

Allgemeine Beförderungsbedingungen für Fährpassagen  
und  
Reisebedingungen für Pauschalreisen

## Inhalt

|   |    |
|---|----|
| 1. Einleitung .....   | 4  |
| Einschränkungen und Haftung in diesen Bedingungen .....                   | 4  |
| Reisekategorien .....   | 4  |
| Gruppenbuchungen .....  | 4  |
| Pauschalreisen .....  | 5  |
| Fährpassagen und sonstige Leistungen .....                                | 5  |
| Sicherheit und Wetterbedingungen (Höhere Gewalt) .....                    | 5  |
| 2. Buchung .....  | 5  |
| Bestätigung .....   | 5  |
| Zahlung .....   | 6  |
| Buchungsgebühr .....  | 6  |
| Gruppenbuchungen .....  | 6  |
| Stornierung .....   | 6  |
| Buchung für Mitreisende oder im Namen von Dritten .....                   | 6  |
| Sonderwünsche und Zusatzleistungen .....                                  | 7  |
| 3. Preise .....   | 7  |
| Besonderheit bei Pauschalreisen .....                                     | 7  |
| 4. Pass, Visa und Gesundheit .....  | 7  |
| 5. Schwangerschaft .....  | 8  |
| 6. Kinder und Jugendliche unter 20 Jahren .....                           | 8  |
| Kleinkinder 0-3 Jahre .....   | 8  |
| Kinder 4-15 Jahre .....   | 8  |
| Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren .....                              | 8  |
| 7. Haustiere .....  | 8  |
| 8. Versicherung und Fahrzeugformalitäten .....                            | 9  |
| 9. Fahrzeuge .....  | 9  |
| Ticketpreis für Fahrzeuge .....   | 9  |
| Voraussetzungen beim Fahrzeugtransport .....                              | 9  |
| a) Sie versichern, korrekte Angaben zu machen .....                       | 9  |
| b) Fahrzeugtyp und Verwendung .....                                       | 9  |
| c) Gewerbliche Fahrzeuge .....  | 10 |
| d) Maßnahmen bei Nichteinhaltung .....                                    | 10 |
| 10. Gefahrgüter oder gefährliches Gepäck .....                            | 10 |
| 11. Kabinengepäck .....   | 11 |
| 12. Umbuchung oder Stornierung durch Sie .....                            | 11 |
| Umbuchung oder Stornierung ohne Reiserücktrittsversicherung .....         | 11 |
| Rücktritt bei Fährpassagen und sonstigen Leistungen, Pauschalreisen ..... | 12 |
| Besonderheiten bei Pauschalreisen .....                                   | 12 |
| Spezialangebote .....   | 12 |
| Namensänderung/Ersatzpersonen .....                                       | 12 |

|  |    |
|--|----|
| Keine Erstattung von Zusatzleistungen .....                              | 13 |
| Umbuchung oder Stornierung mit Reiserücktrittsversicherung .....         | 13 |
| 13. Umbuchungen, Annullierungen oder Verspätungen durch uns .....        | 13 |
| 13.1 Änderung von Abfahrtszeiten und Routen unserer Schiffe .....        | 13 |
| 13.2 Annullierung oder Verspätung unserer Fährpassagen .....             | 13 |
| Fahrgastrechte .....   | 13 |
| Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt .....                       | 14 |
| Im Fall von verspäteter Ankunft .....                                    | 14 |
| Ausnahmen .....  | 15 |
| Keine Entschädigung bei Verspätung oder Annullierung .....               | 15 |
| Umbuchung oder Stornierung einer Pauschalreise .....                     | 15 |
| Vor dem Antritt einer Pauschalreise .....                                | 15 |
| Nach dem Antritt einer Pauschalreise .....                               | 16 |
| Mindestteilnehmerzahl .....  | 16 |
| 14. Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität ..... | 16 |
| a) Angaben zum Zeitpunkt der Buchung .....                               | 16 |
| b) Hilfeleistung in Häfen und an Bord von Schiffen .....                 | 17 |
| c) Voraussetzungen zur Hilfeleistung .....                               | 17 |
| d) Ausnahmen und Sonderbedingungen .....                                 | 17 |
| e) Erfordernis einer Begleitperson .....                                 | 18 |
| 15. Ihr Verhalten .....  | 18 |
| 16. Unsere Haftung bei Verletzung, Gepäckbeschädigung, etc. ....         | 19 |
| a) Pauschalreisen .....  | 19 |
| b) Fährpassagen und sonstige Leistungen .....                            | 19 |
| c) Weitere Bestimmungen bezüglich unserer Haftung .....                  | 20 |
| 17. Reklamationen .....  | 20 |
| 18. Datenschutz .....  | 21 |
| 19. Insolvenzversicherung .....  | 21 |
| 20. Bedingungen der Leistungsträger .....                                | 21 |
| 21. Beförderung von Gütern an Bord von DFDS Schiffen .....               | 21 |
| 22. Recht und Gerichtsstand .....  | 21 |

# 1. Einleitung

Vor Bestätigung Ihrer Buchung müssen Sie und Ihre Mitreisenden sich mit den Reise- bzw. Beförderungsbedingungen vertraut machen.

DFDS unterliegt als Reiseveranstalter der Insolvenzabsicherungspflicht (BGB § 651k). Die Absicherung der Kundengelder erfolgt durch die tourVERS GmbH, 22453 Hamburg, [www.tourvers.de](http://www.tourvers.de)

Die vorliegenden Reisebedingungen für Pauschalreisen bzw. die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für Fährpassagen finden Anwendung auf alle von einem Passagier („Sie“) bei DFDS, einem Reisebüro oder einer Ticketagentur getätigten Buchungen.

Die Fährpassagen werden von DFDS (DFDS A/S, einer Tochtergesellschaft oder einer Niederlassung von DFDS A/S) durchgeführt.

