

Bitte beachten Sie, dass diese Reisebedingungen nur für Buchungen ab dem 01.10.2018 gelten.

Die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und dem Reiseveranstalter Hapag-Lloyd Kreuzfahrten GmbH, nachstehend „Hapag-Lloyd“ genannt, zustande kommenden Pauschalreisevertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a – y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) sowie der Art. 250 und 252 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus.

## 1. Abschluss des Reisevertrages und Verpflichtung für Mitreisende

1) Für alle Buchungswege (z. B. im Reisebüro, direkt beim Veranstalter, online) gilt:

- a) Grundlage dieses Angebots sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen von Hapag-Lloyd für die jeweilige Reise, soweit diese dem Kunden bei der Buchung vorliegen.
- b) Die Anmeldung hat die vollständigen Daten des zur Reise genutzten Passdokuments (Manifestdaten) aller Reisenden zu enthalten. Sie erfolgt durch den Anmelder auch für alle in der Anmeldung mit aufgeführten Reisenden. Der Anmelder erklärt ausdrücklich, für die vertraglichen Verpflichtungen aller in der Anmeldung mit aufgeführten Reisenden einzustehen.
- c) Weicht die Reisebestätigung von Hapag-Lloyd von dem Inhalt der Anmeldung des Reisenden ab, so liegt ein neues Angebot von Hapag-Lloyd vor, an das sich Hapag-Lloyd zehn Tage ab Zugang der Bestätigung gebunden hält und das der Reisende innerhalb dieser Frist durch ausdrückliche oder schlüssige Erklärung (Anzahlung bzw. vollständige Zahlung des Reisepreises) annehmen kann.
- d) Reisevermittler (z. B. Reisebüros) und Leistungsträger (z. B. Hotels, Beförderungsunternehmen) sind von Hapag-Lloyd nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskünfte zu geben oder Zusicherungen zu machen, die den vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abändern, über die vertraglich zugesagten Leistungen von Hapag-Lloyd hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen.
- e) Die vom Veranstalter gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, die Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gemäß Art. 250 § 3 Nr. 1, 3–5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.

2) Für die Buchung, die **mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail oder per Telefax** erfolgt, gilt:

- a) Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde Hapag-Lloyd den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.
- b) Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung durch Hapag-Lloyd zustande. Bei oder unverzüglich nach Vertragsabschluss wird Hapag-Lloyd dem Kunden eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung auf einem dauerhaften Datenträger übermitteln (der es dem Kunden ermöglicht, die Erklärung unverändert so aufzubewahren oder zu speichern, dass sie ihm in einem angemessenen Zeitraum zugänglich ist, z. B. auf Papier oder per E-Mail), sofern der Reisende nicht Anspruch auf eine Reisebestätigung in Papierform nach Art. 250 § 6 Abs. 1 Satz 2 EGBGB hat, weil der Vertragsabschluss bei gleichzeitiger körperlicher Anwesenheit beider Parteien oder außerhalb von Geschäftsräumen erfolgte.

3) Bei Buchungen **im elektronischen Geschäftsverkehr (z. B. Internet, App, Telemedien)** gilt für den Vertragsabschluss:

- a) Dem Kunden wird der Ablauf der elektronischen Buchung in der entsprechenden Anwendung erläutert.
  - b) Dem Kunden steht zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungsförmulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung, deren Nutzung erläutert wird.
  - c) Die zur Durchführung der elektronischen Buchung angebotenen Vertragssprachen sind angegeben.
  - d) Soweit der Vertragstext von Hapag-Lloyd gespeichert wird, wird der Kunde darüber und über die Möglichkeit zum späteren Abruf des Vertragstextes unterrichtet.
  - e) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) „zahlungspflichtig fest buchen“ (oder vergleichbar formuliert) bietet der Kunde Hapag-Lloyd den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.
  - f) Der Vertrag kommt erst durch den Zugang der Reisebestätigung von Hapag-Lloyd beim Kunden zustande, die auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt. Die Verbindlichkeit des Pauschalreisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Kunde die Möglichkeit zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt.
- 4) Hapag-Lloyd weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§ 312 Abs. 7 und § 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunk versendete Kurznachrichten [SMS] sowie Rundfunk, Telemedien und Online-Dienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen

Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe hierzu auch Ziffer 9). Ein Widerrufsrecht besteht jedoch, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsabschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht kein Widerrufsrecht.

## 2. Flugbeförderung

Ist mit der Reise eine Flugbeförderung verbunden, so gelten für diesen Reiseteil die Flugbeförderungsbedingungen der jeweiligen ausführenden Fluggesellschaft (vgl. wegen der Haftung auch Ziffer 15 2 c), die von Hapag-Lloyd auf Anfrage zur Verfügung gestellt werden.

