

Wichtige Informationen

WICHTIGE RICHTLINIEN ZU IHRER KENNTNISNAHME

Anwendungsbereich dieser allgemeinen Bedingungen, Ihr Vertragspartner

Diese allgemeinen Bedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen als dem Reisenden und dem Reiseveranstalter, der unter den Markennamen „Holland America Line“ und „Seabourn“ auftritt. Ihr Vertragspartner und Reiseveranstalter ist die HAL Services B.V. (Sitz: Otto Reuchlinweg 1110, Postfach 23378, NL-3001 KJ Rotterdam, Niederlande) (Reiseveranstalter).

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

Persönliche Voraussetzungen des Reisenden

Der Reisende sichert zu, dass er reisetüchtig ist. Der Reiseveranstalter hat das Recht, vom Reisenden eine ärztliche Bescheinigung über seine Reisetüchtigkeit zu verlangen. Personen unter 18 Jahren dürfen nur in Begleitung einer Person über 21 Jahren an einer Reise teilnehmen. Der Reiseveranstalter kann die notwendige medizinische Betreuung von Kindern unter einem Alter von sechs Monaten auf Kreuzfahrten ohne Ozeanüberquerung bzw. unter einem Alter von 12 Monaten bei Kreuzfahrten mit Ozeanüberquerung sowie von Schwangeren ab der 24. Schwangerschaftswoche nicht gewährleisten. Diese sind daher von der Reise ausgeschlossen. War die Schwangerschaft bei Buchung nicht bekannt, erhält die Schwangere sowie ihre Begleitperson nach Kündigung den vollen Reisepreis erstattet.

1. Abschluss des Reisevertrages / Verpflichtung des Reisenden

1.1 Ist ein Reisender an einer Reise interessiert, bietet er dem Reiseveranstalter telefonisch oder schriftlich den Abschluss eines Reisevertrages verbindlich an. Räumt der Reiseveranstalter daraufhin eine Option ein, verfällt diese automatisch nach Ablauf von 10 Tagen. Bei kurzfristigen Buchungen kann der Reiseveranstalter die Optionsfristen verkürzen. Der Reisevertrag kommt erst mit Zugang der schriftlichen Reisebestätigung durch den Reiseveranstalter beim Reisenden zustande, und zwar für alle bei der Anmeldung vom Reisenden aufgeführten Teilnehmer. Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Angaben bei der Anmeldung ab, wird der Reisende hierauf in der Reisebestätigung ausdrücklich hingewiesen. An dieses neue Angebot ist der Reiseveranstalter sieben Tage lang gebunden. Der Reisevertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebotes

zustande, wenn der Reisende es innerhalb von sieben Tagen ab Zugang der Reisebestätigung durch ausdrückliche oder schlüssige Erklärung, z. B. durch Annahmeerklärung gegenüber der Buchungsstelle, durch Zahlung bzw. Anzahlung des Reisepreises oder durch Antritt der Reise, annimmt.

1.2 Reisevermittler (z. B. Reisebüros) und Leistungsträger (z. B. Hotels, Beförderungsunternehmen) sind vom Reiseveranstalter nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen des Reiseveranstalters hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen.

1.3 Orts- und Hotelprospekte sowie Internetausschreibungen, die nicht vom Reiseveranstalter herausgegeben werden, sind für den Reiseveranstalter und dessen Leistungspflicht nicht verbindlich, soweit sie nicht durch ausdrückliche Vereinbarung mit dem Reisenden zum Gegenstand der Reiseausschreibung oder zum Inhalt der Leistungspflicht des Reiseveranstalters gemacht wurden.

1.4 Der Reisende 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.

2. Bezahlung

2.1 Der Reiseveranstalter und der Reisevermittler dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Reise nur fordern oder annehmen, wenn dem Reisenden der Sicherheitsschein übergeben wurde. Mit Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherheitsscheines eine Anzahlung zur Zahlung fällig.