Diese Bedingungen finden Anwendung auf alle Passagierbeförderungen einschließlich Gepäck, die von uns oder unseren Leistungsträgern erbracht werden.

Personen, die (i) ein gewerbliches Fahrzeug oder (ii) lebende Tiere begleiten, deren Beförderung einem Gütertransportvertrag unterliegen (sodann „Fahrer“ genannt), werden nicht als Passagiere im Sinne dieser Bedingungen angesehen, sofern dies nicht von uns anderweitig schriftlich bestätigt wird. Das bedeutet, dass Fahrer keinen Anspruch auf die Anwendung der Passagierrechte nach EU-Verordnung Nr. 1177/2010 im See- und Binnenschiffsverkehr haben, noch haben Fahrer das Recht auf Entschädigung bei Verspätung (siehe Punkt 13.). Fahrer sind jedoch in jedem Fall zur Befolgung aller in diesen Bedingungen enthaltenen Vorschriften verpflichtet und unsere Haftung gegenüber Fahrern beschränkt sich in Übereinstimmung mit allen einschlägigen Übereinkommen.

Wenn Sie Ihre Reise oder Passage durch ein Schifffahrts-/Bahn-/Straßen- oder Lufttransportunternehmen erworben haben, so gehen deren Beförderungsbedingungen diesen Regelungen vor, wenn diese wirksam einbezogen sind.

Gepäck umfasst alle Gegenstände und Fahrzeuge, die von uns oder unseren Leistungsträgern auf der Basis des Beförderungsvertrags transportiert werden. Diese Bedingungen finden auf alle anderen Verträge und Leistungen in diesem Zusammenhang Anwendung.

## Einschränkungen und Haftung in diesen Bedingungen

Diese Bedingungen beinhalten Einschränkungen und Ausschlüsse hinsichtlich unserer Haftung bei Tod, Körperverletzung, Vermögensschaden und Sachschaden, auch im Falle unserer Fahrlässigkeit. Zusätzlich zu diesen Bedingungen gelten das Übereinkommen über die Beförderung von Reisenden und ihrem Gepäck auf See 1974 in seiner jeweils gültigen Fassung einschließlich der EU-Verordnung Nr. 392/2009 (zusammen bezeichnet als „Athener Übereinkommen“) und EU-Verordnung Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr.

In den meisten Fällen beschränkt das Athener Übereinkommen unsere Haftung bei Tod oder Körperverletzung eines Passagiers und/oder bei Verlust oder Beschädigung des Gepäcks, und umfasst besondere Bestimmungen hinsichtlich Wertgegenstände. Wir verweisen auf Punkt 16. (Unsere Haftung bei Körperverletzung oder Beschädigung von Gepäck, etc.)

Eine Zusammenfassung der EU-Verordnung 392/2009 finden Sie unter diesem Link:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:131:0024:0046:DE:PDF>

Die Verordnung über die Fahrgastrechte beschränkt unsere Haftung unter bestimmten Umständen. Wir verweisen auf Punkt 12 (Umbuchungen, Annullierungen oder Verspätungen durch uns). Eine Zusammenfassung der Verordnung ist unter dem folgenden Link einzusehen:

[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/summary\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/summary_de.pdf)

Wenn wir uns auf SZR beziehen, bedeutet dies „Sonderziehungsrechte“ nach der Definition des Internationalen Währungsfonds. Siehe [www.imf.org](http://www.imf.org) und <http://www.tis-qdv.de/tis/bedingungen/szr/szr.htm>

## Reisekategorien

Bitte beachten Sie, dass die Bedingungen variieren, je nachdem ob Sie eine Gruppenbuchung, eine Pauschalreise oder eine Beförderungsleistung buchen.

## Gruppenbuchungen

Eine Gruppenbuchung bedeutet jede Art von Buchung ab 10 oder mehr Passagieren.

## Pauschalreisen

Unter „Pauschalreise“ ist eine Reise zu verstehen, die mindestens zwei Hauptreiseleistungen wie Fährpassage, Unterkunft, Transfer oder andere Leistungen in einem Arrangement umfasst, die gleichzeitig gebucht und in einer Gesamtsumme in Rechnung gestellt werden.

Sofern nicht anders angegeben, stellt die Übernachtung an Bord des Schiffes keine Hauptreiseleistung in diesem Sinne dar.

## Fährpassagen und sonstige Leistungen

Hierzu zählen Fährpassagen und sonstige Leistungen oder Bestandteile, die zu verschiedenen Zeiten gebucht werden. Unter MiniKreuzfahrt versteht sich eine Hin- und Rückpassage mit zwei aufeinanderfolgenden Übernachtungen an Bord desselben Schiffes und diese fällt in die Kategorie „Fährpassagen und sonstige Leistungen“, solange nicht ausdrücklich ein Bustransfer am Zielort eingeschlossen ist.

## Sicherheit und Wetterbedingungen (Höhere Gewalt)

Bei einer Reise mit DFDS steht die Sicherheit des Schiffes und aller Personen an Bord an höchster Stelle.

Wetterbedingungen wie z.B. Sturm, schwere See, starke Strömung, Eisgang, extreme Hoch- oder Niedrigwasserstände, Orkane, Wirbelstürme und Überschwemmungen (nachfolgend „Wetterbedingungen“ genannt) können den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen und deshalb zu Verspätungen oder Annullierungen führen. Andere außergewöhnliche Umstände, für die weder wir noch unsere Leistungsträger verantwortlich sind, wie z.B. Krieg, Unruhen, Terrorismus, Feuer, Streik, Naturkatastrophen, Nuklearkatastrophen, technische Probleme und/oder außergewöhnliche Umstände, können das Auslaufen des Schiffes verhindern. Nachfolgend werden solche Umstände als „Höhere Gewalt“ bezeichnet.

