellschaft sowie ein Exemplar der oben erwähnten Abkommen zur Verfügung zu stellen.

1.9 Zusätze, Streichungen oder andere Änderungen oder Verzichtserklärungen an einer Bedingung dieser allgemeinen Buchungsbedingungen, die von uns/ Ihnen oder für uns ausgefertigt wurden und denen ein autorisierter HAL-Mitarbeiter nicht schriftlich zugestimmt hat, sind rechtlich nicht bindend für uns. Sollte eine Bedingung dieser allgemeinen Buchungsbedingungen verboten oder für ungültig, illegal oder nicht einklagbar befunden werden, aus jedem Grund in jeder Gerichtsbarkeit, dann wird diese Bedingung für diese Gerichtsbarkeit unwirksam im Ausmaß des Verbots oder der Nicht-Einklagbarkeit und die Gültigkeit und Einklagbarkeit der übrigen Bedingungen der allgemeinen Buchungsbedingungen bleibt davon ansonsten unberührt (die übrigen Bedingungen bleiben weiterhin in Kraft und die ungültige Bedingung wird gestrichen). Auch bleibt die Gültigkeit und Einklagbarkeit der Bedingung in einer anderen Gerichtsbarkeit unberührt.

### 2. DER VERTRAGSPREIS (DER „VERTRAGSPREIS“)

2.1 Der Vertragspreis beinhaltet die in der geltenden Broschüre und/oder unter [www.hollandamerica.com](http://www.hollandamerica.com) beschriebenen Dienstleistungen und Zusatzleistungen.

2.2 Der Vertragspreis beinhaltet die **Unterkunft an Bord eines Holland America Line Schiffes, Mahlzeiten und Aktivitäten an Bord des Schiffes (sofern nicht anderweitig in der geltenden Broschüre und/oder der anwendbaren HAL-Webseite angegeben) und, sofern kostenpflichtig zugebucht, Transferfahrten zum und vom Flughafen, Hotel und Schiff. Der Vertragspreis beinhaltet nicht persönliche Ausgaben, optionale Programme oder optionale Aktivitäten, einschließlich alkoholischer und nicht-alkoholischer Getränke, Wäsche- und Trockenreinigungs-Dienstleistungen, Fotodienste, Landausflüge, medizinische Versorgung und Betreuung oder Friseur- und Beauty-Salon-Dienstleistungen. Der Reisende hat auch Kosten für in Spezialitätenrestaurants eingenommene Mahlzeiten zu tragen. Der Reisende sollte die Broschüre und/oder [www.hollandamerica.com](http://www.hollandamerica.com) für genaue Details dazu hinzuziehen, was im Vertragspreis enthalten/nicht enthalten ist.**

2.3 Die Vertragspreise variieren in Abhängigkeit von bestimmten Faktoren, einschließlich der von Ihnen gewählten Kreuzfahrt/Kreuzfahrttour, des Abreisedatums und der von Ihnen gewählten Unterkunft.

2.4 Die in einer Broschüre und/oder der entsprechenden HAL-Webseite aufgeführten Preise/ Fahrtpreise basieren auf den zum Zeitpunkt der Drucklegung oder Veröffentlichung geltenden Preise. Der tatsächliche Vertragspreis basiert auf den zum Zeitpunkt der Buchung geltenden Preisen/ Fahrtpreisen. Der Vertragspreis wird pro Person in Euro berechnet und versteht sich einschließlich Steuern. Der Begriff „Steuern“ bezieht sich in der in diesen allgemeinen Buchungsbedingungen verwendeten Bedeutung auf Steuern, Gebühren und Abgaben, die von Regierungsbehörden oder Quasiregierungsbehörden, einschließlich Hafenbehörden, im Zusammenhang mit Ihrer Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour auferlegt wurden. Holland America Line behält sich das Recht vor, den Treibstoffzuschlag von max. 9 US-Dollar pro Person pro Tag zu erheben, wenn der Preis für schwefelarmes Rohöl 70 US-Dollar pro Barrel an der New Yorker Handelsbörse (NYMEX) übersteigen sollte. Aktuelle Informationen hierzu finden Sie auf unserer Internetseite.

2.5 Der Reiseveranstalter kann den Vertragspreis bis zum Tag des Beginns der Kreuzfahrt oder der Kreuzfahrttour aufgrund einer Änderung der Beförderungskosten, einschließlich einer Änderung der Treibstoffkosten oder aufgrund einer Änderung des Wechselkurses oder aufgrund einer Änderung des Steuersatzes erhöhen oder mindern.

a) Die Erhöhung oder Minderung des Vertragspreises wird pro Person oder pro Schlafplatz berechnet und der Reiseveranstalter ändert den Vertragspreis gemäß der Erhöhung oder Minderung pro Person oder pro Schlafplatz.

Wenn die Erhöhung des Vertragspreises nicht innerhalb von sieben (7) Tagen bezahlt wird, wird dies als Kündigung von Seiten des Reisenden betrachtet und der Vertragspreis wird unter Berücksichtigung der Kündigungsgebühr, anwendbar unter Artikel 5.2. zurückgezahlt.

2.6 Wenn in der Buchungsbestätigung mehrere Reisende aufgeführt werden und diese bis auf einen Reisenden von der Reise zurücktreten, sodass dieser allein in der Kabine verbleibt, wird diesem Reisenden ein Einzelkabinenzuschlag unter Berücksichtigung der Kabinenkategorie wie folgt und von bis zu 100% des verbleibenden Vertragspreises des Reisenden berechnet:

a) Innenkabinen und Kabinen mit Meerblick: 50% des verbleibenden Vertragspreises des Reisenden

b) Veranda-Kabinen: 90 % des verbleibenden Vertragspreises des Reisenden

c) Veranda-Suiten: 100% des verbleibenden Vertragspreises des Reisenden

2.7 Kreuzfahrten und Kreuzfahrttouren, die im Vergleich zu den in der geltenden Broschüre und/ oder der entsprechenden HAL-Webseite enthaltenen Bedingungen zu günstigeren Bedingungen verkauft wurden, werden unter Vorbehalt von Fristen und Verfügbarkeit, wie durch den Reiseveranstalter nach alleinigem Ermessen festgelegt, angeboten.

2.8 Der Reiseveranstalter behält sich das Recht einer Berichtigung des Vertragspreises vor, sollte der Reiseveranstalter feststellen, dass der Preis aufgrund von Druck-, Elektronik- oder Schreibfehlern fehlerhaft ist. Der Reisende hat in diesem Fall die Option, den berechtigten Vertragspreis zu akzeptieren oder die Buchung zu stornieren, wobei keine Stornogebühren anfallen.

### 3. BUCHUNGSVERFAHREN UND ZAHLUNG

3.1 Zum Zeitpunkt der Buchung wird eine Anzahlung fällig, deren Betrag dem Reisenden mitgeteilt wird.

3.2 Der Vertragspreis (einschließlich der im Voraus geleisteten Anzahlung) ist von dem Reisenden an den Reiseveranstalter spätestens 75 Kalendertage (alle Schiffsreisen in Europa, Karibik, Panamakanal, Mexiko, Bermuda, Kanada, Neuengland, Alaska und 15 bis 21 Tage Hawaii), oder 90 Tage (Grand-World-Reisen, Grand-Voyages-Reisen, Teile von Grand-World- oder Grand-Voyage-Reisen, *ms Maasdam* Europa, 23 Tage Südpazifik, Amazon-Explorer-Schiffsreisen, *ms Prinsendam* Europe, Australien, Neuseeland, Südamerika, Südamerika/Antarktis, Asien- und Holiday-Schiffsreisen) vor Reisebeginn zu zahlen, sofern nicht anderweitig mit dem Reiseveranstalter vereinbart.