Die Flugzeiten der Sonderflüge sind von der zeitlichen Verfügbarkeit der Flugzeuge auf dem Chartermarkt sowie der Genehmigung durch die Luftraumüberwachung abhängig und können daher auch in den frühen Morgen- oder späten Abendstunden liegen.

Hapag-Lloyd wird den Reisenden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft bzw. der ausführenden Fluggesellschaften aller im Rahmen der Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen informieren. Stehen bei der Anmeldung die ausführende Fluggesellschaft bzw. die ausführenden Fluggesellschaften noch nicht fest, so wird Hapag-Lloyd dem Reisenden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften nennen, sobald Hapag-Lloyd diese kennt, spätestens jedoch mit Versand der Reiseinformationen ca. drei Monate vor Reisebeginn. Wechselt eine dem Reisenden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, wird Hapag-Lloyd den Reisenden über den Wechsel informieren. Die Blacklist der Luftfahrtunternehmen, denen der Betrieb in der EU untersagt ist, ist im Internet unter <http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban> einsehbar.

## 3. Bezahlung

1) **Die Bezahlung des Reisepreises hat per Überweisung direkt an Hapag-Lloyd zu erfolgen. Eine Zahlung an das vermittelnde Reisebüro hat keine schuldbefreiende Wirkung.**

2) Bei Vertragsabschluss, d. h. bei Erhalt der schriftlichen Reisebestätigung, ist eine Anzahlung von 20 % des Reisepreises pro Reiseteilnehmer zu leisten. Vor Leistung der Anzahlung erhält der Reisende einen Sicherheitsschein (siehe Ziffer 16). Die Restzahlung ist vier Wochen vor Reisebeginn fällig. Bei Buchungen ab vier Wochen vor Reisebeginn wird die Gesamtzahlung sofort fällig. Die Reiseunterlagen versendet Hapag-Lloyd nach Erhalt der Restzahlung (frühestens vier Wochen vor Reisebeginn) und Vorliegen der vollständigen Passdaten der von dem Reisenden angemeldeten Reiseteilnehmer (Manifestdaten).

3) Kommt der Kunde seiner Zahlungsverpflichtung nicht fristgerecht nach, kann Hapag-Lloyd nach erfolgloser Mahnung mit Nachfristsetzung von dem Reisevertrag zurücktreten und als Entschädigung ein Rücktrittsentsgelt gemäß Ziffer 9 dieser Reisebedingungen verlangen. Dem Reisenden steht das Recht zu, Hapag-Lloyd nachzuweisen, dass ein Schaden nicht entstanden ist oder dieser wesentlich niedriger ist als die Pauschale.

## 4. Reisevorschriften, Reisepapiere

1) Der Reisende hat alle Gesetze, Verordnungen, Anordnungen oder Reisebestimmungen (Vorschriften) der Länder und Häfen, die von der Reise berührt werden, sowie alle Regeln und Anweisungen von Hapag-Lloyd oder ihren Beauftragten zu befolgen. Hapag-Lloyd wird Staatsangehörige aus Deutschland, Österreich und der Schweiz über Bestimmungen von Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften vor Vertragsabschluss sowie über deren eventuelle Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Staatsangehörige anderer EU-Länder erhalten diese Informationen auf Anfrage. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Reisenden und eventueller Mitreisender (z. B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen. Der Reisende hat sich die notwendigen Reisepapiere (z. B. Visa, Impfzeugnisse, Online-Reisegenehmigungen wie die ESTA-Genehmigung der USA) selbst zu beschaffen und diese auf Verlangen vorzuweisen. Alle Kosten und Nachteile, die aus der Nichtbefolgung der genannten Vorschriften, Regeln und Anweisungen erwachsen, gehen zulasten des Reisenden.

2) Sollten Einreisevorschriften einzelner Länder vom Reisenden aus von diesem zu vertretenden Gründen nicht eingehalten werden oder sollte ein Visum durch das Vershulden des Reisenden nicht rechtzeitig erteilt werden, sodass der Reisende deshalb an der Reise gehindert ist, so kann Hapag-Lloyd den Reisenden mit den entsprechenden Rücktrittsgebühren gemäß Ziffer 9 dieser Reisebedingungen belasten. Dem Reisenden steht in diesem Fall das Recht zu, Hapag-Lloyd nachzuweisen, dass ein Schaden nicht entstanden ist oder dieser wesentlich niedriger ist als die Pauschale.