In diesem Zusammenhang empfehlen wir Ihnen, mindestens 24 Stunden vor Ihrer Abreise unseren Kundenservice unter der Telefonnummer +49 (0)40 38 903-71 zu kontaktieren oder sich auf unserer Website zu informieren, um sicherzustellen, dass keine Unregelmäßigkeiten vorliegen, die Ihre Reise beeinflussen könnten:

[http://www.dfdsseaways.de/kundenservice/aktuelle\\_reiseinformationen](http://www.dfdsseaways.de/kundenservice/aktuelle_reiseinformationen)

## 2. Buchung

Sie können direkt bei uns buchen über unsere Website [www.dfds.de](http://www.dfds.de) oder telefonisch über unseren Kundenservice unter der Rufnummer +49 (0)40 38 903-71 oder Sie wenden sich an Ihr Reisebüro.

Bei Ihrer Buchung benötigen wir von Ihnen und allen Mitreisenden Vor- und Zunamen sowie Geburtsdatum. Alle Namen müssen mit den Angaben des jeweiligen Personalausweises oder Passes übereinstimmen. Es liegt ausschließlich im Verantwortungsbereich des Passagiers, uns die korrekten Daten zu übermitteln.

Buchungen werden nur mit Ihrer Zustimmung zu diesen Reise- und Beförderungsbedingungen akzeptiert. Sobald Sie Ihre Buchung vorgenommen haben, erhalten Sie von uns eine Buchungsnummer. Mit diesem Schritt ist ein verbindlicher Vertrag geschlossen. Wir erstellen daraufhin eine detaillierte Buchungsbestätigung, die Sie per eMail oder per Post erhalten. Sie sind verpflichtet, die Buchungsbestätigung nach Erhalt zu prüfen und inhaltliche Beanstandungen unverzüglich mit dem Absender der Buchungsbestätigung zu klären.

Bitte stellen Sie sicher, dass Sie und Ihr Fahrzeug für die Reise ausreichend versichert sind.

Voraussetzung bei jeder Buchung ist, ungeachtet ob es sich um eine Pauschalreise oder eine andere Reisekategorie handelt, dass die gebuchte Anzahl an Passagieren nicht die Anzahl der Kabinbetten plus ein Kind unter 4 Jahren überschreitet. Diese Bedingung gilt für alle Kategorien, unabhängig vom Reisepreis.

## Bestätigung

Die Bestätigung ist Ihr Reisedokument, das Sie zum Abfahrtsterminal im Hafen mitnehmen. Die Bestätigung berechtigt Sie zur Beförderung mit DFDS und zur Inanspruchnahme aller anderen von Ihnen gebuchten Leistungen. Sonstige Unterlagen werden nicht ausgestellt. Gutscheine/Voucher erhalten Sie am Abfahrtshafen.

Sie sind verpflichtet, sämtliche Buchungsbestätigungen und Reiseunterlagen unverzüglich auf ihre inhaltliche Richtigkeit und Vollständigkeit hin zu überprüfen.

DFDS haftet nicht für Fehler oder Ungenauigkeit in der Bestätigung, wenn die Buchung so kurzfristig vor der Abfahrt getätigt wird, dass es für DFDS unmöglich ist, eine neue geänderte Bestätigung bis zum Abfahrtstag zu übermitteln.

Informationen zu den Check-in Zeiten finden Sie in Ihrer Bestätigung.

# Zahlung

Alle Fährpassagen und andere Leistungen sind, wenn nicht anders angegeben, sofort bei der Buchung zur Zahlung fällig. Dies gilt nicht, wenn Sie eine Pauschalreise gebucht haben. In diesem Fall ist zunächst eine Anzahlung zu leisten, soweit dem Reisenden ein Sicherheitsschein ausgehändigt worden ist. Die Fälligkeiten der Anzahlung und der Restzahlung sind auf der Buchungsbestätigung angegeben.

DFDS ist zur Erfüllung der gebuchten Leistungen nur verpflichtet, wenn die Zahlung bei DFDS eingegangen ist. Die Zahlung kann per Kreditkarte oder durch andere Online-Bezahlmethoden erfolgen.

Nicht fristgerecht bezahlte Buchungen werden automatisch storniert. Bei einer automatischen Stornierung ist der Passagier zur Zahlung der Rücktrittsgebühr gemäß der Reise- und Beförderungsbedingungen Punkt 12 (Umbuchung oder Rücktritt durch Sie) verpflichtet, wenn er nicht darlegt, dass DFDS hierdurch kein bzw. ein geringerer Schaden entstanden ist, was ihn lediglich zur Zahlung dieses Betrages verpflichtet. Nicht oder nur teilweise genutzte Leistungen werden nicht erstattet. Geben Sie bei der Zahlung per Überweisung bitte unbedingt die Buchungsnummer an. Nur originale Einzahlungsbelege sind zum Nachweis Ihrer Zahlung gültig. Kontoauszüge werden nicht anerkannt.

Bei Missachtung der Zahlungsbedingungen behalten wir uns vor, bei zukünftigen Buchungen Barzahlung zu verlangen oder uns einen gültigen Zahlungsnachweis vorlegen zu lassen.

Bankverbindung für alle Buchungen/Routen:

DFDS A/S

BNP Paribas

SWIFT: FTSBDDKK

IBAN: DK68 8149 1010 1640 35

DFDS A/S, Kopenhagen, ist Rechnungsaussteller und leistendes Unternehmen.

# Buchungsgebühr

Die Buchung kann im Internet per Telefon, Telefax, E-Mail oder schriftlich per Post vorgenommen werden. Die Buchungen sind nicht übertragbar und gelten ausschließlich für die namentlich in der Bestätigung eingetragenen Personen und an den eingetragenen Daten.