3.3 Die Zahlung des Vertragspreises kann bar, mit Kundenkarte und den folgenden Kreditkarten erfolgen: American Express®, VISA® oder MasterCard®.

3.4 Ein Reisender, der eine Buchung im Namen anderer Mitglieder seiner Gruppe tätigt, gewährleistet, dass er berechtigt ist, die Buchung im Namen aller auf dem Buchungsformular aufgeführten Reisenden zu tätigen und dass diese dem Reisevertrag entsprechen.

3.5 Der Reiseveranstalter akzeptiert keine Buchungen, die von Minderjährigen (Personen unter 18 Jahren) getätigt wurden. Buchungen für Minderjährige sind von deren Erziehungsberechtigten zu tätigen und werden nur dann akzeptiert, wenn der Minderjährige in Begleitung mindestens eines Elternteils oder eines anderen verantwortlichen mindestens 21 Jahren alten Erwachsenen ist. Reisende werden darüber in Kenntnis gesetzt, dass in bestimmten Ländern spezielle Unterlagen erforderlich sind, die es einem Minderjährigen gestatten, mit nur einem Elternteil oder Erziehungsberechtigten zu reisen.

3.6 Da die Holland America Line Schiffe nur über begrenzte medizinische Einrichtungen an Bord verfügen, ist der Reiseveranstalter berechtigt, die Buchung einer Reisenden abzulehnen, die während der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour mindestens in der 24. Schwangerschaftswoche ist. Gleiches gilt für Säuglinge, die bei Nicht-Transozean-Schiffsreisen zu Beginn der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour 6 Monate oder jünger sind bzw. bei Transozean-Schiffsreisen 12 Monate oder jünger. Informationen hierzu finden Sie auch unter Artikel 12 „Medizinische Betreuung“ in diesen allgemeinen Buchungsbedingungen.

3.7 Das Kreuzfahrtticket und sonstige die Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour betreffende Informationen sind von dem Reiseveranstalter mindestens fünfzig (50) Tage vor Beginn der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour an den Reisenden oder das Reisebüro zu senden, nachdem der Reisende oder das Reisebüro (das im Namen von Reisenden einchecken darf) online unter [www.hollandamerica.com](http://www.hollandamerica.com) eingecheckt hat, ausgenommen der Reisevertrag kommt innerhalb des Zeitraums von fünfzig (50) Tagen zustande. Die Reisedokumente werden erst nach Eingang der Schlusszahlung zur Verfügung gestellt.

3.8 Der Reiseveranstalter behält sich das Recht vor, alternative oder ergänzende Bedingungen zu diesen allgemeinen Buchungsbedingungen für besondere Vertragsarten (z.B. Gruppen- oder Incentive-Reisen) anzubieten. Die jeweiligen Bedingungen, die im Einzelfall vereinbart wurden, gelten für den zusätzlich zu diesen allgemeinen Buchungsbedingungen geschlossenen Vertrag.

3.9 Geld, das im Zusammenhang mit der Buchung an ein Reisebüro gezahlt wird, wird ab dem Zeitpunkt im Namen des Reiseveranstalters verwaltet, an dem der Reisende (oder das Reisebüro) die Buchungsbestätigung von dem Reiseveranstalter erhält. Bevor die Buchungsbestätigung bei dem Reisenden eingeht, verwaltet das Reisebüro das Geld im Namen des Reisenden.

3.10 Versäumt der Reisende die Zahlung bei Fälligkeit, kann der Reiseveranstalter die Buchung stornieren. In diesem Fall hat der Reisende dem Reiserveranstalter eine Vertragsstrafe gemäß Artikel 5 dieser allgemeinen Buchungsbedingungen zu zahlen.

### 4. ÄNDERUNG DURCH DEN REISENDEN – ERSATZ DES REISENDEN

4.1 **Buchungsänderungen sind im Allgemeinen nicht zulässig. Wünscht der Reisende dennoch eine Änderung des Reisevertrags, so muss sich der Reisende möglichst umgehend mit dem Reiseveranstalter in Verbindung setzen. Erklärt sich der Reiseveranstalter mit den gewünschten Änderungen einverstanden (die der Reiseveranstalter nach alleinigem Ermessen akzeptieren oder ablehnen kann), ist der Reiseveranstalter berechtigt, dem Reisenden eine Buchungsänderungsgebühr in Höhe von siebenunddreißig Euro (37 €) in Rechnung zu stellen, plus jegliche Differenz aus zusätzlich zur Verfügung gestellten Diensten.**

4.2 Der Reisende bzw. die Reisenden (der/die „Übertragende/n“) können – bis zu einem Zeitpunkt von sieben Tagen vor Beginn der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour – ihre gemäß dem Reisevertrag bestehenden Rechte auf einen Dritten bzw. Dritte (der/ die „Übertragungsempfänger“) übertragen. Der/die Übertragende/n wissen, dass der Reiseveranstalter zu Verwaltungszwecken mindestens sieben Tage vor Antritt der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour über die Übertragung benachrichtigt werden muss. Eine derartige Übertragung ist dem Reiseveranstalter schriftlich zu bestätigen und durch den/die Übertragenden und den/die Übertragungsempfänger zu unterzeichnen. Der/die Übertragungsempfänger sind an die Bedingungen des Reisevertrags und die von dem Reiseveranstalter an den/ die Überträger vor der Übertragung gegebenen Informationen gebunden. Der/die Übertragenden und der/die Übertragungsempfänger sind einzel- und gesamtschuldnerisch zur Zahlung des Vertragspreises an den Reiseveranstalter verpflichtet. Des Weiteren sind beide Parteien einzel- und gesamtschuldnerisch gegenüber dem Reiseveranstalter zur Zahlung der begründeten Kosten verpflichtet, die aufseiten des Reiseveranstalters aufgrund der Übertragung anfallen. Eine Übertragung, die weniger als sieben Tagen vor Beginn der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour beantragt wird, wird ausschließlich nach alleinigem Ermessen des Reiseveranstalters gewährt.

### 5. KÜNDIGUNG DURCH DEN REISENDEN

5.1 Der Reisende kann den Reisevertrag jederzeit durch schriftliche Mitteilung an: HAL Services B.V., Otto Reuchlinweg 1110, P.O.Box 23378, 3001 KJ Rotterdam, Attn: Cancellations, kündigen. Der Reisevertrag gilt mit dem Datum des Eingangs der schriftlichen Kündigungsmittellung des Reisenden beim Reiseveranstalter als gekündigt. Die Kündigungsmittellung ist per Einschreiben oder sonstiger Zustellungsbescheinigung an die vorstehend aufgeführte Anschrift des Reiseveranstalters zu senden. Im Fall einer Kündigung hat der Reiseveranstalter Anspruch auf Ersatz der Schäden, die sich im Zusammenhang mit der Kündigung gemäß Artikel 5.2 ergeben, sofern die Kündigung nicht aufgrund von Umständen erfolgt ist, welche dem Reisenden nicht zuzurechnen sind (Eine Entscheidung erfolgt nach alleinigem Ermessen des Reiseveranstalters).

