

Allgemeine Reisebedingungen

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 Reisebedingungen zwischen Ihnen und dem Reiseveranstalter ein zweiter Vertrag, der Beförderungsvertrag, zwischen Ihnen und dem Beförderer (wie im Beförderungsvertrag definiert) gilt, der Angelegenheiten wie WICHTIGE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN regelt, RICHLINIEN, VERFAHREN UND ANFORDERUNGEN IM ZUSAMMENHANG MIT FRAGEN DER ÖFFENTLICHEN GESUNDHEIT WIE COVID-19 und anderen Angelegenheiten, soweit diese nicht unter diese allgemeinen Reisebedingungen fallen. Der Beförderungsvertrag ist ein wesentlicher Bestandteil des Reisevertrags. Diese allgemeinen Reisebedingungen legen die Bedingungen fest, zu denen der Reiseveranstalter Ihnen zum Zeitpunkt seiner Veröffentlichung seine Produkte und Dienstleistungen anbietet. Die allgemeinen Reisebedingungen können vom Reiseveranstalter von Zeit zu Zeit aktualisiert / geändert werden. Um Zweifel auszuschließen, sind dies die zum Zeitpunkt der Buchung geltenden und aktuellen Geschäftsbedingungen, die der Kunde / Reisende tun wird gebunden sein durch.

Diese allgemeinen Reisebedingungen gelten nicht, wenn der Reisende vor einem Gericht außerhalb der Deutschland oder den Niederlande gerechtlche Schritte jeglicher Art gegen den Reiseveranstalter einleitet. Für jede Art von Klage außerhalb dieses Gerichts gelten und prevalieren die englischsprachigen Bedingungen des Beförderungsvertrag gemäß ihrer Verwendung in den Vereinigten Staaten von Amerika.

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.

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 Buchungsfomular 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 Sicherungsschein übergeben wurde. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines eine Anzahlung in Höhe von 20 % des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 30 Kalendertage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein 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:
- 0.0.1. Für Grand World und Grand Voyages – Reisen sowie jeglicher 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.
- 0.0.2. 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.
- 0.0.3. 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).

4. Umbuchungen

0.1 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.

0.2 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.

5. 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.

6. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

0.1. 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 er 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.

0.2. 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.

7. Mitwirkungspflichten des Reisenden

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

8. Beschränkung der Haftung

8.1. 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.

8.2. 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.

8.3. 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.

8.4. 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.

9. Geltendmachung von Ansprüchen, Adressat; Information über Verbraucherstreitbeilegung

9.1. 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.

9.2. Der Reiseveranstalter betreibt ein modernes, schnelles und kulantest Reklamations- und Beschwerdemanagement. Dieses ist für seine Kunden unter GuestRelations@hollandamerica.com oder telefonisch unter der 001-206-626-7393 erreichbar. Deshalb nimmt der Reiseveranstalter nicht an Streitbeilegungsverfahren teil. Der Reiseveranstalter möchte mit dieser Information Mühen und Kosten durch vermeintliche Anrufung der Verbraucherschlichtungsstelle für seine Kunden vermeiden.

10. 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.

11. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften, medizinische Versorgung

11.1. 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.

11.2. 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.

11.3. 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 Pflichtenschuldhaft verletzt hat.

11.4. 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 Hafenausgeschiff werden. Die für die Ausschiffung und die Krankenbehandlung entstehenden Kosten trägt der Patient.