Bei jeder Buchung wird eine Buchungsgebühr fällig. Diese beträgt aktuell

- bei telefonischer Buchung:
  - € 5,00 für die Routen Calais-Dover, Dünkirchen-Dover
  - € 14,00 für die Routen Amsterdam/IJmuiden-Newcastle, Kopenhagen-Oslo, Kiel-Klaipeda, Karlsham-Klaipeda, Stockholm-Tallinn (Paldiski-Kapellskär)
- bei Online-Buchung im Internet ([www.dfdsseaways.de](http://www.dfdsseaways.de))
  - € 10,00 für die Routen Amsterdam/IJmuiden-Newcastle, Kopenhagen-Oslo, Kiel-Klaipeda, Karlsham-Klaipeda, Stockholm-Tallinn (Paldiski-Kapellskär)
- bei Buchung vor Ort im Hafengebäude:
  - € 25 für die Routen Calais-Dover, Dünkirchen-Dover

# Gruppenbuchungen

Die Zahlung der Gesamtrechnung für Gruppenreisen muss bis spätestens 14 Tage vor dem gebuchten Abfahrtstag erfolgt sein.

# Stornierung

Wir bieten eine volle Erstattung des Reisepreises innerhalb von 24 Stunden ab Erhalt der Bestätigung an.

# Buchung für Mitreisende oder im Namen von Dritten

Wenn Sie eine Buchung für mehrere Personen organisieren und in deren Namen buchen, gelten die folgenden zusätzlichen Bedingungen, ungeachtet dessen, ob Sie selbst Reiseteilnehmer sind:

1. Sie übernehmen für die Erfüllung aller vertraglichen Verpflichtungen der von Ihnen angemeldeten Reiseteilnehmer die Haftung. Sie erklären uns gegenüber, dass Sie autorisiert sind, jeden Mitreisenden auf die Einhaltung dieser Reisebedingungen zu verpflichten, als wie wenn diese selbst bei uns gebucht hätten.

2. Sie übernehmen die persönliche Verantwortung, dass jeder Reiseteilnehmer
  - über alle notwendigen gültigen Reisedokumente verfügt und
  - im gegebenen Fall die Bedingungen in Punkt 14 (Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität) zur Kenntnis genommen hat und erfüllt
3. Sie übernehmen die Verpflichtung (ungeachtet dessen, ob Sie persönlich mitreisen) zum Zeitpunkt der Buchung mit Namen und Adresse die Person festzulegen, die sowohl uns gegenüber als auch an Bord gegenüber dem Kapitän verantwortlich ist für die Leitung der Gruppe und das Verhalten der einzelnen Teilnehmer.
4. Sie versichern, dass alle Reiseteilnehmer über diese Bedingungen in Kenntnis gesetzt und ihnen zugänglich gemacht worden sind und entsprechend befolgt werden.
5. Sie (persönlich) leisten uns gegenüber Schadenersatz im Falle jeglichen Verstoßes der einzelnen Reiseteilnehmer gegen diese Bedingungen (einschließlich Nichtzahlung) oder für jegliches Fehlverhalten eines jeden Reiseteilnehmers (sei es Erwachsener oder Kind).
6. Sie übernehmen die gesamtschuldnerische Haftung für die Gruppe. Dies gilt insbesondere für die Zahlung des Reisepreises aller Gruppenteilnehmer vor der Abfahrt bzw. vor der Inanspruchnahme einer von uns verkauften Leistung.
7. Sie bestätigen, lediglich als Organisator einer Gruppenreise zu handeln und nicht direkt oder indirekt als Reisevermittler tätig zu sein.

## Sonderwünsche und Zusatzleistungen

Sonderwünsche (z.B. Diätmahlzeiten) werden an den entsprechenden Leistungsträger weitergeleitet, können jedoch nicht garantiert werden. Für die Besorgung oder Bereitstellung von maßgeschneiderten Services erheben wir eine zusätzliche Gebühr.

Sondervereinbarungen nach den Wünschen des Passagiers bedürfen der schriftlichen Bestätigung und müssen spezifiziert auf der Reisebestätigung gedruckt sein.

## 3. Preise

Es gilt ein flexibles Preissystem, der Reisepreis richtet sich nach Angebot und Nachfrage, dem Abfahrtstag und dem Buchungszeitpunkt. Die Preise variieren ebenso nach der Anzahl der Reisenden, nach Fahrzeugabmessungen und je nach gewählter Kabinenkategorie. Vor Abschluss Ihrer Buchung behalten wir uns das Recht auf Preisänderungen vor.

Nachdem Ihre Buchung verbindlich geworden ist, sind keine Preisänderungen für Ihre Reise vorgesehen. Wir behalten uns jedoch das Recht vor bzw. verpflichten uns, einen Zuschlag einzuführen bzw. Abschlag vorzunehmen, um staatliche Maßnahmen, Kursschwankungen, Transportkostenveränderungen (z.B. veröffentlichte Fahrpreise und Treibstoffkosten), Abgabenveränderungen, Steuern oder sonstige Gebühren (inkl. Mehrwertsteuer, Anlege- oder Einschiffungsgebühren in Häfen) wiederzugeben, wenn zwischen dem Vertragsschluss und dem Reiseternin mehr als vier Monate liegen. Im Fall der Preisanpassung wird der Vertragspartner eine genaue Angabe über die Preisänderung gegeben.

## Besonderheit bei Pauschalreisen

Im Falle der Erhebung eines Zuschlags in Höhe von 10 % oder mehr des Gesamtreisepreises sind Sie berechtigt, Ihre Buchung kostenfrei zu stornieren und Sie erhalten eine komplette Rückzahlung. Wenn Sie sich für eine Stornierung entscheiden, ist uns diese schriftlich innerhalb von 10 Tagen nach Bekanntgabe der Zuschlagserhebung zu übermitteln. Alternativ können Sie die Teilnahme an einer gleichwertigen anderen Reise erbitten, die Ihnen durch uns sodann im Fall der Verfügbarkeit angeboten wird.

Später als 20 Tage vor Ihrem Abreisedatum werden wir keine Erhöhung Ihres Pauschalreisepreises vornehmen.