Holland America Line: Die Anzahlung beträgt 20 % des Reisepreises. Zahlungsfälligkeit:

- 45 Kalendertage vor der Abfahrt
 - Für alle Europa Abfahrten (mit Ausnahme *ms Prinsendam*, *ms Maasdam* und *ms Veendam*)
 - Für alle Karibik Abfahrten (mit Ausnahme *ms Rotterdam*)
 - Für alle Panama Kanal, Mexico, Kanada & New England, Alaska Kreuzfahrten und CruiseTours und Hawaii (27 Tage oder weniger) Abfahrten
- 75 Kalendertage vor der Abfahrt
 - Für alle Europa Abfahrten auf der *ms Prinsendam*, *ms Massdam*, und *ms Veendam*
 - Für alle Karibik Abfahrten auf der *ms Rotterdam*
 - Für alle Australien, Neuseeland, Südpazifik, Südamerika (einschließlich Inka-Entdeckung), Antarktika, Asia

(einschließlich *ms Rotterdam* Fernost), Amazon, Inka Reiche, Hawaii, Tahiti & Marquesas (28 Tage oder länger) Abfahrten, und Für alle “Holiday” Abfahrten

- 90 Kalendertage vor der Abfahrt
 - Grand World Voyage
 - Grand Voyages und
 - Jeglicher Teilabschnitt von der Grand World Voyage Oder der Grand Voyagessofern der Sicherheitsschein übergeben ist.

Seabourn: Die Anzahlung beträgt 10 % des Reisepreises. Die Restzahlung wird 42 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherheitsschein übergeben ist.

2.2 Leistet der Reisende 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 Reisenden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 5.2 bis 5.5 zu belasten.

3. Leistungsänderungen

3.1 Änderungen wesentlicher Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und vom Reiseveranstalter nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind nur gestattet, soweit die Änderungen nicht erheblich sind und den Gesamtzuschnitt der Reise nicht beeinträchtigen. Zu den Änderungen, die nicht als wesentlich betrachtet werden und nicht den allgemeinen Zuschnitt der Reise beeinflussen, zählen unter anderem folgende: (i) der Ersatz des Schiffs aus technischen, operativen oder anderen berechtigten Gründen durch ein anderes Schiff mit ähnlichen Eigenschaften; (ii) eine Änderung der Kabine oder der Hotelunterbringung, vorausgesetzt, dass die Kabine und/oder das Hotel derselben oder einer höheren Kategorie angehören; und (iii) Änderungen an den Showprogrammen und anderen Unterhaltungsprogrammen an Bord des Schiffs.

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

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

3.4 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Reisende 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 Reisenden aus seinem Angebot anzubieten. Der Reisende hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung des Reiseveranstalters über die Änderung der Reiseleistung oder die

Absage der Reise diesem gegenüber geltend zu machen. Kann Half Moon Cay nicht angelaufen werden (z. B. aufgrund der herrschenden Witterungsverhältnisse), sind Gewährleistungs- oder Schadensersatzansprüche deswegen ausgeschlossen.

4. Preiserhöhung

Der Reiseveranstalter behält sich vor, den im Reisevertrag vereinbarten Preis im Falle der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten oder der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- oder Flughafengebühren, Steuern oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse entsprechend wie folgt zu ändern:

4.1 Erhöhen sich die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Beförderungskosten (insbesondere Flugbeförderungskosten mit Kerosinzuschlägen und Treibstoffkosten der Schiffe), so kann der Reiseveranstalter den Reisepreis nach Maßgabe der nachfolgenden Berechnung erhöhen:

- a) Bei einer auf den Sitzplatz bezogenen Erhöhung kann der Reiseveranstalter vom Reisenden den Erhöhungsbetrag verlangen.
- b) Anderenfalls werden die vom Beförderungsunternehmen pro Beförderungsmittel geforderten zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitz- oder Kabinenplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Den sich so ergebenden Erhöhungsbetrag für den Einzelplatz kann der Reiseveranstalter vom Reisenden verlangen.

4.2 Werden die bei Abschluss des Reisevertrages bestehenden Abgaben wie Hafen- oder Flughafengebühren gegenüber dem Reiseveranstalter erhöht, so kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für den Reiseveranstalter verteuert hat.

4.3 Bei einer Änderung der Wechselkurse nach Abschluss des Reisevertrages kann der Reisepreis in dem Umfang erhöht werden, in dem sich die Reise dadurch für den Reiseveranstalter verteuert hat.