- 3) Der Reisende haftet gegenüber Hapag-Lloyd für alle Folgen und Schäden, insbesondere Strafen, Bußen und Auslagen, die sie zahlen oder hinterlegen muss, weil der Reisende die bezüglich der Ein-, Aus- oder Durchreise geltenden Vorschriften des betreffenden Landes aus von ihm zu vertretenden Gründen nicht befolgt oder die erforderlichen Urkunden nicht vorgewiesen hatte. Der Reisende ist verpflichtet, Geldbeträge, die Hapag-Lloyd in diesem Zusammenhang zahlen oder hinterlegen muss, sofort zu erstatten.
- 4) Der Reisende hat Hapag-Lloyd zu informieren, wenn er die erforderlichen Reiseunterlagen nicht innerhalb der von Hapag-Lloyd mitgeteilten Frist erhalten hat.

## 5. Gepäck

- 1) Das Gepäck darf nur persönliche Gebrauchsgegenstände enthalten. Insbesondere ist es dem Reisenden nicht gestattet, Waffen und andere gefährliche Gegenstände, Rauschmittel sowie für den Verbrauch während der Reise bestimmte alkoholische Getränke an Bord zu nehmen. Ziffer 4.2 dieser Bedingungen findet entsprechende Anwendung. Gepäck, das insofern verbotene Gegenstände enthält, kann von der (Weiter-)Beförderung ausgeschlossen werden.
- 2) Der Reisende muss sein Gepäck leserlich mit seinem Namen, seiner Kabinnummer und dem Abfahrtsdatum etikettieren; anderenfalls ist Hapag-Lloyd für Verlust, Verwechslungen und fehlerhaftes Ein- oder Ausladen mit Ausnahme von Fällen vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Handelns nicht verantwortlich.  
Fundsachen werden frühestens nach zwei Wochen und spätestens bei Eintreffen des Schiffes am Sitz des Veranstalters in Hamburg an das lokale Fundbüro abgegeben.

## 6. Leistungen

Soweit in diesen Bedingungen nichts anderes bestimmt ist, schließt der Reisepreis die Beförderung und Unterbringung des Reisenden und des Gepäcks sowie die Verpflegung an Bord ein. Nicht im Reisepreis enthalten sind Landaktivitäten und Getränke – sofern in der Reiseausschreibung nicht anders vermerkt – sowie besondere Dienstleistungen (z. B. Wäscherei, Friseur, Massage). Im Übrigen ergibt sich der Umfang der vertraglichen Leistungen von Hapag-Lloyd aus den Leistungsbeschreibungen, die in dem für die Reise gültigen Prospekt und der Reisebestätigung enthalten sind. Nebenabreden (Wünsche, Vereinbarungen), die den Umfang der vertraglichen Leistungen verändern, bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch Hapag-Lloyd. Eine Mobilitätseinschränkung, die Hapag-Lloyd zu Leistungen im Sinne der Verordnung für Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr (EU-VO 1177/2010) verpflichtet, muss bei der Reiseanmeldung angezeigt werden.

## 7. Ärztliche Leistungen

Die Leistungen des Schiffsarztes sind nicht Bestandteil des Reisevertrages. Der Patient schließt in jedem Fall einen separaten Behandlungsvertrag mit dem Bordarzt ab, allerdings werden die Kosten für die Behandlung infolge eines von Hapag-Lloyd resp. ihren Mitarbeitern verursachten Unfalles, der an Bord bzw. während einer von Hapag-Lloyd veranstalteten Landaktivität geschehen ist, durch Hapag-Lloyd übernommen. In allen anderen Fällen berechnet der Arzt für seine Inanspruchnahme ein Honorar gemäß der geltenden Gebührenordnung für Ärzte (GOÄ).

## 8. Leistungsänderungen, besondere Gegebenheiten der Schifffahrt

- 1) Änderungen und Abweichungen einzelner Reiseleistungen von dem vereinbarten Inhalt des Reisevertrages, die nach Vertragsabschluss notwendig werden, wie z. B. wegen Reisewarnungen des Auswärtigen Amtes oder der besonderen Gegebenheiten der Schifffahrt, und von Hapag-Lloyd nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind gestattet, soweit sie nicht erheblich sind und nicht den Gesamtzuschnitt der Reise beeinträchtigen.
- 2) Hapag-Lloyd ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. auch durch E-Mail, SMS oder Sprachnachricht) klar, verständlich und in hervorgehobener Weise zu informieren. Falls ein Schiff aus von Hapag-Lloyd nicht zu vertretenden Gründen in Quarantäne kommt, hat der Reisende selbst die Kosten für seinen Unterhalt zu tragen. Ist er an Bord und wird er dort gepflegt, hat er die entstehenden Mehrkosten zu ersetzen.
- 3) Im Falle einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder einer Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Pauschalreisevertrages geworden sind, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer von Hapag-Lloyd gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist
  - entweder die Änderung anzunehmen oder
  - unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten oder
  - die Teilnahme an einer Ersatzreise zu verlangen, wenn Hapag-Lloyd eine solche Reise angeboten hat.