## 4. Pass, Visa und Gesundheit

Sie sind verantwortlich für die Einhaltung aller Vorschriften im Hinblick auf Ausweispapiere (Personalausweis, Pass), Visa, Einreise- und Gesundheitsformalitäten, die für die Beförderung oder während der Zeit der von uns Ihnen gegenüber geleisteten Services notwendig sind. Passagieren ohne gültige oder unzureichende Reisedokumente wird der Check-in verweigert und wir übernehmen keine Haftung für daraus resultierende Folgen. Ein Anspruch auf eine Erstattung besteht in diesem Fall nicht.

Sie sind verantwortlich, alle notwendigen Einreisebestimmungen der jeweiligen Länder zu prüfen und einzuhalten. Wir verweisen auf die Homepage des Auswärtigen Amtes der Bundesrepublik Deutschland:

[http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Laenderinformationen/SicherheitshinweiseA-Z-Laenderauswahlseite\\_node.html](http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Laenderinformationen/SicherheitshinweiseA-Z-Laenderauswahlseite_node.html)

Wir werden Sie regresspflichtig halten für alle Bußgelder, Rückführungs- oder andere Transportkosten, Aufenthaltskosten und alle damit verbundenen Ausgaben, die uns aufgrund Ihres Versäumnisses, die notwendigen Einreisedokumente gegenüber den zuständigen Behörden zu präsentieren, auferlegt werden.

Wenn Sie nicht im Besitz eines Rückfahrtickets sind und Ihnen die Einreise in das Zielland verweigert wird, sind Sie unter diesen Umständen uns gegenüber verpflichtet, für die Kosten des Rückfahrtickets sowie für alle anderen uns oder unseren Leistungsträgern daraus entstehenden Kosten aufzukommen.

## 5. Schwangerschaft

DFDS rät schwangeren Passagieren davon ab, ab der 34. Schwangerschaftswoche oder später eine Reise mit DFDS anzutreten.

Wir empfehlen schwangeren Passagieren, eine Reiseversicherung abzuschließen, die einen ausreichenden Schutz bei etwaigen Komplikationen vorsieht. Beachten Sie, dass der Versicherungsschutz eventuell Einschränkungen während der letzten Schwangerschaftswochen vor dem Geburtstermin beinhalten kann. Es liegt in Ihrer Verantwortung, sich nach dem aktuellen Stand des Versicherungsschutzes zu erkundigen, ob Sie versichert sind oder nicht. DFDS übernimmt hierfür keine Haftung.

## 6. Kinder und Jugendliche unter 20 Jahren

### Kleinkinder 0-3 Jahre

Kleinkinder bis einschließlich 3 Jahre reisen kostenlos, sofern sie an Bord kein eigenes Bett (maximal 1 Kind von 0-3 Jahren pro Kabine) und/oder im Hotel kein eigenes Bett beanspruchen. Das Kind muss bei der Buchung angemeldet und in der Reisebestätigung eingetragen sein. Nicht im Voraus gebuchte Mahlzeiten werden direkt mit dem Hotel abgerechnet, soweit es sich nicht um eine Leistung innerhalb einer Pauschalreise handelt.

### Kinder 4-15 Jahre

Für Kinder ab 4 bis einschließlich 15 Jahre können je nach Route und Leistung spezielle Kinderpreise gelten. Kinderpreise im Hotel basieren auf der Unterbringung in einem Zustellbett in einem Doppelzimmer mit 2 vollzahlenden Personen.

### Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren

Kinder bzw. Jugendliche unter 18 Jahren dürfen nur in Begleitung eines Erwachsenen reisen. Kinder und Jugendliche im Alter von 16 bis 17 Jahren dürfen jedoch ohne Begleitung ihrer Eltern reisen, sofern sie eine schriftliche Einverständniserklärung ihrer Eltern oder eines Erziehungsberechtigten bei sich führen und beim Check-in vorlegen. Liegt keine Einverständniserklärung der Eltern oder Erziehungsberechtigten vor, so sind wir berechtigt, die Beförderung zu verweigern.

Eine Übertragung der Aufsichtspflicht über Alleinreisende Jugendliche auf den Beförderer erfolgt weder durch den Vertragsschluss noch durch die Beförderung. Seitens des Beförderers wird keine Aufsichtspflicht vor, während und nach der Beförderung gegenüber dem alleinreisenden Jugendlichen übernommen.

## 7. Haustiere

Haustiere können auf bestimmten DFDS Routen befördert werden. Bitte beachten Sie, dass das Tier während der gesamten Überfahrt in Ihrem Fahrzeug oder einer von DFDS bereitgestellten Transportbox bleiben muss. Auf einigen Routen stehen darüber hinaus spezielle Kabinen für die Mitnahme von Haustieren zur Verfügung. Die Mitnahme der Haustiere in die öffentlichen Bereiche ist untersagt.

Es ist sehr wichtig, dass Sie sich vor der Buchung und Abfahrt selbst mit den Bedingungen für Haustiere an Bord vertraut machen. Die Bedingungen finden Sie unter <http://www.dfdsseaways.de/kundenservice/haustiere> oder können vor Ihrer Buchung angefordert werden.

Tierhalter/Passagiere sind verantwortlich für die Einhaltung der geltenden Einfuhrbestimmungen des jeweiligen Ziellandes und zurück zum Abreiseland. Tierhalter/Passagiere tragen die Verantwortung für die Einhaltung aller anderen Vorschriften im Zusammenhang mit Reisen mit Haustieren, einschließlich Bestimmungen im Zusammenhang mit Heimtierausweisen und Dokumentationsunterlagen.