4.4 Eine Erhöhung nach Ziffer 4.1 bis 4.3 ist nur zulässig, sofern zwischen Vertragsabschluss und dem vereinbarten Reiseternin mehr als 4 Monate liegen und die zur Erhöhung führenden Umstände vor Vertragsabschluss noch nicht eingetreten und bei Vertragsabschluss für den Reiseveranstalter nicht vorhersehbar waren.

4.5 Im Falle einer nachträglichen Änderung des Reisepreises hat der Reiseveranstalter den Reisenden unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren. Preiserhöhungen sind nur bis zum 21. Tag

vor Reiseantritt eingehend beim Reisenden zulässig. Bei Preiserhöhungen von mehr als 5 % ist der Reisende berechtigt, ohne Gebühren 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 Reisenden aus seinem Angebot anzubieten. Der Reisende hat die zuvor genannten Rechte unverzüglich nach der Mitteilung vom Reiseveranstalter über die Preiserhöhungen diesem gegenüber geltend zu machen.

5. Rücktritt durch den Reisenden vor Reisebeginn / Stornokosten

5.1 Der Reisende kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber dem Reiseveranstalter unter der vorstehend angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über ein Reisebüro gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Reisenden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

5.2 Tritt der Reisende vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann der Reiseveranstalter, soweit der Rücktritt nicht vom Reiseveranstalter zu vertreten ist oder ein Fall höherer Gewalt vorliegt, eine angemessene Stornogebühr für die bis zum Rücktritt getroffenen Reisevorkehrungen und seine Aufwendungen in Abhängigkeit von dem jeweiligen Reisepreis verlangen.

5.3 Der Reiseveranstalter hat diesen Entschädigungsanspruch zeitlich gestaffelt, d. h. unter Berücksichtigung der Nähe des Zeitpunktes des Rücktritts zum vertraglich vereinbarten Reisebeginn in einem prozentualen Verhältnis zum Reisepreis pauschaliert und bei der Berechnung der Entschädigung gewöhnlich ersparte Aufwendungen und gewöhnlich mögliche anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen berücksichtigt. Die Stornopauschale wird nach Schiff, Reiseziel sowie dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung des Reisenden wie folgt berechnet.

HOLLAND AMERICA LINE:

Alle Europa Abfahrten (mit Ausnahme *ms Prinsendam*, *ms Maasdam* und *ms Veendam*); Alle Karibik Abfahrten (mit Ausnahme *ms Rotterdam*); Alle Panama Kanal, Mexico, Kanada & New England, Alaska Kreuzfahrten und CruiseTours und Hawaii (27 Tage oder weniger) abfahrten:

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 an und nach Tag 15 vor der Abreise.

Alle Europa Abfahrten auf der *ms Prinsendam*, *ms Maasdam*, *ms Veendam*; Alle Karibik Abfahrten auf der *ms Rotterdam*; Alle Abfahrten nach Australien, Neuseeland, Südpazifik, Südamerika (einschliesslich Inka-Entdeckung), Antarktika, Asia (einschliesslich *ms Rotterdam Fernost*), Amazon, Inka Reiche, Hawaii, Tahiti & Marquesas (28 Tage oder länger), und Alle "Holiday" Abfahrten:

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 an und nach Tag 21 vor der Abreise.

Grand World Voyage; Grand Voyages; eglicher Teilabschnitt von der Grand World Voyage oder der Grand Voyages:

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 an und nach Tag 75 der Abfahrt

SEABOURN:

bis zu 56 Tage vor der

25% des Reisepreises zwischen Tag 55 und 28 vor der Abreise; 50% des Reisepreises zwischen Tag 27 und 15 vor der Abreise; 75% des Reisepreises zwischen Tag 14 und 1 vor der Abreise; 90% bei Nichterscheinen.

5.4 Dem Reisenden 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.

5.5 Der Reiseveranstalter behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern, soweit der Reiseveranstalter nachweisen kann, 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.

5.6 Das gesetzliche Recht des Reisenden, gemäß § 651 b BGB einen Ersatzteilnehmer zu stellen, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt.