Der Kunde hat die Wahl, auf die Mitteilung von Hapag-Lloyd zu reagieren oder nicht. Wenn der Kunde gegenüber Hapag-Lloyd reagiert, dann kann er entweder der Vertragsänderung zustimmen, die Teilnahme an einer Ersatzreise verlangen, sofern ihm eine solche angeboten wurde, oder unentgeltlich vom Vertrag zurücktreten.

Wenn der Kunde gegenüber Hapag-Lloyd nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist reagiert, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen.

- 4) Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

## 9. Rücktritt des Reisenden vor Reisebeginn/Rücktrittskosten

- 1) Der Reisende kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Dem Reisenden wird empfohlen, die Rücktrittserklärung auf einem dauerhaften Datenträger abzugeben. Die Erklärung wird wirksam am dem Tag, an dem sie bei Hapag-Lloyd bzw. dem buchenden Reisebüro eingeht.
- 2) Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert Hapag-Lloyd den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann Hapag-Lloyd eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von Hapag-Lloyd zu vertreten ist oder am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich, 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.
- 3) Hapag-Lloyd hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt mit der jeweiligen Stornostaffel berechnet:
 

bis zum 210. Tag vor Reisebeginn	€ 200 (CHF 240)* pro Person
vom 209. bis 150. Tag vor Reisebeginn	20 % des Reisepreises
	[mindestens jedoch € 200 (CHF 240)* pro Person]
vom 149. bis 90. Tag vor Reisebeginn	35 % des Reisepreises
vom 89. bis 45. Tag vor Reisebeginn	50 % des Reisepreises
vom 44. bis 30. Tag vor Reisebeginn	60 % des Reisepreises
vom 29. bis 10. Tag vor Reisebeginn	75 % des Reisepreises
vom 9. bis 1. Tag vor Reisebeginn	85 % des Reisepreises

 bei Nichtantritt oder  
 Stornierung der Reise am Abfahrtstag 95 % des Reisepreises  
 Diese Regelung gilt auch bei kombinierten Flug-Schiffs-Reisen sowie bei Rücktritt von eingeschlossenen bzw. zusätzlich gebuchten Zubringerflügen oder sonstigen An- und Abreisepaketten. Soweit Hapag-Lloyd durch die Leistungsträger höhere Gebühren auferlegt werden, sind Rücktrittsgebühren bis zur Höhe des Reisepreises fällig. Rücktrittsentgelte sind jeweils sofort fällig. Bei abweichenden Rücktrittsbedingungen anderer Leistungsträger oder Hotels gelten deren Rücktrittsbedingungen, sofern darauf in der Buchungsbestätigung ausdrücklich hingewiesen wird.
- 4) Dem Reisenden steht das Recht zu, Hapag-Lloyd nachzuweisen, dass ein Schaden nicht entstanden ist oder dieser wesentlich niedriger ist als die Pauschale.
- 5) Dem Reisenden wird in diesem Zusammenhang in seinem eigenen Interesse der Abschluss einer Reiserücktrittskosten- sowie Reiseabbruchversicherung empfohlen, sofern diese Leistungen nicht bereits in dem gebuchten Reisepaket enthalten sind.
- 6) Rücktritt des Reisenden bei Golf & Cruise-Reisen  
 Für die Buchung von Golf & Cruise-Reisen auf der EUROPA und EUROPA 2 (Reise plus Golf-Basispakete und eventuell Zusatzplätze) gilt Folgendes:  
 Für die Stornierung des Basispaketes oder von Zusatzplätzen **vor** Reisebeginn gilt Ziffer 9.1-5.  
 Für die Stornierung des Basispaketes oder von Zusatzplätzen **nach** Reisebeginn und bei Nichterscheinen wird eine pauschalierte Entschädigung von 95 % des Preises für das Basispaket bzw. den Zusatzplatz fällig. Dem Reisenden steht das Recht zu, Hapag-Lloyd nachzuweisen, dass ein Schaden nicht entstanden ist oder dieser wesentlich niedriger ist als die Pauschale. Diese Regelung gilt auch bei krankheitsbedingten Stornierungen. Bei Abbruch aufgrund der Wetterlage gibt es keine Erstattung. Die separate Stornierung einzelner Plätze des Basispaketes ist nicht möglich.

## 10. Umbuchung, Ersatzreisende

- 1) Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reiseterrains, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil Hapag-Lloyd keine, eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Information gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Reisenden gegeben hat; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich.  
 Wird in den übrigen Fällen auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung vorgenommen, erhebt Hapag-Lloyd ein Umbuchungsentgelt von € 200 (CHF 240)\* pro Person.