5.2 **Kündigungsbedingungen: Nähere Informationen zu den geltenden Kündigungsbedingungen finden Sie unter dem Punkt Kreuzfahrtgebühren in der geltenden Holland America Line Broschüre (bei Widersprüchen zwischen der Broschüre und diesen allgemeinen Buchungsbedingungen sind stets diese allgemeinen Buchungsbedingungen maßgeblich). Kündigungsgebühren gelten für den gesamten Vertragspreis. Reisenden, die innerhalb der unten aufgeführten Zeiträume kündigen, werden die folgenden Kündigungsgebühren pro Person berechnet:**

**Alle Schiffsreisen in Europa (Außer *ms Prinsendam* und *ms Maasdam* Europe), Karibik, Panamakanal, Mexiko, Bermuda, Kanada & Neuengland, Alaska und 15 Bis 21 Tage Hawaii:**

75-57 Tage vor Reisebeginn: ein Betrag in Höhe der Anzahlung;

56-29 Tage vor Reisebeginn: 50% des Vertragspreises;

28-16 Tage vor Reisebeginn: 75% des Vertragspreises;

15 Tage oder weniger vor Reisebeginn: 100% des Vertragspreises.

***ms Prinsendam* Europa, Australien, Neuseeland, Südamerika, Südamerika/ Antarktis, Asien- und Holiday-Schiffsreisen:**

90-64 Tage vor Reisebeginn: ein Betrag in Höhe der Anzahlung;

63-43 Tage vor Reisebeginn: 50% des Vertragspreises;

42-22 Tage vor Reisebeginn: 75% des Vertragspreises;

21 Tage oder weniger vor Reisebeginn: 100% des Vertragspreises.

**Grand-World-Reisen, Grand-Voyages-Reisen, Teile Von Grand- World- oder Grand-Voyage-Reisen, *ms Maasdam* Europa, 33 Tage Südpazifik und Amazon-Explorer-Schiffsreisen:**

120-91 Tage vor Reisebeginn: ein Betrag in Höhe der Anzahlung;

90-76 Tage vor Reisebeginn: 60% des Vertragspreises;

75 Tage oder weniger vor Reisebeginn: 100% des Vertragspreises.

5.3 Nach Eingang der Kündigungsmittellung des Reisenden beim Reiseveranstalter gemäß Artikel 5.1 erhält der Reisende vom Reiseveranstalter eine Bestätigung, in der angegeben ist, ob der Reisende Anspruch auf eine Rückerstattung hat und, sofern zutreffend, in welcher Höhe. Sollte der Reisende gegenüber dem Reiseveranstalter schadensersatzpflichtig sein, ist der Reiseveranstalter nach alleinigem Ermessen berechtigt, Zahlungen des Reisenden auf den Vertragspreis gegen den Schadensersatzbetrag aufzurechnen, auf den der Reiseveranstalter Anspruch hat, wie oben angegeben. Vorstehendes beeinträchtigt unter keinen Umständen das Recht des Reiseveranstalters, Anspruch auf die Zahlung des Restbetrags zu erheben, sofern die Aufrechnung nicht die vollständige Zahlung des Schadensersatzes bedeutet, auf die der Reiseveranstalter Anspruch hat. Der Reiseveranstalter erstattet keinen Teil des Vertragspreises zurück, der vom Reisebüro zurückbehalten oder diesem gezahlt wurde.

5.4 Der Reisende ist für die Beantragung und Mitführung ordnungsgemäßer Unterlagen (u.a. Reisepass, Visum, Impfungen) für Länder verantwortlich, die während der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttouren angesteuert werden. Ein Versäumnis dieser Verpflichtung stellt eine Kündigung des Reisevertrags dar und der Reisende ist gegenüber dem Reiseveranstalter schadensersatzpflichtig, wie in Artikel 5.2 dieser allgemeinen Buchungsbedingungen beschrieben.

### 6. ÄNDERUNG/KÜNDIGUNG DURCH DEN REISEVERANSTALTER

6.1 Holland America Line Kreuzfahrten und Kreuzfahrttouren, die wie in der geltenden Broschüre beschrieben von dem Reiseveranstalter angeboten werden, werden mehrere Monate im Voraus geplant und trotz aller Bemühungen, das Angebot einzuhalten, sind gelegentlich Änderungen erforderlich. Der Reiseveranstalter behält sich das Recht vor, Teile der Kreuzfahrt bzw. der Kreuzfahrttour oder des Reisevertrags aus nachvollziehbaren Gründen zu ändern oder zu stornieren bzw. zu kündigen.

6.2 Sollte der Reiseveranstalter vor Beginn der Kreuzfahrt oder der Kreuzfahrttour gezwungen sein, Teile des Reisevertrags zu ändern, was u.a. auch eine Erhöhung des Vertragspreises einschließt, hat der Reiseveranstalter den Reisenden so schnell wie möglich darüber in Kenntnis zu setzen. Erhebliche Änderungen maßgeblicher Teile (wie in Artikel 6.3 beschrieben) des Reisevertrages berechtigen den Reisenden zur Ablehnung dieser Änderungen. Der Reisende darf Änderungen nur dann ablehnen, sofern diese nicht maßgeblicher Natur sind, ausgenommen der Reisende kann nachweisen, dass die Änderungen zu einem erheblichen finanziellen Nachteil aufseiten des Reisenden führen würden (was nach alleinigem Ermessen des Reiseveranstalters beschlossen wird).

6.3 Maßgebliche Teile des Reisevertrags, auf die in Artikel 6.2 dieser allgemeinen Buchungsbedingungen Bezug genommen wurde, sind ausschließlich jene Teile, die bezogen auf den Genuss der Kreuzfahrt oder der Kreuzfahrttour grundlegender Natur sind. Die nachfolgenden Ereignisse werden nicht als eine Änderung eines maßgeblichen Teils des Reisevertrags gesehen:

(i) der Ersatz des Schiffes aus technischen, betrieblichen oder einem sonstigen guten Grund durch ein Schiff mit ähnlichen Eigenschaften;

(ii) die Änderung der Reiseoute, wobei die im Angebot angegebenen Anlegehäfen beibehalten werden;

(iii) eine Änderung der Kabine oder eine Änderung der Hotelunterkunft, vorausgesetzt, dass die Kabine und/oder das Hotel mindestens derselben Kategorie entsprechen;

(iv) Änderungen am Showprogramm und sonstigen an Bord des Schiffes stattfindenden Unterhaltungsprogrammen.

6.4 Sollte der Reisende die von dem Reiseveranstalter vorgenommenen Änderungen ablehnen und sollte diese Ablehnung gemäß den Abschnitten 6.2 und 6.3 zulässig sein, ist der Reisende berechtigt, (i) den Reisevertrag zu kündigen und eine Rückerstattung oder eine teilweise Rückerstattung, wenn die Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour bereits begonnen hat, zu fordern oder (ii) nach Ermessen des Reiseveranstalters eine alternative Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour anzunehmen, die mindestens dem Wert der stornierten Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour entspricht oder aber einen prozentualen Anteil dessen, wenn die Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour bereits begonnen hat. Es liegt im Ermessen des Reisenden, das Angebot des Reiseveranstalters entweder anzunehmen oder Anspruch auf die Rückerstattung des auf den Vertragspreis gezahlten Betrags zu erheben, je nach noch nicht verwendetem prozentualen Anteil, wenn die Kündigung nach Beginn der Kreuzfahrt oder der Kreuzfahrttour erfolgt. Sollte der Reiseveranstalter

dem Reisenden eine alternative Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour anbieten, hat der Reisende den Reiseveranstalter innerhalb eines angemessenen Zeitraums, in jedem Fall jedoch innerhalb von zweundsiebzig (72) Stunden nach Erhalt des Angebots, über seine Entscheidung in Kenntnis zu setzen. Sollte sich der Reisende für die angebotene alternative Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour entscheiden, kommt ein neuer Reisevertrag zustande. Der Reiseveranstalter erstattet keinen Teil des Vertragspreises zurück, der vom Reisebüro zurückbehalten oder diesem gezahlt wurde. **Der Reiseveranstalter ist zu keiner Entschädigung im Falle eines annullierten Halts in Half Moon Cay verpflichtet.**

6.5 Sofern vor dem oder zum Zeitpunkt des Abschlusses des Reisevertrags zwischen den Parteien eine Mitteilung an den Reisenden erfolgt ist, dass die Kreuzfahrt oder Kreuzfahrtreise nur dann stattfinden wird, wenn eine Mindestteilnehmerzahl erreicht wird und diese dann tatsächlich nicht erreicht wird, kann der Reiseveranstalter den Reisevertrag kündigen, vorausgesetzt, die Kündigung wird mindestens 24 Stunden vor dem beabsichtigten Beginn der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour schriftlich bestätigt.