6. Umbuchungen

6.1 Wenn ein Reisender 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. Umbuchungen

sind allenfalls möglich, wenn die Umbuchung auf eine Reise erfolgt, die binnen 6 Monaten vom ursprünglichen Reisestart beginnt und teurer ist. Umbuchungen können nur bis 56 Tage vor Reisebeginn vorgenommen werden und werden nur einmal gestattet. Für eine Umbuchung wird ein Entgelt von 100,- € pro Person erhoben, zuzüglich entstehender Kosten (z. B. Gebühren Dritter). Bezieht sich die Umbuchung nur auf eine einzelne Reiseleistung (z. B. Hotel oder Flug), wird ein Entgelt von 30,- € pro Person zuzüglich entstehender Kosten erhoben. Für Um- und Neubuchungen gelten die ausgeschriebenen Bedingungen; Rabatte und Sonderkonditionen können nicht übertragen werden.

6.2 Unabhängig davon steht es jedem Reisenden frei, von der ursprünglich gebuchten Reise zu den Stornobedingungen unter Ziffer 5.3. zurückzutreten und eine neue Reise zu buchen.

7. Nicht in Anspruch genommene Leistung

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), 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.

8. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

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

- eine ihm bekannte Reiseuntauglichkeit vor Reisebeginn nicht mitgeteilt hat;
- sein Alter wissentlich falsch angegeben 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;
- die Durchführung einer Reise ungeachtet einer Abmahnung vom Reiseveranstalter 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 bei sich führt, so dass die Gefahr besteht, dass andere Passagiere das Schiff nicht zum Landgang verlassen dürfen.

Kündigt der Reiseveranstalter, so behält er den Anspruch auf den Reisepreis; er muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die er aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung

erlangt, einschließlich der ihm von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

9. Mitwirkungspflichten des Reisenden

9.1 Mängelanzeige

Wird die Reise nicht vertragsgemäß erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen.

Der Reisende ist aber verpflichtet, dem Reiseveranstalter einen aufgetretenen Reisemangel unverzüglich anzuzeigen. Unterlässt er dies schuldhaft, tritt eine Minderung des Reisepreises nicht ein. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Anzeige erkennbar aussichtslos ist oder aus anderen Gründen unzumutbar ist.

Der Reisende ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich dem Hotelmanager an Bord zur Kenntnis zu geben. Ist ein Hotelmanager vor Ort nicht erreichbar, sind etwaige Reisemängel dem Reiseveranstalter an dessen Sitz zur Kenntnis zu geben. Über die Erreichbarkeit des Hotelmanagers bzw. des Reiseveranstalters wird der Reisende in der Leistungsbeschreibung oder in den Reiseunterlagen unterrichtet.

Der Hotelmanager ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Er ist jedoch nicht befugt, Ansprüche des Reisenden anzuerkennen.

9.2 Fristsetzung vor Kündigung

Will ein Reisender den Reisevertrag wegen eines Reisemangels der in § 615 c BGB bezeichneten Art nach § 615 e BGB oder aus wichtigem, für den Reiseveranstalter erkennbarem Grund wegen Unzumutbarkeit kündigen, hat er dem Reiseveranstalter zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nicht, wenn Abhilfe unmöglich ist oder vom Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes, für den Reiseveranstalter erkennbares Interesse des Reisenden gerechtfertigt wird.

9.3 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 7 Tagen und bei Verspätung innerhalb von 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten. Im Übrigen ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck dem Hotelmanager oder der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters anzuzeigen. Der Reiseveranstalter übernimmt keine Haftung für Gepäck, das an ein drittes Beförderungsunternehmen bzw. eine Fluggesellschaft übergeben wurde, deren Dienstleistungen nicht im Rahmen des Reisevertrages erbracht werden.

9.4 Reiseunterlagen

Der Reisende hat den Reiseveranstalter zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen (z. B. Flugschein,

Hotelgutscheine) nicht innerhalb der vom Reiseveranstalter mitgeteilten Frist erhält.

10. Beschränkung der Haftung

10.1 Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt,

- a) soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird oder
- b) soweit der Reiseveranstalter für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

10.2 Die deliktische Haftung des Reiseveranstalters für Sachschäden, die nicht auf Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit beruhen, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Diese Haftungshöchstsumme gilt jeweils je Reisenden und Reise. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche im Zusammenhang mit Reisegepäck nach internationalen Übereinkommen bleiben von der Beschränkung unberührt.

