

Allgemeine Reisebedingungen

Anwendungsbereich dieser allgemeinen Reisebedingungen, 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 oder den Niederlanden erhebt; dann gelten die englischsprachigen allgemeinen Geschäftsbedingungen („Reisevertrag“) entsprechend ihrer Anwendung in den Vereinigten Staaten.

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

Persönliche Voraussetzungen des Reisenden

Der Kunde sichert zu, dass die Reisenden reisetauglich sind. Der Reiseveranstalter hat das Recht, vom Kunden eine ärztliche Bescheinigung über die Reisetauglichkeit der Reisenden zu verlangen. Personen unter 18 Jahren dürfen nur in Begleitung einer Person ab 21 Jahren an einer Reise teilnehmen. Der Reiseveranstalter kann die notwendige medizinische Betreuung von Kindern unter einem Jahr sowie von Schwangeren ab der 24. Schwangerschaftswoche nicht gewährleisten.

1. Anmeldung und Abschluss des Reisevertrages

- 1.1 Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde dem Reiseveranstalter den Abschluss eines Reisevertrags verbindlich an. Grundlage dieses Angebots ist die Reiseausschreibung mit allen darin enthaltenen Informationen, insbesondere auch bezüglich angebotener Flugleistungen, sowie diese Reisebedingungen.
- 1.2 Der Vertrag kommt ausschließlich mit der schriftlichen Reisebestätigung bzw. der Rechnungsstellung durch den Reiseveranstalter zustande. Die elektronische Bestätigung des Zugangs der Reiseanmeldung sowie ein ggf. im Reisebüro unterzeichnetes Buchungsformular stellen keine Annahme des Reisevertrags dar. Der Reiseveranstalter ist im Falle der Nichtannahme der Reiseanfrage nicht verpflichtet, gegenüber dem Kunden ausdrücklich die Nichtannahme zu erklären und/oder die

Nichtannahme zu begründen.

- 1.3 Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, sofern er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.
- 1.4 Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, ist der Reiseveranstalter an dieses neue Angebot gebunden. Der Reisevertrag kommt auf Grundlage des neuen Angebots zustande, wenn der Kunde das Angebot durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung, Restzahlung oder Reiseantritt annimmt.

2. **Bezahlung**

- 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 Tage 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 vorbehalten. Über diese Änderungen wird der Reiseveranstalter den Kunden selbstverständlich vor Vertragsabschluss 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 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 gegenüber dem Reiseveranstalter unter der unten angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über ein Reisebüro gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.
- 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:
1. Holland America Line:
 - 1.1. für alle Alaska, Bermuda, Kanada und Neuengland, Karibik, Europa andere, Hawaii (27 Nächte oder weniger); Mexikanische Riviera; Panamakanal, Pacific

Coastals & Pacific Northwest Abflüge: 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 15 Tag vor der Abreise.

1.2. für alle Asien (einschließlich Rt-Passage nach Fernost); Australien und Neuseeland; Europa Transatlantik, Hawaii, Tahiti und Marquesas-Inseln (28 Nächte oder länger); Urlaub; PR Europa, Südamerika, Antarktis und Amazonas, Inca Discovery, Inca Empires; South Pacific Departures: 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 des Reisepreises und nach Tag 21 vor der Abreise.

1.3. Grand World Voyage; Grand Voyages; Jeglicher Teilabschnitt der Grand World Voyage oder der Grand Voyages: 20% des Reisepreises zwischen Tag 120 und Tag 91 vor der Abreise; 60 % des Reisepreises zwischen Tag 90 und 76 vor der Abreise; 90% des Reisepreises und nach Tag 75 von der Abreise.

2. Seabourn:

10% bis zu 56 Tage vor der Abreise: 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 % des Reisepreises bei Nichterscheinen.

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

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

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

5. Umbuchungen

- 5.1 Wenn ein Kunde auf eine andere Reise umbuchen möchte, sollte er dem 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 Reisedatum beginnt und teurer ist. Umbuchungen können nur bis 56 Tage vor Abfahrt vorgenommen werden und werden nur einmal gestattet. Für Umbuchungen und Änderungen werden dem Kunden EUR 100,00 pro Person sowie von Dritten erhobene Gebühren (z. B. von Fluggesellschaften) in Rechnung gestellt. Für Um- und Neubuchungen gelten die ausgeschriebenen Bedingungen; Rabatte und Sonderkonditionen können nicht übertragen werden.
- 5.2 Unabhängig davon steht es jedem Kunden frei, von der ursprünglich gebuchten Reise zu den Stornobedingungen unter Ziffer 4 zurückzutreten und eine neue Reise zu buchen.

6. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

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

7. Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen

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

- eine ihm bekannte Reiseuntauglichkeit vor Reisebeginn nicht mitgeteilt hat;
- sein Alter wesentlich 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 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.