## 7. VERSICHERUNG

7.1 Dem Reisenden wird geraten, mit Abschluss des Reisevertrags eine angemessene Reiseversicherung für die Dauer der Kreuzfahrt oder der Kreuzfahrttour abzuschließen, die Schäden aufgrund einer Kündigung des Reisevertrags, Krankheit, Tod, Körperverletzung, medizinische Versorgung (d.h. die Kosten dieser), Beschädigung oder Verlust von Gepäck und Kosten im Zusammenhang mit einem frühzeitigen Reiseabbruch abdeckt. Diese Versicherung ist nicht Bestandteil des Reisevertrags und eine Versicherungsprämie ist nicht im Vertragspreis inbegriffen.

## 8. HAFTUNG

8.1 Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für einen Schaden, der kein Personenschaden ist, ist beschränkt auf drei Mal den Vertragspreis, außer wenn der Reiseveranstalter grob fahrlässig handelt oder absichtlich einen Schaden herbeiführt.

8.2 Alle Beförderungen von Reisenden durch das Beförderungsunternehmen unterliegen den anwendbaren Bestimmungen des deutschen Handelsgesetzbuchs und dessen Anhängen, basierend auf internationalen Verträgen.

8.3 Die Bestimmungen des deutschen Handelsgesetzbuchs beschreiben die Fristen und Termine zum Einreichen von Ansprüchen gegenüber dem Beförderungsunternehmen und behandeln ebenfalls die Haftungsbeschränkungen, die für den Reisevertrag zwischen dem Reiseveranstalter und dem Reisenden gültig sind.

8.4 Unter dem Handelsgesetzbuch ist die Haftung für Personenschaden/Tod beschränkt. Die Haftung des Reiseveranstalters ist auf 163.613,40 Euro beschränkt. Die Haftung des Reiseveranstalter für Verlust von oder Schäden am Gepäck ist ebenfalls beschränkt und das deutsche Handelsgesetzbuch enthält spezielle Bestimmungen für Wertsachen und definiert die Fristen, in denen ein solcher Anspruch gültig gemacht werden muss. Auf Grundlage des deutschen Handelsgesetzbuchs gelten folgende Bestimmungen:

a) Die Haftung des Reiseveranstalters für Verlust von oder Schäden am Bordgepäck (sowohl das Handgepäck, das durch den Reisenden an Bord gebracht wurde sowie das Gepäck, das über andere Wege zur Kabine des Reisenden gelangt) ist auf 2.045,17 Euro pro Passagier und Reise beschränkt;

b) Die Haftung des Reiseveranstalters für Verlust von oder Schäden an Kraftfahrzeugen, einschließlich dem Schaden an dem Kraftfahrzeug, ist auf 8.108,67 Euro pro Kraftfahrzeug (einschließlich in oder am Kraftfahrzeug befördertem Gepäck) und Reise beschränkt;

c) Die Haftung des Reiseveranstalters für Verlust von oder Schäden an anderen als den oben erwähnten Gepäckstücken ist auf 3.067,75 Euro pro Passagier und Reise beschränkt;

d) Ansprüche aufgrund von Tod oder Personenschaden, ebenso wie aufgrund von Verlust von oder Schäden an Gepäck unterliegen einer Frist von zwei Jahren.

Das deutsche Handelsgesetzbuch geht davon aus, dass sofern nicht anderweitig schriftlich angegeben, das Gepäck schadlos bei den Passagieren angekommen ist. Eine solche schriftliche Benachrichtigung muss:

(1) im Falle von sichtbaren Schäden am Handgepäck vor oder zum Zeitpunkt des Verlassens des Schiffes eingereicht werden;

(2) im Falle von sichtbaren Schäden an anderen Gepäckstücken vor oder zum Zeitpunkt der Rücklieferung an den Passagier eingereicht werden;

(3) im Falle von Schäden, die nicht sofort sichtbar sind oder im Fall von Verlust, innerhalb von 15 Tagen nach dem Verlassen des Schiffes oder der Rücklieferung; oder 15 Tage nachdem die Rücklieferung des Gepäcks durchgeführt werden sollte, eingereicht werden. Eine doppelte Kostenanlastung seitens des Reisenden gegenüber dem Reiseveranstalter für Tod oder Personenschaden, Verlust von oder Schäden

am Gepäck, die während der Reise verursacht wurden, aber bereits gegenüber einer anderen Partei beansprucht wurden, einschließlich gegenüber dem Beförderungsunternehmen, sind ausgeschlossen.

## 9. GEPÄCK

9.1 Der Reisende darf nur Gepäckstücke an Bord des Kreuzfahrtschiffes bringen, die persönliches Eigentum des Reisenden sind und die während der Kreuzfahrt oder der Kreuzfahrttour von dem Reisenden benötigt werden. Das Gepäck sollte in geeignete Koffer gepackt sein. Der Reisende bleibt selbst verantwortlich für Gepäck, das er ständig mit sich führt.

9.2 Der Reiseveranstalter übernimmt keine Haftung für Schäden infolge von Verlust von, Schäden an oder Verderben von Produkten im Besitz des Reisenden, einschließlich aber nicht beschränkt auf Verlust von, Schäden an oder Verderben von Produkten mit begrenzter Haltbarkeit, Medizin, Alkohol, Bargeld, Debit- oder Kreditkarten, Schmuck, Gold, Silber oder ähnliche Wertgegenstände, Sicherheiten, Finanzinstrumente, Aufzeichnungen oder andere Wertsachen oder Geschäftsunterlagen, Computer, Mobiltelefone, Kameras, Hörgeräte, elektrische Rollstühle, Roller, Videorekorder oder elektrische Geräte, Ferngläser, Filme, Videofilme, Computerdisketten, Hörbücher, Kassetten, CDs oder DVDs. Derartige Gegenstände dürfen nicht unbeaufsichtigt in der Kabine oder einem anderen Ort an Bord des Kreuzfahrtschiffes oder in anderen Transportmitteln, einschließlich Bussen, Zügen oder Hotels aufbewahrt werden. Der Reiseveranstalter übernimmt keine Haftung für Verlust von oder Schäden an Handgepäck, das auf dem Schiff oder in anderen Transportmitteln oder im Hotel unbeaufsichtigt gelassen wurde. Das Kreuzfahrtschiff und bestimmte Hotels können mit Safes und Sicherheitsboxen in den Kabinen oder Räumen oder in der Rezeption des Schiffes/ Hotels ausgestattet sein. Auch wenn der Reisende diese Einrichtungen verwendet, wird die Haftung des Reiseveranstalters gemäß diesen allgemeinen Buchungsbedingungen dadurch nicht berührt. Der Reiseveranstalter übernimmt keine Haftung für Schäden infolge von Verlust, Verfall oder Schäden, die bereits vor dem Einchecken des Gepäcks vorhanden waren. Das Gleiche gilt für Schäden, die erst nach Abschluss des Auscheckens zum Ende der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour entstanden sind. Der Reiseveranstalter übernimmt keine Haftung wenn das Gepäck einem dritten Beförderungsunternehmen oder einer Fluggesellschaft anvertraut wurde, die nicht in diesem Reisevertrag enthalten ist.