Lesen Sie hier die Vorschriften für die Mitnahme von Haustieren nach Norwegen:  
<http://www.mattilsynet.no/language/english/>

Lesen Sie hier die Vorschriften für die Mitnahme von Haustieren nach Dänemark:

[http://www.foedevarestyrelsen.dk/english/ImportExport/Travelling with pet animals/Pages/default.aspx](http://www.foedevarestyrelsen.dk/english/ImportExport/Travelling%20with%20pet%20animals/Pages/default.aspx)

Lesen Sie hier die Vorschriften für die Mitnahme von Haustieren nach Großbritannien:

<https://www.gov.uk/bringing-food-animals-plants-into-uk>

## 8. Versicherung und Fahrzeugformalitäten

Es liegt in Ihrem Verantwortungsbereich zu prüfen und sicherzustellen, dass Ihr Fahrzeug und die Fahrzeugpapiere den gültigen Verkehrsvorschriften entsprechen.

Passagiere sind verpflichtet, alle Kosten im Zusammenhang mit einer eventuell während der Reise auftretenden Erkrankung, Krankenhauseinweisung, etc. zu zahlen. Es gibt keinen Arzt an Bord der DFDS Schiffe.

Wir empfehlen Ihnen, vor Ihrem Reiseantritt eine Reise- und Unfallversicherung abzuschließen. Eine Reise- und Unfallversicherung kann bei Ihrem eigenen Versicherungsunternehmen abgeschlossen werden, wenn Sie es für notwendig erachten. Es liegt in Ihrem Verantwortungsbereich nachzuprüfen, ob Sie versichert sind, und wenn nötig, eine ausreichende Versicherung oder Zusatzversicherung abzuschließen. Die Versicherung sollte zumindest Kosten im Fall von Krankheit, Unfall und Rücktransport aus dem Ausland, Gepäckverlust oder -beschädigung (einschließlich Ihres Fahrzeugs) sowie Umbuchung oder Stornierung Ihrer Buchung decken.

Sie haben die Möglichkeit, eine Reiserücktrittsversicherung oder Urlaubsschutz-Paket über DFDS abzuschließen. Informationen hierzu finden Sie unter <http://www.dfdsseaways.de/kundenservice/reiseversicherung/>

## 9. Fahrzeuge

### Ticketpreis für Fahrzeuge

Die Preise gelten nur für Passagierfahrzeuge und Anhänger. Fahrzeuge und Anhänger dürfen persönliche Gegenstände in dem Umfang enthalten, wie sie normalerweise für einen Urlaub oder eine Besuchsfahrt notwendig sind.

Fahrzeugpreise gelten nicht für Fahrzeuge von einer Länge über 10 Meter und nicht für Fahrzeuge mit Handelsware oder gewerblicher Ladung (nachfolgend „Handelsware“ genannt). Handelsware, die in Pkw, Gepäckanhängern, etc. transportiert wird, unterliegt dem Frachttarif. Fahrzeuge mit einer Sitzkapazität von 12 Plätzen oder mehr werden als Bus eingestuft, ungeachtet der Maße des Fahrzeugs. Für Busse gilt jeweils ein eigener Tarif.

DFDS behält sich das Recht vor, einen Frachttarif für Ladung zu verlangen, die von Ihnen im Widerspruch zu den vorliegenden Bedingungen nicht als Handelsware deklariert wurde, und übernimmt keine Haftung für aus einer fehlerhaft vorgenommenen Deklaration entstehende Folgen. Dies gilt insbesondere für Ware, die über das erlaubte Zuladegewicht mitgeführt wird, einschließlich Handelsprodukte, die nicht im Eigentum des Passagiers oder zum Verkauf oder zur Weiterverarbeitung bestimmt sind.

Fahrräder müssen im Voraus gebucht werden.

### Voraussetzungen beim Fahrzeugtransport

#### a) Sie versichern, korrekte Angaben zu machen

- Mit der Bestätigung Ihrer Buchung stimmen Sie zu, dass der Kapitän des Schiffes zusammen mit der Besatzung und dem DFDS Abfertigungspersonal das Recht zur genauen Überprüfung der Richtigkeit der bei der Buchung von Ihnen gemachten Angaben haben. Dies ist aus Sicherheitsgründen notwendig und dient dem Schutz und der Sicherheit und der Annehmlichkeit der Passagiere.
- Sollten die Angaben unrichtig erscheinen oder sich als falsch herausstellen, stimmen Sie einer eventuellen Sanktion zu. Siehe Punkt 9 d (Maßnahmen bei Nichteinhaltung)

#### b) Fahrzeugtyp und Verwendung

Bei Nichteinhaltung der folgenden Vorschriften hat DFDS nach eigenem Ermessen das Recht, Maßnahmen vor oder am Ort der Abfahrt zu ergreifen. Folgendes ist erforderlich:

- Das Fahrzeug ist verkehrstüchtig.
- Das Fahrzeug ist für die Nutzung auf öffentlichen Straßen versichert (und Sie können einen Versicherungsnachweis erbringen, falls gefordert).
- Das Fahrzeug verfügt über eine gesetzlich vorgeschriebene, gültige Sicherheitsüberprüfungsplakette (z.B. TÜV) oder eine amtliche Bescheinigung über die Verkehrserlaubnis (die Sie auf Nachfrage vorlegen können)