10.3 Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit (i) Transport, Landausflügen, Unterkünften und Betreuung auf Flügen und an Land, die von Dritten geleistet wird (z. B. Waren und Dienstleistungen, die von Ärzten auf dem Festland, Luftrettungseinheiten, Hotels, Restaurants, Fluggesellschaften, Eisenbahn, Landausflugs- und Reiseveranstaltern, die nicht mit dem Reiseveranstalter in Verbindung stehen, Anbietern von Hubschrauberrundflügen, Betreibern von Vergnügungsparks, Veranaltern von Bootsausflügen oder Reisebusunternehmen erbracht werden), oder (ii) den Handlungen oder Versäumnissen seitens des Schiffsarztes, der Schiffskrankenschwester, des Ladenpersonals, des Gesundheits- und Wellnesspersonals, von Fotografen oder beliebigen anderen dritten Personen, von denen Leistungen erbracht werden, wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung in der Broschüre des Reiseveranstalters bzw. auf der Website oder der Buchungsbestätigung ausdrücklich und unter Angabe des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet werden, dass sie für den Reisenden deutlich erkennbar nicht Bestandteil der Reiseleistungen des Reiseveranstalters sind.

Im Gegensatz zu den oben genannten Situationen haftet der Reiseveranstalter jedoch

- a) für Leistungen, welche die Beförderung des Reisenden vom ausgeschriebenen Ausgangsort der Reise zum ausgeschriebenen Zielort, Zwischenbeförderungen während der Reise und die Unterbringung während der Reise beinhalten,
- b) wenn und insoweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten seitens des Reiseveranstalters ursächlich geworden ist.

11. Ausschluss von Ansprüchen

Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise hat der Reisende innerhalb eines Monats nach dem vertraglich vorgesehenen Zeitpunkt der Beendigung der Reise geltend zu machen. Die Geltendmachung kann fristwährend nur gegenüber dem Reiseveranstalter unter der vorstehend angegebenen Anschrift erfolgen. Nach Ablauf der Frist kann der Reisende Ansprüche nur geltend machen, wenn er ohne Verschulden an der Einhaltung der Frist verhindert worden ist.

Dies gilt jedoch nicht für die Frist zur Anmeldung von Gepäckschäden oder Zustellungsverzögerungen bei Gepäck im Zusammenhang mit Flügen gemäß Ziffer 9.3. Diese sind binnen 7 Tagen bei Gepäckbeschädigung und binnen 21 Tagen bei Gepäckverspätung nach Aushändigung zu melden.

12. Verjährung

12.1 Ansprüche des Reisenden nach den §§ 651c bis f BGB aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, die auf einer vorsätzlichen oder fahrlässigen Pflichtverletzung seitens des Reiseveranstalters oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Reiseveranstalters beruhen, verjähren in zwei Jahren. Dies gilt auch für Ansprüche auf den Ersatz sonstiger Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung seitens des Reiseveranstalters oder eines gesetzlichen Vertreters oder Erfüllungsgehilfen des Reiseveranstalters beruhen.

12.2 Alle übrigen Ansprüche nach den §§ 651c bis f BGB verjähren in einem Jahr.

12.3 Die Verjährung nach Ziffer 12.1 und 12.2 beginnt mit dem Tag, der dem Tag des vertraglichen Reiseendes folgt.

12.4 Schweben zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter Verhandlungen über den Anspruch oder die den Anspruch begründenden Umstände, so ist die Verjährung gehemmt, bis der Reisende oder der Reiseveranstalter die Fortsetzung der Verhandlungen verweigert. Die Verjährung tritt frühestens drei Monate nach dem Ende der Hemmung ein.

13. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Reiseveranstalter, den Reisenden 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 Reisenden 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 Reisenden informieren.

Wechselt die dem Reisenden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter den Reisenden

über den Wechsel informieren. Der Reiseveranstalter muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Reisende so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird.

Die „Black List“ ist auf folgender Internetseite abrufbar: <http://air-ban.europa.eu>.

14. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

14.1 Der Reiseveranstalter wird deutsche, schweizerische und österreichische Staatsangehörige über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Reisenden und eventueller Mitreisender (z. B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft.

14.2 Der Reisende 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 den Reisenden nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

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

15. Rechtswahl

Auf das Rechtsverhältnis zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter findet ausschließlich das am Wohnsitz des Reisenden geltende Recht Anwendung.