13. Besatzungs Incentive und Servicegebühr

13.1 Der Besatzungs Incentive ist ein täglicher Betrag für jeden Reisenden, der der Einfachheit halber automatisch seinem Bordkonto gutgeschrieben wird, um die Bemühungen einer Vielzahl von Besatzungsmitgliedern anzuerkennen, die zu den Erfahrungen aller unserer Reisenden beitragen. Die Besatzungsmitglieder, die berechtigt sind, diese Mittel zu erhalten, arbeiten in verschiedenen Abteilungen, von denen viele zwischen verschiedenen Schiffen wechseln, in der gesamten Schiffsflotte des Beförderers. Der Betrag des Besatzungs Incentive basiert auf der Kabinenkategorie und beträgt 16,00 USD pro Reisendem pro Tag für Nicht-Suiten und 17,50 USD pro Reisender pro Tag für Suiten. In dem unwahrscheinlichen Fall, dass ein Reisender aus irgendeinem Grund unzufrieden bleibt, kann der Besatzungs Incentive nach Ermessen des Reisenden jederzeit während der Kreuzfahrt angepasst werden, bis der Reisende sein Bordkonto vor dem Aussteigen begleicht. Wenn ein Reisender diese tägliche Gebühr an Bord nicht anpasst, wird die Zahlung endgültig und nicht erstattungsfähig.

13.2 Eine nicht erstattungsfähige Servicegebühr von 18% des Kaufpreises wird automatisch zu optionalen Käufen von Getränkepaketen, Getränken, Speisesälen und Spezialitätenrestaurants, Partys an Bord und anderen ausgewählten Produkten, Dienstleistungen oder Annehmlichkeiten hinzugefügt, die Reisenden zur Verfügung gestellt werden, die nicht im Lieferumfang enthalten sind der Reisepreis.

13.3 Wenn ein Reisender den Besatzungs Incentive und/oder die Servicegebühr als Teil eines All-Inclusive-, Paket- oder anderen anwendbaren Pakets im Voraus bezahlt hat, sind die Zahlungen ab dem Zeitpunkt des Kaufs nicht erstattungsfähig und es wird kein zusätzlicher Betrag an das Bordkonto des Reisenden hinzugefügt für den Besatzungs Incentive oder für die Servicegebühren, die von diesem Paket abgedeckt werden.

13.4 Alle von allen Gästen auf allen Schiffen der Beförderer-Flotte geleisteten Zahlungen für Incentive- und Servicegebühren für die Besatzung werden abzüglich der Gebühren für Kreditkartentransaktionen zusammengefasst. Die gesammelten Mittel werden das ganze Jahr über in Form von Vergütungen, einschließlich Boni, an flottenweite Besatzungsmitglieder verteilt, die während jeder Kreuzfahrt direkt mit Gästen und/oder hinter den Kulissen interagieren, einschließlich derer in den Bereichen Bar, Restaurants, Unterhaltung, Haushalt, Gästeservice, Galeere und Onboard Revenue Bereiche.

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 Hafenagenten. Jenach 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.
- 14.9 Datenschutzbeschwerden können außerdem an die regional zuständige Datenschutz-Aufsichtsbehörde gerichtet werden.
- 14.10 Weitere Datenschutzinformationen erhalten Sie unter <https://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: Oktober 2022

Die wichtigsten Rechte der Kunden/Reisenden nach der Richtlinie (EU) 2015/2302 finden Sie nachstehend:

Stand: Juli 2019

Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302. Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Das Unternehmen HAL Services B.V. mit seiner Marke „Holland America Line“ trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt das Unternehmen HAL Services B.V. mit seiner Marke „Holland America Line“ über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.

Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302:

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
- Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
- Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
- Die Reisenden können die Pauschalreise - innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten - auf eine andere Person übertragen.
- Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine

- Preiserhöhung vor-behält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
- Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
 - Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
 - Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
 - Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
 - Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadenersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
 - Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.

Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder - in einigen Mitgliedstaaten - des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. HAL Services B.V. mit seiner Marke „Holland America Line“ hat für Deutschland eine Insolvenzabsicherung mit Stichting Garantiefonds Reisgelden, Admiraliteitskade 73, 3063 ED Rotterdam, Niederlande abgeschlossen.

Veranstalter: HAL Services B.V., Postfach 23378, NL-3001 KJ Rotterdam, Niederlande 00 800 1873 1873