- Der Anlass Ihrer Reise steht nicht in Verbindung mit dem Transport von gewerblichen Gütern oder mit einem gewerblichen Zweck.
- Die Abmessungen des Fahrzeugs müssen innerhalb der erlaubten Abmessungen gemäß dem gültigen Passagier-PKW-Tarif liegen
- Sie führen keine Handelsware oder Güter zu gewerblichen Zwecken mit oder solche, die zollpflichtig zu deklarieren sind.
- Das Fahrzeug selbst muss einem Typ entsprechen, der normalerweise (nach unserem Ermessen) als Fahrzeug zum privaten Gebrauch angesehen wird. Diesbezüglich erachten wir (ohne Einschränkungen) folgende Fahrzeuge als gewerblich genutzte Fahrzeuge:
  1. Jede Art von Kleintransporter oder größer, ob tatsächlich mit gewerblicher Ladung oder nicht und/oder ob gewerblich genutzt oder nicht
  2. Jede Art von Lastwagen mit Pritschenboden und/oder Seitenplanen und Anhänger aller Größen/Gewichte
  3. Alle Kastenwagen und Transporter mit Kofferaufbau
  4. Alle Wohnmobile, die als Teil oder in Verbindung mit einer gewerblichen Nutzung stehen; und
  5. alle Anhänger, die an oben genannten Fahrzeugen befestigt sind oder gezogen werden
- Sie transportieren keine Gefahrgüter (ob nach International Maritime Organisation („IMO“) als gefährlich eingestuft oder nicht) und
- Das Fahrzeug darf nicht zur gewerblichen Personenbeförderung eingesetzt sein; insbesondere gilt dies für Busse mit einer Sitzplatzkapazität für mehr als 12 Personen
- Alle mit Erdgas (CNG) oder Flüssiggas (LPG) betriebenen Fahrzeuge müssen anerkannte, industriefertige Modelle sein, die den Normvorschriften entsprechen.
- Elektrofahrzeuge dürfen während der Überfahrt zum Aufladen nicht an das elektrische System des Schiffes angeschlossen werden.

### c) Gewerbliche Fahrzeuge

Für Fahrzeuge, in denen nicht angemeldete Handelsware mitgeführt wird, wird beim Check-in eine Nachbelastung erhoben.

### d) Maßnahmen bei Nichteinhaltung

Sie erklären sich mit den Maßnahmen einverstanden, die wir im begründeten Fall der Nichteinhaltung unserer Auflagen (Punkt 9. a-c) anwenden können.

DFDS ist in diesen Fällen berechtigt

- die Beförderung des Fahrzeugs zu verweigern, außer gegen Zahlung einer zusätzlichen Gebühr;
- die Beförderung des Fahrzeugs zu verweigern, außer auf Basis der oben genannten Bedingungen, z.B. durch Entfernen der mitgeführten Handelsware; und
- das Laden des Fahrzeugs zu verweigern, wenn es uns offensichtlich ist, dass keine Abhilfe gegen Ihre Nichteinhaltung geschaffen werden kann oder Gefahr der Verzögerung der Schiffsabfahrt besteht.

Sie stimmen unter diesen Umständen außerdem zu, dass wir nicht zu einer Erstattung Ihres Fahrpreises verpflichtet sind, da der gebuchte Platz an Bord für Sie vorgehalten wurde und nicht anderweitig verkauft werden konnte; Ihnen bleibt nachgelassen, einen tatsächlich anderweitigen Verkauf nachzuweisen.

Sie erklären sich außerdem damit einverstanden, dass DFDS solche Maßnahmen am Einschiffungsort ohne vorherige Ankündigung ergreifen kann.

## 10. Gefahrgüter oder gefährliches Gepäck

Passagiere sind zur Einhaltung der Bestimmungen sämtlicher anwendbarer Gesetze und internationalen Übereinkommen verpflichtet, die auf den Transport von Gefahrgut und gefährlichem Gepäck Bezug nehmen.

Güter oder Gepäck, was anderen Passagieren oder der Besatzung erhebliche Unannehmlichkeiten bereiten, oder die Sicherheit von Schiff, Menschen oder Gütern gefährden können, dürfen nicht an Bord gebracht werden. Es ist daher nicht gestattet, gefährliche oder Angriffswaffen, Explosivstoffe oder Drogen, Kraftstoffkanister oder ähnliche Dinge mitzunehmen. Farben, Chemikalien und ähnliche Produkte gelten ebenso als Gefahrgut und sind an Bord der DFDS Schiffe nicht erlaubt.

Passagiere, die sich nicht an diese Vorschrift halten, wird die Beförderung verweigert und erhalten keine Erstattung.

Wir sind befugt, aus Sicherheitsgründen eine Durchsuchung von Passagieren und deren Gepäck zu verlangen.

Passagiere, die DFDS zum Transport von Gefahrgütern oder gefährlichem Gepäck benötigen, müssen dies schriftlich mit uns vereinbaren und detailliert über die Gefahrgüter oder das gefährliche Gepäck informieren. Es ist notwendig, dass Sie uns genau über die von uns zu treffenden Maßnahmen informieren, um die Güter oder das Gepäck entsprechend handzuhaben.

Wenn Gefahrgüter oder gefährliches Gepäck ohne unsere Kenntnis an Bord gebracht werden, sind wir je nach Situation berechtigt, die Gegenstände zu entladen, unschädlich zu machen oder zu zerstören, ohne Verpflichtung zur Entschädigung für den entstandenen Schaden oder Verlust. Dies gilt auch, wenn wir beim Laden Kenntnis von den Eigenschaften des Gefahrguts oder Gepäcks hatten, wenn zu einem späteren Zeitpunkt das Gefahrgut oder Gepäck sich als Grund für eine Gefährdung von Schiff, Leben oder Gut herausstellt und es fahrlässig wäre, das Gefahrgut oder Gepäck an Bord zu behalten.

Wenn das Gut oder Gepäck Schaden oder Verlust verursacht hat, müssen Sie Schadenersatz leisten, wenn Sie oder eine andere Person, für die Sie verantwortlich sind, den Schaden oder Verlust schuldhaft oder fahrlässig herbeigeführt haben.

Fahrzeuge, die IMO-klassifiziertes Gefahrgut geladen haben, werden nur in Übereinstimmung mit den DFDS Bedingungen für Frachttransporte (Nordsee Frachtbeförderungsbedingungen) befördert; siehe nachstehenden Punkt 21.

Fahrzeuge mit einer entsprechenden Erlaubnis dürfen Gasflaschen mit einem Gesamtgewicht von maximal 47 kg transportieren. Während der Überfahrt dürfen die Gasflaschen nicht angeschlossen sein und das Ventil muss geschlossen sein.