9.3 Die Beförderung der Passagiere sowie deren Gepäck und andere Eigentum unterliegt dem Beförderungsvertrag und auch jeglichen anderen Bedingungen von Beförderungsunternehmen (einschließlich Busunternehmen und Fluggesellschaften), die Leistungen für den Reisenden erbringen. Die für die jeweiligen Beförderungsunternehmen anwendbaren Geschäftsbedingungen sind auf dem vom entsprechenden Beförderungsunternehmen ausgestellten Ticket aufgedruckt und werden, wo es möglich ist, auf Anfrage durch den Reiseveranstalter versandt. Durch Annahme oder Nutzen des Beförderungsunternehmens nimmt der Reisende die allgemeinen Beförderungsbedingungen für die jeweilige Beförderung gemäß dem Beförderungsvertrag an, unabhängig davon, ob dem Reisenden ein Ticket ausgestellt wurde oder nicht. Der Reiseveranstalter übernimmt keine Haftung hinsichtlich Verlust von oder Schäden an Gepäck, die mit Leistungen von dritten Beförderungsunternehmen oder Beförderungsunternehmens, einschließlich des Kapitäns und der Mannschaft des entsprechenden Kreuzfahrtschiffes, darunter auch Konzessionäre an Bord und deren Mitarbeiter, ebenso wenig wie die Versicherungsträger dieser Parteien unter keinen Umständen über diese allgemeinen Buchungsbedingungen zur Haftung gezogen werden können. Darüber hinaus können diese Parteien sich im gleichen Maße wie der Reiseveranstalter auf die allgemeinen Buchungsbedingungen und den Reisvertrag berufen.

9.4 Die Beförderung der Passagiere sowie deren Gepäck und andere Eigentum unterliegt dem Beförderungsvertrag und auch jeglichen anderen Bedingungen von Beförderungsunternehmen (einschließlich Busunternehmen und Fluggesellschaften), die Leistungen für den Reisenden erbringen. Die für die jeweiligen Beförderungsunternehmen anwendbaren Geschäftsbedingungen sind auf dem vom entsprechenden Beförderungsunternehmen ausgestellten Ticket aufgedruckt und werden, wo es möglich ist, auf Anfrage durch den Reiseveranstalter versandt. Durch Annahme oder Nutzen des Beförderungsunternehmens nimmt der Reisende die allgemeinen Beförderungsbedingungen für die jeweilige Beförderung gemäß dem Beförderungsvertrag an, unabhängig davon, ob dem Reisenden ein Ticket ausgestellt wurde oder nicht. Der Reiseveranstalter übernimmt keine Haftung hinsichtlich Verlust von oder Schäden an Gepäck, die mit Leistungen von dritten Beförderungsunternehmen in Verbindung stehen oder andere, wie in den allgemeinen Buchungsbedingungen ausgelegte Beschränkungen, überschreiten.

9.5 Die Beförderung der Passagiere sowie deren Gepäck und andere Eigentum unterliegt dem Beförderungsvertrag und auch jeglichen anderen Bedingungen von Beförderungsunternehmen (einschließlich Busunternehmen und Fluggesellschaften), die Leistungen für den Reisenden erbringen. Die für die jeweiligen Beförderungsunternehmen anwendbaren Geschäftsbedingungen sind auf dem vom entsprechenden Beförderungsunternehmen ausgestellten Ticket aufgedruckt und werden, wo es möglich ist, auf Anfrage durch den Reiseveranstalter versandt. Durch Annahme oder Nutzen des Beförderungsunternehmens nimmt der Reisende die allgemeinen Beförderungsbedingungen für die jeweilige Beförderung gemäß dem Beförderungsvertrag an, unabhängig davon, ob dem Reisenden ein Ticket ausgestellt wurde oder nicht. Der Reiseveranstalter übernimmt keine Haftung hinsichtlich Verlust von oder Schäden an Gepäck, die mit Leistungen von dritten Beförderungsunternehmen in Verbindung stehen oder andere, wie in den allgemeinen Buchungsbedingungen ausgelegte Beschränkungen, überschreiten.

9.6 Die Beförderung der Passagiere sowie deren Gepäck und andere Eigentum unterliegt dem Beförderungsvertrag und auch jeglichen anderen Bedingungen von Beförderungsunternehmen (einschließlich Busunternehmen und Fluggesellschaften), die Leistungen für den Reisenden erbringen. Die für die jeweiligen Beförderungsunternehmen anwendbaren Geschäftsbedingungen sind auf dem vom entsprechenden Beförderungsunternehmen ausgestellten Ticket aufgedruckt und werden, wo es möglich ist, auf Anfrage durch den Reiseveranstalter versandt. Durch Annahme oder Nutzen des Beförderungsunternehmens nimmt der Reisende die allgemeinen Beförderungsbedingungen für die jeweilige Beförderung gemäß dem Beförderungsvertrag an, unabhängig davon, ob dem Reisenden ein Ticket ausgestellt wurde oder nicht. Der Reiseveranstalter übernimmt keine Haftung hinsichtlich Verlust von oder Schäden an Gepäck, die mit Leistungen von dritten Beförderungsunternehmen in Verbindung stehen oder andere, wie in den allgemeinen Buchungsbedingungen ausgelegte Beschränkungen, überschreiten.

9.7 Die Beförderung der Passagiere sowie deren Gepäck und andere Eigentum unterliegt dem Beförderungsvertrag und auch jeglichen anderen Bedingungen von Beförderungsunternehmen (einschließlich Busunternehmen und Fluggesellschaften), die Leistungen für den Reisenden erbringen. Die für die jeweiligen Beförderungsunternehmen anwendbaren Geschäftsbedingungen sind auf dem vom entsprechenden Beförderungsunternehmen ausgestellten Ticket aufgedruckt und werden, wo es möglich ist, auf Anfrage durch den Reiseveranstalter versandt. Durch Annahme oder Nutzen des Beförderungsunternehmens nimmt der Reisende die allgemeinen Beförderungsbedingungen für die jeweilige Beförderung gemäß dem Beförderungsvertrag an, unabhängig davon, ob dem Reisenden ein Ticket ausgestellt wurde oder nicht. Der Reiseveranstalter übernimmt keine Haftung hinsichtlich Verlust von oder Schäden an Gepäck, die mit Leistungen von dritten Beförderungsunternehmen in Verbindung stehen oder andere, wie in den allgemeinen Buchungsbedingungen ausgelegte Beschränkungen, überschreiten.

## 10. HAFTUNG FÜR PERSONAL, BEDIENSTETE UND SELBSTSTÄNDIGE VERTRAGSNEHMER

10.1 Hiermit wird ausdrücklich vereinbart, dass weder Bedienstete noch Partner des Reiseveranstalters oder Beförderungsunternehmens, einschließlich des Kapitäns und der Mannschaft des entsprechenden Kreuzfahrtschiffes, darunter auch Konzessionäre an Bord und deren Mitarbeiter, ebenso wenig wie die Versicherungsträger dieser Parteien unter keinen Umständen über diese allgemeinen Buchungsbedingungen zur Haftung gezogen werden können. Darüber hinaus können diese Parteien sich im gleichen Maße wie der Reiseveranstalter auf die allgemeinen Buchungsbedingungen und den Reisvertrag berufen.