- 2) Eine Umbuchung ab dem 209. Tag vor Reisebeginn setzt den Rücktritt des Reisenden zu den Bedingungen gemäß Ziffer 9 voraus und bedarf einer nachfolgenden Neuanmeldung. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, die nur geringfügige Kosten verursachen.
- 3) Der Reisende ist berechtigt, bei einem Rücktritt vom Reisevertrag einen Ersatzreisenden zu benennen. Dieser Ersatzreisende tritt neben ihm in die Rechte und Pflichten des Reisevertrages mit Hapag-Lloyd ein und haftet neben ihm als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt entstandenen Mehrkosten. Hapag-Lloyd kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser den besonderen Reiseerfordernissen nicht genügt oder seiner Teilnahme gesetzliche Vorschriften oder behördliche Anordnungen entgegenstehen. Tritt die Ersatzperson an die Stelle des angemeldeten Teilnehmers, erhebt Hapag-Lloyd mindestens ein Bearbeitungsgehalt von € 200 (CHF 240)\* pro Person.
- 4) Bei Namensberichtigungen an bereits ausgestellten Flugtickets (im Gegensatz zu Änderungen des Reiseteilnehmers) können anfallende Gebühren an den Reisenden weiterbelastet werden.
- 5) Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäß § 651e BGB von Hapag-Lloyd durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt, bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie Hapag-Lloyd sieben Tage vor Reisebeginn zugeht.

#### 11. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung Hapag-Lloyd bereit und in der Lage war, nicht in Anspruch aus Gründen, die dem Reisenden zuzurechnen sind, hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises, soweit solche Gründe ihn nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. Hapag-Lloyd wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Aufwendungen handelt.

#### 12. Rücktritt und Kündigung durch Hapag-Lloyd

Hapag-Lloyd kann in folgenden Fällen vor Beginn der Reise von dem Reisevertrag ganz oder teilweise zurücktreten oder nach Beginn der Reise den Reisevertrag ganz oder teilweise kündigen:

- a) **bei Zugang der Absage bis spätestens vier Wochen vor Reisebeginn**, wenn die in der Reiseausschreibung bzw. dem Prospekt genannte Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht wird. Sollte bereits zu einem früheren Zeitpunkt ersichtlich sein, dass die Mindestteilnehmerzahl nicht erreicht werden kann, wird Hapag-Lloyd unverzüglich von ihrem Rücktrittsrecht Gebrauch machen. Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erhält der Reisende die auf den Reisepreis geleistete Zahlung unverzüglich zurück.  
Erfolgt aus diesem Grund eine Umbuchung auf Wunsch des Reisenden, so entfällt die Bearbeitungsgebühr von € 200 (CHF 240)\* gemäß Ziffer 10.
- b) **ohne Einhaltung einer Frist, wenn der Reisende nach dem Urteil des Kapitäns, ggf. nach Rücksprache mit dem Bordarzt**,
  - wegen Krankheit, Gebrechen oder aus einem anderen Grunde reiseunfähig ist
  - auf Begleitung angewiesen ist, jedoch ohne Begleitung reist
  - eine Gefahr für die Gesundheit anderer Passagiere, der Besatzungsmitglieder und Mitarbeiter von Hapag-Lloyd darstellt
  - unter falschen Angaben gebucht hat
  - die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung nachhaltig stört
  - sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist
- c) **bei einer Schwangerschaft ebenfalls ohne Einhaltung einer Frist**, wenn sich die Reisende zum Zeitpunkt des Reisebeginns in der 24. Schwangerschaftswoche oder darüber hinaus befindet bzw. die 24. Schwangerschaftswoche während der Reise erreicht. Aus Sicherheitsgründen und bedingt durch die eingeschränkte medizinische Versorgung an Bord der Schiffe von Hapag-Lloyd ist die Beförderung in diesem Fall ausgeschlossen. Konnte die Reisende dies zum Zeitpunkt der Buchung nicht wissen, wird Hapag-Lloyd den bereits geleisteten Reisepreis zurückerstatten, wenn die Mitteilung an Hapag-Lloyd unverzüglich nach Bekanntwerden der Schwangerschaft erfolgt. Wird die Mitteilung schuldhaft verzögert, behält Hapag-Lloyd einen Anspruch gemäß Ziffer 9. Werdende Mütter, die zur Zeit der Einschiffung weniger als 24 Wochen schwanger sind, müssen eine fachärztliche (gynäkologische) Reisefähigkeitsbescheinigung, in der das Fahrtgebiet bestätigt wird, vorlegen.