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

8. Mitwirkungspflichten des Reisenden

8.1 Mängelanzeige

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

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

Soweit die Mängelanzeige nicht erkennbar aussichtslos oder aus anderen Gründen unzumutbar ist, ist der Reisende verpflichtet, diese unverzüglich der Reiseleitung am Urlaubsort bzw. an Bord zur Kenntnis zu geben. Ist eine Reiseleitung vor Ort nicht vorhanden, sind etwaige Reismängel 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. Sie ist jedoch nicht befugt, Ansprüche des Reisenden anzuerkennen.

8.2 Fristsetzung vor Kündigung

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

8.3 Gepäckverlust, Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung

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

Reiseleitung oder der örtlichen Vertretung des Reiseveranstalters anzuzeigen.

9. Beschränkung der Haftung

9.1 Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt.

Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkommen oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

9.2 Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen) 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.

10. Geltendmachung von Ansprüchen, Adressat; Information über Verbraucherstreitbeilegung

10.1 Ansprüche nach den §§ 651 i Absatz 3 Nr. 2, 4 - 7 BGB hat der Kunde/Reisende gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Reise über diesen Reisevermittler gebucht war. Eine schriftliche Geltendmachung wird empfohlen.

10.2. Der Reiseveranstalter betreibt ein modernes, schnelles und kulanties Reklamations- und Beschwerdemanagement. Dieses ist für seine Kunden unter GuestRelationsEU@hollandamerica.com oder GuestRelationsEU@seabourn.com oder telefonisch unter 206-626-7393 oder 206-626-9181 erreichbar. Deshalb nimmt der Reiseveranstalter nicht an Streitbeilegungsverfahren teil. Der Reiseveranstalter möchte mit dieser Information Mühen und Kosten durch vergebliche Anrufung der Verbraucherschlichtungsstelle für seine Kunden vermeiden.

11. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des

ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Reiseveranstalter, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald der Reiseveranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss der Reiseveranstalter den Kunden informieren. Wechselt die dem Kunden 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 folgender Internetseite abrufbar: http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm

12. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

- 12.1 Der Reiseveranstalter wird den Kunden/Reisenden über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten der Bestimmungsländer einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Dabei wird davon ausgegangen, dass die Reisenden deutsche Staatsbürger sind und keine Besonderheiten in der Person der Reisenden (z. B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.
- 12.2 Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn der Reiseveranstalter nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.
- 12.3 Der Reiseveranstalter haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde ihn mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass der Reiseveranstalter eigene Pflichten schuldhaft verletzt hat.

13. Datenschutz / Werbewiderspruchsrecht

- 13.1 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.

- 13.2 Sämtliche Daten zur Begründung und Durchführung des Vertrags verarbeiten wir auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a (Einwilligung), Buchstabe b (Vertragskontext) EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Wir verwenden 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 in unserem Vertriebsinteresse. Besondere Datenkategorien verarbeiten wir auf der Grundlage Ihrer Einwilligung oder zur Erfüllung rechtlicher Ansprüche (Art. 9 Abs. 2 Buchstabe a und f DS-GVO).
- 13.3 Eine werbliche Ansprache per Telefon erfolgt nur, wenn der Kunde/Reisende hierin ausdrücklich eingewilligt hat.
- 13.4 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.
- 13.5 Ihre Daten geben wir 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 unseres Auftrags. Weitere Empfänger sind je nach Reiseland Einwanderungsbehörden und Hafentagenten. Je nach Reiseland kann es dabei auch zu Übermittlungen ins Drittland (außerhalb der EU) kommen.
- 13.6 Ihre vertragsrelevanten Daten speichern wir für die Dauer der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten. Die Speicherdauer hängt im Übrigen von Ihrem Widerruf oder Widerspruch ab.
- 13.7 Sie haben als Kunde 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.

- 13.8 In allen Datenschutzangelegenheiten können Sie sich direkt mit unserem Datenschutzbeauftragten unter folgender Anschrift in Verbindung setzen: Data Protection Officer, Privacy & Data Protection Team, Carnival House, 100 Harbour Parade, Southampton, SO15 1ST. Sie können sich auch telefonisch unter der Rufnummer 0344 338 8650 oder per E-Mail an privacy@carnivalukgroup.com.
- 13.9 Datenschutzbeschwerden können Sie außerdem an Ihre regional zuständige Datenschutz-Aufsichtsbehörde richten.
- 13.10 Weitere Datenschutzinformationen erhalten Sie unter <https://de.seabourn.com> Privacy Notice or <https://de.hollandamerica.com> Privacy Notice.

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

**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 seinen Marken „Holland America Line“ und „Seabourn“ trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise.

Zudem verfügt das Unternehmen HAL Services B.V. mit seinen Marken „Holland America Line“ und „Seabourn“ 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 vorbehält, 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 seinen Marken „Holland America Line“ und „Seabourn“ hat eine Insolvenzabsicherung mit Zurich Gruppe Deutschland, Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland, Platz der Einheit 2, 60327 Frankfurt am Main abgeschlossen.

Stand: June 2018

Veranstalter: HAL Services B.V. (Sitz: Otto Reuchlinweg 1110, Postfach 23378, NL-3001 KJ

Rotterdam, Niederlande) – Reservierung Telefon: 1-877-932-4259 oder 206-286-3900 –
<https://de.hollandamerica.com>