## 11. BEHINDERTE UND HILFSBEDÜRFTIGE REISENDE

11.1 Alle Holland America Line Schiffe verfügen über eine begrenzte Anzahl an Kabinen, die sich zur Unterbringung von Passagieren mit Behinderungen eignen. Nicht alle Bereiche an Bord sind für die Betroffenen zugänglich. Es werden jedoch alle angemessenen Bemühungen unternommen, um behinderte Reisende an Bord unterbringen zu können. Der Reisevertrag, der mit einem behinderten Reisenden abgeschlossen wurde, unterliegt der Verfügbarkeit einer ausreichend geeigneten Unterbringung sowie ggf. der Frage, ob eine weitere Person mit dem behinderten Reisenden reist, um während der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour Hilfe leisten zu können. Wenn der

Reiseveranstalter nach eigenem Ermessen davon ausgeht, dass die Sicherheit des behinderten Reisenden oder des Schiffes gefährdet ist, hat der Reiseveranstalter das Recht den Abschluss eines Reisevertrages mit einem behinderten Reisenden abzulehnen.

11.2 Wenn der Reisende während der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour einen Rollstuhl benötigt, so ist er selbst für die Bereitstellung eines geeigneten Rollstuhls in den Normalmaßen verantwortlich, der dem Reisenden auf seiner Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour zur Verfügung steht.

11.3 Tierische Begleiter (wie Blindenhunde für Sehbehinderte) sind an Bord des Kreuzfahrtschiffes unter der Voraussetzung zugelassen, dass das Vorhandensein des Begleittiers bereits zum Zeitpunkt der Buchung angegeben wurde und der Reiseveranstalter seine Zustimmung gibt, dass der Reisende den tierischen Begleiter benötigt.

11.4 Es ist nicht immer möglich, die Landgänge und Hafenanlagen zugänglich für behinderte Reisende zu machen. In einem solchen Fall ist die einzige Entschädigung für den Reisenden die Rückerstattung des für den Landausflug bezahlten Preises.

11.5 Der Reiseveranstalter ist nicht dazu verpflichtet, während der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour alternative Aktivitäten für behinderte Reisende anzubieten, weder an Bord des Kreuzfahrtschiffes noch während einer anderen Phase der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour. Ebenso übernimmt der Reiseveranstalter keine Haftung oder Verantwortung für den Fall, dass ein Reisender, unter Berücksichtigung seiner Behinderung, bestimmte an Bord angebotene Aktivitäten oder Leistungen der Kreuzfahrt oder der Kreuzfahrttour nicht wahrnehmen kann.

11.6 Der Reisende informiert den Reiseveranstalter oder dessen Partner zum Zeitpunkt der Buchung mit dem Reiseveranstalter über jegliche Krankheiten oder körperlichen oder mentalen Behinderungen jeder Art, die dem Reisenden bekannt sind. Dies gilt sowohl für den Reisenden selbst, wie für alle Mitreisenden, die in dem Buchungsmformular erwähnt sind, und bezieht sich auf alle Umstände, die dazu führen können, dass der Reiseveranstalter die Buchung ablehnt oder besondere Pflege, Hilfe oder Überwachung organisiert. Der Reiseveranstalter ist in keiner Weise verpflichtet, einen Reisevertrag mit (einem) Reisenden einzugehen, deren körperlicher oder mentaler Zustand eine Teilnahme an der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour unmöglich macht oder eine Gefahr für den Reisenden selbst oder andere Reisende darstellt, oder deren körperlicher oder mentaler Zustand eine Pflege, Hilfe oder Überwachung erfordert, die während der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour nicht garantiert werden kann. Wenn ein Reisender den Reiseveranstalter zum Zeitpunkt der Buchung, hingegen der Bestimmungen aus Artikel 11.6 aus den allgemeinen Buchungsbedingungen, nicht über einen der zuvor erwähnten körperlichen oder mentalen Umstände informiert, ist der Reiseveranstalter berechtigt, den Reisevertrag aus Gründen, die durch den Reisenden verursacht wurden, zu beenden.

11.7 Für den Fall, dass der Reiseveranstalter nach eigenem Ermessen beschließt, dass der Reisende während der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour seine eigene Sicherheit oder die Sicherheit von anderen Reisenden aufgrund der körperlichen oder mentalen Kondition des Reisenden oder seinem Verhalten gefährdet, ist der Reiseveranstalter berechtigt, nach eigenem Ermessen Maßnahmen einzuleiten, die die Gefahr von Schäden an der Gesundheit und Sicherheit von anderen Reisenden minimiert. Dazu gehört auch der Abbruch einer Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour für den betroffenen Reisenden (ohne jegliche Rückerstattung des Vertragspreises), wenn die Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour bereits begonnen hat.

## 12. GESUNDHEITSPROBLEME - MEDIZINISCHE BETREUUNG

12.1 Sofern möglich und zumutbar wird der Reiseveranstalter versuchen, dem Reisenden besondere Hilfe oder Pflege sowie spezielle medizinische Betreuung bereitzustellen und Anfragen für besondere Kost berücksichtigen. Diese Leistungen sind jedoch nicht im Reisevertrag enthalten und der Reiseveranstalter übernimmt keinerlei Haftung für den Fall, dass diese Leistungen nicht verfügbar sind oder nicht erbracht werden.

12.2 Jedes Kreuzfahrtschiff ist mit einer Krankenstation/ einem medizinischen Zentrum ausgestattet, die zur Durchführung von bestimmten medizinischen Behandlungen ausgerichtet ist; diese Station umfasst einen Allgemeinarzt sowie Pfleger. Der Arzt führt seine Dienstleistungen unabhängig zu dem Reiseveranstalter aus und kann daher nicht als Subunternehmer des Reiseveranstalters und/oder des Beförderungsunternehmens betrachtet werden. Der Reiseveranstalter übernimmt keine Haftung für Schäden des Reisenden infolge von Handlungen durch den Arzt oder die Pfleger.

12.3 Die Krankenstation an Bord des Kreuzfahrtschiffes ist dazu ausgerichtet, medizinische Probleme allgemeiner Natur zu behandeln. Weder der Reiseveranstalter noch das Beförderungsunternehmen übernehmen Haftung dafür, nicht in der Lage zu sein, die korrekte medizinische Behandlung an Bord des Schiffes bieten zu können.

12.4 Dem Reisenden werden alle an Bord erbrachten medizinischen Leistungen und/oder Medikamente in Rechnung gestellt. Wenn der Reisende medizinische Hilfe benötigt, die nur anhand eines Rezeptes ermöglicht werden kann, wird dem Reisenden geraten, ausreichend Medikamente für die Dauer der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour mit sich zu führen.

12.5 Wenn der Reisende während der Reise erkrankt oder verletzt wird, kann es notwendig werden, den Reisenden von Bord des Schiffes zu transportieren, um die geeignete medizinische Behandlung an Land zu ermöglichen. Unter diesen Umständen übernimmt der Reiseveranstalter keine Haftung für die Qualität der medizinischen Behandlung, der Einrichtung oder der an Land bereitgestellten Leistungen; unabhängig davon, in welchem Land oder Ort diese medizinische Behandlung erbracht wird. Dem Reisenden wird empfohlen, sich ausreichend gegenüber den Kosten von medizinischen Behandlungen abzusichern.