Wird aus einem unter b genannten Grund gekündigt bzw. erfolgt insofern ein Rücktritt, so kann der Reisende von der (Weiter-)Reise ganz oder teilweise ausgeschlossen werden. Hapag-Lloyd behält den Anspruch auf den Reisepreis; der Wert etwaiger ersparter Aufwendungen sowie etwaiger Vorteile, die Hapag-Lloyd aus anderweitiger Verwendung nicht in Anspruch genommener Leistungen erlangt, wird angerechnet. Eventuell entstehende zusätzliche Kosten für die Rückreise trägt der Reisende.

#### 13. Beistandspflicht

Befindet sich der Reisende gemäß § 651k Abs.4 BGB oder aus anderen Gründen in Schwierigkeiten, verpflichtet sich Hapag-Lloyd zum Beistand, insbesondere durch:

- a) Bereitstellung geeigneter Informationen über Gesundheitsdienste, Behörden vor Ort und konsularische Unterstützung
- b) Unterstützung bei der Herstellung von Fernkommunikation
- c) Unterstützung bei der Suche nach anderen Reisemöglichkeiten; § 651k Abs.3 sowie § 651q Abs.2 BGB bleiben unberührt

#### 14. Gewährleistung

- 1) Wird die Reise nicht vertragsgemäß erbracht, so kann der Reisende gegenüber der Schiffsleitung, einem örtlichen Leistungsträger oder Hapag-Lloyd Abhilfe verlangen. Schiffsleitung und örtliche Leistungsträger sind nicht berechtigt, irgendwelche Ansprüche anzuerkennen. Hapag-Lloyd kann die Abhilfe verweigern, wenn sie einen unverhältnismäßigen Aufwand erfordert. Hapag-Lloyd kann auch in der Weise Abhilfe schaffen, dass eine gleichwertige Ersatzleistung erbracht wird, z.B. eine andere Fluggesellschaft bzw. ein anderes Schiff eingesetzt oder eine andere Route befahren wird. Der Reisende kann die Ersatzleistung ablehnen, wenn ihm diese aus wichtigem, für Hapag-Lloyd erkennbarem Grund nicht zuzumuten ist, insbesondere wenn durch die Annahme der Ersatzleistung der Gesamtschnitt der gebuchten Reise erheblich beeinträchtigt würde.
- 2) Der Reisende kann nach Rückkehr von der Reise eine der Minderleistung entsprechende Herabsetzung des Reisepreises (Minderung) verlangen. Die Minderungsansprüche gemäß § 651m BGB und Schadensersatzansprüche gemäß § 651n BGB können nicht geltend gemacht werden, wenn der Reisende es schuldhaft unterlässt, den aufgetretenen Reismangel unverzüglich anzuzeigen.
- 3) Will ein Kunde/Reisender den Pauschalreisevertrag wegen eines Reismangels der in § 651i Abs.2 BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651l BGB kündigen, hat er Hapag-Lloyd zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe von Hapag-Lloyd verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist. Wird der Vertrag auf diese Weise aufgehoben, behält der Reisende den Anspruch auf Rückbeförderung, sofern auch dieser Gegenstand des Reisevertrages war. Der Reisende hat den Teil des Reisepreises zu zahlen, der auf Leistungen entfällt, die er in Anspruch genommen hat, sofern diese Leistungen für ihn nicht völlig wertlos waren.

#### 15. Haftung von Hapag-Lloyd

##### 1) Allgemeine Haftung

Wird die Reise nicht vertragsgemäß erbracht, so ist der Reisende verpflichtet, gegenüber der Schiffsleitung, einem örtlichen Leistungsträger, dem Reisevermittler, über den er die Reise gebucht hat, oder Hapag-Lloyd den Mangel anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen.

##### a) Höchsthafung

Die vertragliche Haftung von Hapag-Lloyd für Schäden, die nicht Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit sind, ist insgesamt auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden nicht schuldhaft herbeigeführt wurde.

Gleiches gilt, wenn der Schaden darauf beruht, dass für den entstandenen Schaden allein ein von Hapag-Lloyd eingesetzter Leistungsträger verantwortlich ist. Für alle gegen den Veranstalter gerichteten Schadensersatzansprüche aus unerlaubter Handlung, die nicht auf schuldhaftem Handeln beruhen, ist die Haftung für Sachschäden auf die Höhe des dreifachen Reisepreises beschränkt. Diese Haftungshöchstsummen gelten jeweils je Reisenden und Reise. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche aufgrund internationaler Abkommen bleiben davon unberührt. **Dem Reisenden wird in diesem Zusammenhang in seinem eigenen Interesse der Abschluss einer Reiseunfall- und Reisegepäckversicherung empfohlen.**

##### b) Gesetzliche Ansprüche

Unbeschadet der Regelung in Ziffer 151 a gelten die in diesen Reisebedingungen enthaltenen Haftungsbefreiungen und Haftungsbeschränkungen gegenüber allen Schadensersatzansprüchen des Reisenden, gleichgültig ob sie auf den Reisevertrag oder andere Rechtsgrundlagen gestützt sind.