16. Hinweis zur Kündigung wegen höherer Gewalt

Zur Kündigung des Reisevertrages wird auf die gesetzliche Regelung im BGB verwiesen, die wie folgt lautet:

„§ 651j: (1) Wird die Reise infolge bei Vertragsabschluss nicht voraussehbarer höherer Gewalt erheblich erschwert, gefährdet oder beeinträchtigt, so können sowohl der Reiseveranstalter als auch der Reisende den Vertrag allein nach Maßgabe dieser Vorschrift kündigen.

(2) Wird der Vertrag nach Absatz 1 gekündigt, so finden die Vorschriften des § 651 e Abs. 3 Sätze 1 und 2, Abs. 4 Satz 1 Anwendung. Die Mehrkosten für die Rückbeförderung sind von den Parteien je zur Hälfte zu tragen. Im Übrigen fallen die Mehrkosten dem Reisenden zur Last.“

17. Datenschutz

In dieser Klausel 17 bezeichnet „Sie“ den Reisenden. Um Ihre Buchung zu verarbeiten und um sicherzustellen, dass Ihre Reise reibungslos verläuft und Ihre Erwartungen

erfüllt, benötigt der Reiseveranstalter Ihre persönlichen Informationen, wie z. B. Name, Adresse, sämtliche speziellen Anforderungen, z. B. in Zusammenhang mit Gesundheit, medizinischer Versorgung, Mobilitätseinschränkungen oder Ernährung usw. Der Reiseveranstalter übergibt unter Umständen persönliche Informationen an andere relevante Anbieter, die an der Organisation Ihrer Reise beteiligt sind, z. B. Reisebüros, Fluggesellschaften, Hotels und Transportunternehmen. Ihre persönlichen Informationen werden möglicherweise auch an Sicherheits- und/oder Kreditprüfungsunternehmen, Kredit- und Debitkartenunternehmen, staatliche Behörden oder Vollzugsbehörden (z. B. Zoll- und Einwanderungsbehörden) übergeben, wenn entsprechende gesetzliche Bestimmungen dies erfordern. Abhängig von Ihren Reisebestimmungen kann dies das Senden Ihrer persönlichen Informationen zwischen verschiedenen Ländern beinhalten, einschließlich Ländern außerhalb des Europäischen Union, in denen die Einhaltung der Datenschutzgesetze unter Umständen nicht so streng gehandhabt wird, wie es die Gesetzeslage erfordern würde. Mit Abschluss des Vertrages erklären Sie sich gleichwohl mit der Weitergabe Ihrer Daten an diese Länder einverstanden. Dies kann auch für alle vertraulichen Informationen gelten, die Sie uns zur Verfügung stellen, z. B. Details zu Behinderungen oder zu speziellen Anforderungen in Zusammenhang mit Ernährung und Glaubenszugehörigkeit. Wenn der Reiseveranstalter Ihre persönlichen Informationen nicht an die relevanten Anbieter übergeben kann, unabhängig davon, ob sie sich innerhalb oder außerhalb des europäischen Wirtschaftsraums befinden, kann der Reiseveranstalter keine ordnungsgemäße Buchung gewährleisten. Zur Sicherheit des Schiffs und seiner Passagiere setzt der Reiseveranstalter während der Kreuzfahrt in manchen Regionen möglicherweise Videoüberwachung ein. Beachten Sie jedoch, dass der Reiseveranstalter nicht rund um die Uhr sämtliche Kameras einsetzt oder die Geräte überwacht bzw. zur Aufzeichnung nutzt.

Stand: Juni 1, 2012

HAL Services B.V., Otto Reuchlinweg 1110, Postfach 23378, NL-3001 KJ Rotterdam, Niederlande.

www.hollandamerica.com und www.seabourn.com

Deutschsprachiger internationaler Concierge-Service

Die offizielle Sprache an Bord unserer Schiffe ist Englisch. Auf allen Reisen steht zu normalen Geschäftszeiten am Front Desk ein deutschsprachiger internationaler Concierge-Service oder das Personal des Front Office zur Verfügung.

Darüber hinaus erhalten Sie in allen Restaurants auch deutsche Speisekarten, sofern Speisekarten vorhanden sind. Informationen über Landausflüge sind ebenfalls (bei bestimmten Reisen) in deutscher Sprache verfügbar.