12.6 Aufgrund der sich ständig ändernden Anforderungen für Schutzimpfungen ist es zum Zeitpunkt der Buchung nicht möglich, Empfehlung dieser Art zu geben. Der Reiseveranstalter hat den Reisenden vor Beginn der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrtour auf Nachfrage mit allgemeinen Informationen in Bezug auf die Impfanforderungen zu versorgen. Die Organisation der entsprechenden Impfungen, die zur sicheren Durchführung der gebuchten Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour notwendig sind, unterliegt jedoch der alleinigen Verantwortung des Reisenden. Dem Reisenden wird geraten, sich an einen Spezialisten für Reisemedizin zu wenden, um entsprechende Informationen zu den Anforderungen für die jeweils gebuchten Kreuzfahrten oder Kreuzfahrttouren zu bekommen.

## 13. SICHERHEIT AN BORD

13.1 Der Reisende ist und bleibt für seine eigene Sicherheit und die seiner Mitreisenden verantwortlich und der Reisende hat jegliches Verhalten, das seine/ihre Sicherheit, das Wohlbefinden oder das Vergnügen von sich oder den Mitreisenden, anderen Passagieren oder der Mannschaft gefährdet, zu unterlassen. Der Reisende hat sich an alle anwendbaren Richtlinien und Gesetze zu halten und allen angemessenen Anweisungen des Reiseveranstalters oder Beförderungsunternehmens Folge zu leisten.

13.2 Sofern oben in Artikel 11.3 nicht ausdrücklich geregelt, darf der Reisende während der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour keine lebenden Tiere, Schusswaffen, Munition oder andere explosive, brennbare, giftige oder gefährliche Produkte jeglicher Art mit sich führen.

13.3 Der Reisende ist haftbar für jegliche Schäden des Reiseveranstalters und/oder Beförderungsunternehmens und/oder anderer Dienstleister, die an der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrtour beteiligt sind, die infolge einer Nicht-Einhaltung dieses Artikel 13 entstanden sind. Diese Haftung des Reisenden gilt besonders für Schäden am Schiff oder dessen Einrichtung und Ausrüstung, für Verletzungen oder Verlust von Eigentum anderer Reisender und Dritter sowie für alle Strafen, Bußgelder oder Kosten, die von dem Reiseveranstalter, Beförderungsunternehmen oder Dienstleister durch Verschulden des Reisenden an Häfen, Zoll, Gesundheits- oder andere Behörden eines Landes bezahlt werden müssen.

13.4 Der Reisende muss dem Reiseveranstalter alle Unterlagen (Kopien oder Originale, wie gefordert) und Informationen in seinem Besitz zur Verfügung stellen, die von dem Reiseveranstalter vernünftigerweise benötigt werden , um für den Reisenden ein Subrogationsrecht gegenüber Dritten auszuüben, die für den Verlust haftbar sind, den der Reisende erlitten hat. Der Reisende muss dem Reiseveranstalter alle im angemessenen Umfang erfragten Informationen bereitstellen, die der Reiseveranstalter oder Dienstleister im Zusammenhang mit der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrtour benötigt, um seine Verpflichtungen in Bezug auf die Sicherheit zu erfüllen.

## 14. REISEUNTERLAGEN

14.1 Aufgrund der sich ständig ändernden Anforderungen für Visa und andere Einwanderungsvorschriften ist es dem Reiseveranstalter zum Zeitpunkt der Buchung nicht möglich Informationen dieser Art zu geben. Der Reiseveranstalter ist bemüht, den Reisenden mit Reisepässen aus der Europäischen Union spätestens neunzig (90) Tage vor Beginn der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrtour Informationen in Bezug auf die Visa-Anforderungen bereitzustellen. Die Organisation und der Besitz der entsprechenden gültigen Reisedokumente sowie das Mitführen dieser Unterlagen während der gesamten Kreuzfahrt oder Kreuzfahrtour, unterliegen jedoch der alleinigen Verantwortung des Reisenden. Gültige Reisedokumente umfassen typischerweise einen Reisepass mit einer verbleibenden Gültigkeit von mehr als sechs Monaten nach dem Ende des letzten Tages der Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour, Genehmigungen oder Visa, die für die Kreuzfahrt oder Kreuzfahrtturen notwendig sind sowie ein gültiger Impfpass. Bei Kreuzfahrten innerhalb der Europäischen Union kann ein Personalausweis ausreichen. Für Kreuzfahrten mit Zielen in den Vereinigten Staaten von Amerika, müssen nicht-amerikanische Bürger, denen zu einem früheren Zeitpunkt ein permanenter Aufenthalt gewährt wurde, die Permanent Resident Card (Form I-5521)

oder auch „Green Card“ genannt, üblicherweise mit sich führen. In einigen Ländern können zusätzliche Unterlagen für minderjährige Reisende notwendig sein, die nicht in Begleitung ihrer beiden Elternteile reisen. Dem Reisenden sowie dem rechtlichen Vertreter oder Vormund wird empfohlen, entsprechende Informationen zu diesen Anforderungen und Formalitäten einzuholen, um sicherzustellen, dass alle Ansprüche in Bezug auf die Kreuzfahrt oder Kreuzfahrttour erfüllt werden.

14.2 Wenn dem Reiseveranstalter Schäden in Form von Bußgeldern oder Abgaben infolge einer fehlerhaften Vorbereitung der korrekten und gültigen Reisedokumente entstehen, hat der Reiseveranstalter das Recht ,Schadensersatz für diese durch den Reisenden erzeugten Kosten einzufordern.

## 15. HOTEL-TRINKGELDER

15.1 Die Mannschaft von Holland America Line arbeitet hart daran, dass die Kreuzfahrt des Reisenden den höchsten Standards entspricht. Dazu gehören das Personal im Speisesaal, Kellner und Stewards, die die Kabine des Reisenden tagtäglich reinigen. Um dafür zu sorgen, dass die Bemühungen der gesamten Mannschaft anerkannt und belohnt werden, wird jedem Gast pro Tag automatisch ein optionales Trinkgeld in Höhe von 11 US-\$ auf dem Kabinenkonto vermerkt. Wenn der Service Ihre Erwartungen übertrifft, können Sie diesen Betrag gerne am Ende der Kreuzfahrt anpassen oder ihn von Ihrem Kabinenkonto entfernen lassen. Das Trinkgeld wird vollständig an die Mannschaft von Holland America Line ausbezahlt. Gleichermaßen wird ein Trinkgeld in Höhe von 15% automatisch auf alle Beträge an der Bar sowie auf Weinkäufe im Speiseraum berechnet.

## 16. RAUCHERBESTIMMUNG

16.1 Um das Wohlbefinden von allen Reisenden zu erhöhen, ist das Rauchen an Bord des Schiffes außer in bestimmten Raucherbereichen verboten.

## 17. SPRACHEN

Die offizielle Sprache an Bord der Holland America Line Schiffe ist Englisch. Auf bestimmten Kreuzfahrten sind wir jedoch bemüht, die Rezeption zu festgelegten Zeiten mit einem Mitglied der Mannschaft zu besetzen, das Holländisch, Deutsch und Spanisch spricht. Auf den gleichen Kreuzfahrten sind auch die Speisekarten, Kabinenanweisungen, Notfallverfahren und andere Materialien in den gleichen Sprachen verfügbar. Wir raten dem Reisenden, in seinem Reisebüro nach den Kreuzfahrten und Kreuzfahrttouren mit diesem Service zu fragen.

## 18. STREITIGKEITEN – GERICHTSBARKEIT

18.1 Schadensansprüche gegenüber dem Reiseveranstalter und/oder seinem Personal unterliegen der nicht ausschließlichen Gerichtsbarkeit des Gerichtes von Rotterdam, Niederlande.