##### 2) Haftungsbeschränkung

###### a) Allgemeines

Ein Schadensersatzanspruch gegen Hapag-Lloyd ist insoweit beschränkt oder ausgeschlossen, als aufgrund internationaler Übereinkommen oder auf solchen beruhender gesetzlicher Vorschriften, die auf die von einem Leistungsträger zu erbringenden Leistungen anzuwenden sind, ein Anspruch auf Schadensersatz gegen den Leistungsträger nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann oder unter bestimmten Voraussetzungen ausgeschlossen ist.

###### b) Haftung bei Schiffsreisen

Sofern Hapag-Lloyd bei Schiffsreisen die Stellung eines vertraglichen oder ausführenden Beförderers zukommt, richtet sich die Haftung von Hapag-Lloyd nach den jeweils anwendbaren besonderen internationalen

Abkommen oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften (z.B. Handelsgesetzbuch).

### c) Haftung als vertraglicher Luftfrachtführer

Soweit Hapag-Lloyd die Stellung eines vertraglichen Luftfrachtführers zukommt, richtet sich die Haftung von Hapag-Lloyd nach dem Luftverkehrsgesetz, EU-Recht, dem Abkommen von Warschau in der Fassung von Den Haag oder einer anderen Fassung oder dem Montrealer Übereinkommen, je nachdem, welche Bestimmungen Anwendung finden. Eine Haftung für mittelbare oder Folgeschäden wird nur übernommen, wenn diese durch Hapag-Lloyd oder ihre Erfüllungsgehilfen grob fahrlässig oder vorsätzlich verursacht wurden; die oben genannten Vorschriften bleiben unberührt.

Bei individuellen Linienflügen, die nicht im Reisepreis enthalten sind, ist Hapag-Lloyd lediglich Vermittler. Diese Flüge werden in den Unterlagen als „individuell vermittelter Flug“ dargestellt. In diesem Fall haftet allein das befördernde Unternehmen für die Erbringung der Beförderungsleistung. Es gelten die Geschäftsbedingungen, wie z.B. die Stornokostenregelung, der befördernden Fluggesellschaft.

Im Übrigen finden bei allen angebotenen Flugreisen die jeweils gültigen allgemeinen und besonderen Beförderungsbedingungen des ausführenden Luftfrachtführers Anwendung.

### d) Wertgegenstände

Für Beschädigung oder Verlust von persönlicher Ausrüstung (z. B. Foto- oder Filmausrüstung, Kleidung, Schmuck oder sonstige Wertsachen) durch Diebstahl, sonstiges Abhandenkommen oder extreme Belastungen außerhalb des Schiffes haftet Hapag-Lloyd nicht, es sei denn, die Schäden bzw. Verluste sind auf vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von Hapag-Lloyd zurückzuführen. Auch bei Aufbewahrung oder Transport in den bei Landaktivitäten oder Transfers eingesetzten Fahrzeugen ist jegliche Haftung ausgeschlossen, soweit nicht vorsätzliches oder grob fahrlässiges Verhalten von Hapag-Lloyd zur Beschädigung oder zum Verlust geführt hat.

Für Beschädigung oder Verlust von Kabinengepäck haftet Hapag-Lloyd nach den Regeln des Handelsgesetzbuches. Schmuck, Bargeld und sonstige Wertsachen sind im Handgepäck zu transportieren (und nicht im aufgegebenen Gepäck).

### e) Fremdleistungen

Hapag-Lloyd haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen in der Reiseaus-schreibung und der Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelnden Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreiseleistung von Hapag-Lloyd sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt.

Hapag-Lloyd haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten seitens Hapag-Lloyd ursächlich war.

### 3) Ausschluss von Ansprüchen und Verjährung bei Gepäckverspätung und Gepäckschäden bei Flugreisen

- Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige (P.I.R.) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und Hapag-Lloyd können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen sieben Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen nach Aushändigung zu erstatten.
- Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich Hapag-Lloyd, ihrem Vertreter bzw. ihrer Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadensanzeige an die Fluggesellschaft innerhalb der unter a genannten Fristen zu erstatten.