## 19. IDENTITÄT DES BEFÖRDERUNGSUNTERNEHMENS (DAS „BEFÖRDERUNGSUNTERNEHMEN“

19.1 Immer dann, wenn in diesen allgemeinen Buchungsbedingungen auf das Beförderungsunternehmen verwiesen wird, bezieht sich diese Referenz auf den Eigentümer, Charterer und Betreiber des Kreuzfahrtschiffes, das für diese Kreuzfahrt oder Kreuzfahrtour verwendet wird. Die *ms Amsterdam*, *ms Eurodam*, *ms Nieuw Amsterdam*, *ms Noordam*, *ms Oosterdam*, *ms Prinsendam*, *ms Volendam*, *ms Westerdam*, *ms Zaandam* und *ms Zuiderdam* sind Eigentum von HAL Antillen N.V. und werden von Holland America Line N.V. gechartert. Die *ms Maasdam*, *ms Veendam*, *ms Rijndam*, *ms Rotterdam* und *ms Statendam* sind Eigentum von HAL Nederland N.V. und werden von Holland America Line N.V. gechartert. Diese Parteien sind Tochtergesellschaften des Reiseveranstalters.

19.2 Die *ms Amsterdam*, *ms Eurodam*, *ms Maasdam*, *ms Nieuw Amsterdam*, *ms Noordam*, *ms Oosterdam*, *ms Prinsendam*, *ms Rotterdam*, *ms Rijndam*, *ms Statendam*, *ms Veendam*, *ms Volendam*, *ms Westerdam*, *ms Zaandam* und *ms Zuiderdam* werden unter holländischer Flagge betrieben.

19.3 Wenn der Reisende direkt mit dem Beförderungsunternehmen in Kontakt treten möchte, kann er dies über den Reiseveranstalter tun.

19.4 Dem Reisenden ist bewusst, dass der Beförderungsvertrag, so wie er auf dem Kreuzfahrtticket des Beförderungsunternehmen aufgedruckt ist, eine Klausel enthält, die besagt, dass Ansprüche gegenüber dem Beförderungsunternehmen nur vor den Bezirksgerichten der Vereinigten Staaten von Amerika im Western District in Seattle oder, bei Prozessen für die die Bundesgerichte der Vereinigten Staaten sachlich nicht zuständig sind, vor den Gerichten in King County, im Staat Washington, USA, geltend gemacht werden können, da diese Gerichte die ausschließliche Gerichtsbarkeit haben.

## 20. STICHTING GARANTIEFONDS REISGELDEN

20.1 Der Reiseveranstalter ist ein Mitglied von Stichting Garantiefonds Reisgelden („SGR“).

20.2 Die Holland America Line Kreuzfahrten oder Kreuzfahrttouren, die vom Reiseveranstalter gemäß der entsprechenden Broschüre angeboten werden, unterliegen den Beschränkungen der SGR Bürgschaftsfazilität und sind in diesen enthalten.

20.3 Die SGR Bürgschaftsfazilität ermöglicht, dass der Reisende über eine Gewährleistung verfügt, die die Rückzahlung der Anzahlung an den Reiseveranstalter auch dann garantiert, wenn der Reiseveranstalter finanziell nicht in der Lage ist, die vereinbarte Dienstleistung auszuführen.

20.4 Nach Beginn der Reise garantiert die SGR Bürgschaftsfazilität die Rückreise des Reisenden.

## 21. DATENSCHUTZ

**21.1 In diesem Artikel 21 bezieht sich „Sie“ und „Ihr/Ihre“ auf den Reisenden. Um Ihre Buchung zu bearbeiten und dafür zu sorgen, dass Ihre Reisevorbereitungen problemlos ablaufen und Ihre Anforderungen erfüllt werden, muss der Reiseveranstalter die von Ihnen bereitgestellten Daten, wie Name, Adresse, besondere Bedürfnisse, Gesundheit, medizinische Umstände, Mobilität, Ernährungsanforderungen, etc. verwenden. Der Reiseveranstalter kann persönliche Informationen im Zuge dieser Reisevorbereitungen an andere Dienstleister weiterleiten, z. B. Reiseunternehmen, Flugunternehmen, Hotels oder Transportunternehmen. Ihre persönlichen Informationen können auch an Sicherheits- oder Kreditprüfungsunternehmen, Anbieter von Kredit- und Debitkarten, Regierungs- oder Strafverfolgungsbehörden oder öffentliche Stellen wie Zoll- und Einwanderungsbehörden weitergereicht werden, wenn dies von ihnen oder durch das Gesetz verlangt wird. Dazu kann auch gehören, Ihre persönlichen Informationen in andere Länder zu schicken, einschließlich in Länder außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (EWR), in denen die Kontrollen zum Schutz persönlicher Daten eventuell nicht den gleichen rechtlichen Grundsätzen unterliegen, wie in diesem Land. Sie erklären sich mit dem Weiterleiten dieser Daten an diese Länder einverstanden. Das kann auch für sensible Daten zutreffen, die Sie uns zu Details der Behinderungen oder Ernährungs-/Religionsanforderungen zukommen lassen. Wenn der Reiseveranstalter Ihre persönlichen Informationen nicht zu den relevanten Dienstleistern weiterleiten kann, unabhängig ob im EWR oder nicht, kann der Reiseveranstalter Ihre Buchung nicht ordnungsgemäß durchführen. Aus Gründen der Sicherheit für das Schiff und die Passagiere verwendet der Reiseveranstalter während der Kreuzfahrt Videoüberwachungsanlagen (CCTV) in bestimmten Bereich an Bord. Es wird jedoch darauf verwiesen, dass der Reiseveranstalter nicht plant, alle Kameras zu verwenden oder zu jeder Zeit CCTV-Aufnahmen zu machen oder aufzuzeichnen.**

**21.2 Die an den Reiseveranstalter bereitgestellten oder während der Zusammenarbeit mit dem Reiseveranstalter erhaltenen persönlichen Informationen werden darüber hinaus auch von dem Reiseveranstalter oder Vertretern in dessen Namen verwendet: zur Kontrolle Ihrer Geschäfte mit dem Reiseveranstalter einschließlich Ihrer Kaufpräferenzen; zur Kontrolle, Entwicklung und Verbesserung der Kreuzfahrten und Dienstleistungen vom Reiseveranstalter; für Marktforschungszwecke sowie für statistische Analysen.**

**21.3 Der Reiseveranstalter oder eine der Tochtergesellschaften kann per Post, E-Mail und/ oder Telefon mit Ihnen in Kontakt treten, um Ihnen Angebote zu Kreuzfahrten oder anderen Dienstleistungen zu machen (einschließlich Angebote von Holland America Line und anderen Carnival Gruppenmarken, so wie Carnival Cruise Lines, Princess Cruises, Costa Cruises, Cunard Line, P&O Cruises, Swan Hellenic, Seabourn Cruise Line und Ocean Village) ebenso wie für Marktforschungszwecke. Wenn Sie es bevorzugen nicht für die oben genannten Zwecken kontaktiert zu werden, wenden Sie sich an die Kundendatenabteilung unter HAL Services B.V., Otto Reuchlinweg 11 10, P.O.Box 23378, 3001 KJ Rotterdam. Wenn Sie eine Kopie der über Sie aufbewahrten Informationen möchten, wenden Sie sich bitte schriftlich an die oben stehende Adresse. HAL Services B.V. und/oder die Tochtergesellschaften können im gesetzlich zulässigen Rahmen Gebühren für das Bereitstellen dieser Informationen erheben. Alle weiteren Fragen zu Artikel 21 sollten dem Reiseveranstalter gestellt werden.**