### 16. Insolvenzschutz

Hapag-Lloyd hat für den Fall der Zahlungsunfähigkeit oder der Insolvenz sichergestellt, dass dem Reisenden der gezahlte Reisepreis, soweit Reiseleistungen deswegen ausfallen, und die insoweit notwendigen Aufwendungen für die Rückreise erstattet werden. Der Reisende hat in diesen Fällen bei Vorlage des Sicherungsscheins einen unmittelbaren Anspruch gegen den Deutschen Reisepreis-Sicherungsverein VVaG, Rosenheimer Straße 116, 81669 München. Ein Sicherungsschein befindet sich am Ende der Reisebestätigung.

### 17. Einreden und Beschränkungen der Bediensteten und Beauftragten

Wird ein Bediensteter oder Beauftragter von Hapag-Lloyd wegen eines Schadens, der im Zusammenhang mit der Beförderung entstanden ist, in Anspruch genommen, so kann er sich, sofern er beweist, dass er in Ausübung seiner Ver-richtungen gehandelt hat, auf die Einreden und Haftungsbeschränkungen berufen, die nach diesen Reisebedingungen gelten.

### 18. Verweigerung der Landungserlaubnis, Kosten der Weiterreise

Wird die Landung oder die Einreise des Reisenden und/oder die Einfuhr seines Gepäcks in dem vorgesehenen Hafen oder Land verweigert, kann Hapag-Lloyd den Reisenden und/oder sein Gepäck nach einem anderen Hafen oder Land, die vom Schiff angefahren werden, weiterbefördern und dort landen. Der Re- sende muss Hapag-Lloyd ein der Weiterreise entsprechendes Entgelt zahlen und alle hiermit im Zusammenhang stehenden sonstigen Aufwendungen ersetzen. Für eine solche Weiterreise gelten diese Reisebedingungen.

### 19. Havarie-Grosse

Der Reisende ist für Gegenstände, die er auf das Schiff mitgebracht hat, nicht beitragspflichtig zu einer Havarie-Grosse (§ 588 HGB). Er hat kein Recht auf Vergütung im Falle einer Havarie-Grosse.

### 20. Hilfeleistung, Bergung, Frachtbeförderung

Hapag-Lloyd ist berechtigt, mit dem eingesetzten Schiff anderen Schiffen Hilfe zu leisten, Schiffe zu schleppen und zu bergen sowie Fracht jeder Art zu befördern. Alle derartigen Tätigkeiten, ob vorher angekündigt oder nicht, gelten als Bestandteil der Reise.

### 21. Gerichtsstand

Gerichtsstand für Personen, die keinen allgemeinen Gerichtsstand in der Bun- desrepublik Deutschland haben, ist Hamburg. Der Reisende kann Hapag-Lloyd nur an ihrem Sitz verklagen.

### 22. Anwendbares Recht

Auf das Vertragsverhältnis zwischen Hapag-Lloyd und dem Reisenden findet ausschließlich deutsches Recht Anwendung. Dies gilt auch für das gesamte Rechtsverhältnis.

### 23. Ungültigkeit einzelner Bestimmungen

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieser Reisebedingungen hat nicht die Unwirksamkeit der übrigen Bestimmungen zur Folge.

### 24. Änderungsvorbehalt

Die Angaben und Preise in dem für die Reise gültigen Prospekt unterliegen ggf. Änderungen. Maßgeblich ist die Reisebestätigung.

Eine Preisanpassung vor Vertragsabschluss ist gesetzlich insbesondere zulässig, wenn nach Veröffentlichung des Prospekts aus folgenden Gründen eine Ände- rung notwendig ist:

- aufgrund einer Erhöhung der Beförderungskosten, der Abgaben für bestimmte Leistungen wie Hafen- oder Flughafengebühren oder einer Änderung der für die betreffende Reise geltenden Wechselkurse
- wenn die vom Kunden gewünschte und im Prospekt ausgeschriebene Pau- schalreise nur durch den Einkauf zusätzlicher Kontingente nach Veröffentli- chung des Prospekts verfügbar ist

### 25. Geltendmachung von Ansprüchen: Adressat, Information über Ver- braucherstreitbeilegung

- Ansprüche nach § 651i Abs. 3 Nr. 2, 4–7 BGB hat der Kunde/Reisende gegen- über Hapag-Lloyd geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Pauschalreise über diesen Reise- vermittler gebucht war. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger wird empfohlen.
- Hapag-Lloyd weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeile- gung darauf hin, dass sie nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeile- gung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für Hapag-Lloyd verpflichtend würde, informiert Hapag-Lloyd den Kunden hierüber in geeigneter Form.

\* Maßgeblich ist die Währung, in der der Reisepreis gezahlt wurde bzw. zu zahlen ist.

### Veranstalter

Hapag-Lloyd Kreuzfahrten GmbH, Ballindamm 25, 20095 Hamburg  
Telefon +49 40 307030-0, Telefax +49 40 307031-0, [www.hl-cruises.de](http://www.hl-cruises.de)