## 11. Kabinengepäck

Kabinengepäck umfasst das gesamte Gepäck, das Sie mit in die Kabine nehmen.

An Bord der DFDS Schiffe dürfen Passagiere bis zu 50 kg Kabinengepäck pro Erwachsener und 25 kg pro Kind mitnehmen. Passagiere sind verpflichtet, DFDS eventuelles Übergepäck anzuzeigen.

Auf Verlangen von DFDS und/oder der Zollbehörde müssen Passagiere die Art und Stückzahl ihres Gepäcks identifizieren.

## 12. Umbuchung oder Stornierung durch Sie

### Umbuchung oder Stornierung ohne Reiserücktrittsversicherung

Sie können bestimmte Buchungen ändern und/oder stornieren über unsere Website [www.dfds.de](http://www.dfds.de) oder telefonisch bei unserem Kundenservice unter +49 (0)40 38 903-71.

Die Umbuchungs- und Stornierungsbedingungen richten sich nach der gebuchten Reisekategorie wie nachstehend spezifiziert.

Eine Änderung des Abfahrts- und Ankunftsdatums gilt als Stornierung der aktuellen Buchung und als Buchung einer neuen Reise. Diese Bestimmung gilt jedoch nicht für einen Reisevertrag.

MiniKreuzfahrten können nur von dem in der Bestätigung angeführten Hafen aus angetreten werden. Wenn Sie die Hinreise nicht antreten, wird die gesamte Buchung automatisch storniert. MiniKreuzfahrten können nicht für eine einfache Überfahrt genutzt werden.

Sollte durch Änderungen der Buchung ein geringerer Reisepreis entstehen, so gilt dennoch der Preis der ursprünglichen Buchung, es sei denn die Änderung der Buchung ist auf Ihre Geltendmachung eines gesetzlichen Mängelrechts zurückzuführen.

Wenn wir Sie zum Zeitpunkt Ihrer Buchung informiert haben, dass eine Umbuchung/Stornierung aufgrund der Geschäftsbedingungen unserer Leistungsträger nicht möglich ist, so erfolgt keinerlei Erstattung bei einer Umbuchung oder Stornierung.

Wenn Ihre Stornierung aufgrund von akuten Gesundheitsproblemen, Unfällen, etc. erfolgt, sind Sie dennoch zur Zahlung der nachstehenden Gebühren verpflichtet. Wir empfehlen daher den Abschluss einer Reiserücktrittsversicherung. Informationen finden Sie auf unserer Website: <http://www.dfdsseaways.de/kundenservice/reiseversicherung/>

## Rücktritt oder Umbuchung bei Fährpassagen und sonstigen Leistungen, Pauschalreisen

Der Rücktritt ist gegenüber dem Reisebüro oder uns zu erklären. Wir empfehlen Ihnen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

Soweit der Rücktritt bei einer Reise nicht auf uns oder einen unserer Leistungserbringer zurückzuführen ist, wir die Ihnen vorgehaltene Leistung nicht anderweitig verwenden konnten und Ihnen der gegenteilige Nachweis nicht gelingt, sind je nach Art der Reise folgende Rücktrittsgebühren als Entschädigungsleistung zu zahlen:

1. Langstrecken (Übernachtfähren) Nord- und Ostsee:
  - bis 42 Tage vor Abfahrt: 25% des Gesamtpreises
  - 42-22 Tage vor Abfahrt: 50% des Gesamtpreises
  - 21-8 Tage vor Abfahrt: 70% des Gesamtpreises
  - 7 Tage bis 1 Tag vor Abfahrt: 90% des Gesamtpreises
  - am Abfahrtstag oder bei Nichtantritt: 100% des Gesamtpreises

Bei Pauschalreisen gilt bei Stornierungen am Abfahrtstag oder bei Nichtantritt ein ermäßigter Stornosatz von 90 %.

### 2. Kurzstrecken

Englischer Kanal - Calais-Dover/Dünkirchen-Dover:

Es gelten die Bedingungen des jeweils gebuchten Tarifes.

Bei Buchung des Economy Tarifs ist eine Erstattung grundsätzlich ausgeschlossen.

Erfolgt vor dem Abfahrtsdatum eine Umbuchung durch Sie, so gilt der aktuelle Tagespreis zzgl. einer Umbuchungsgebühr in Höhe von € 25,00 bei Langstrecken (Übernachtfähren) Nord- und Ostsee bzw. € 15,00 bei Kurzstrecken. Eine Erstattung ist bei Umbuchung in eine günstigere Kategorie nicht möglich. Umgebuchte Tickets werden nicht erstattet.

## Besonderheiten bei Pauschalreisen

Wenn einer der folgenden Umstände innerhalb von 14 Tagen vor Ihrem Reiseantritt eintritt, sind Sie berechtigt, Ihre Pauschalreise kostenlos zu stornieren: Krieg, Naturkatastrophen, tödliche Infektionskrankheiten oder vergleichbare Ereignisse. In diesem Fall erhalten Sie den entrichteten Reisepreis in voller Höhe zurück. Dies gilt nicht, wenn Sie bereits bei der Buchung von diesem Umstand gewusst haben oder es sich um einen allgemein bekannten Umstand handelte.

## Spezialangebote

Auf Ihrer Buchungsbestätigung ist ausgewiesen, wenn es sich bei Ihrer Buchung um ein Sonder- oder Aktionsangebot handelt. Diese Art von Buchungen können nicht geändert oder storniert werden. Die Stornierungsgebühr beträgt 100 % des Reisepreises.

## Namensänderung/Ersatzpersonen

Vorausgesetzt, dass Sie uns rechtzeitig in Kenntnis setzen, können Sie eine bei DFDS getätigte Buchung (alle Kategorien), auf eine andere Person übertragen. Die Übertragung muss durch die verantwortliche Person, die die ursprüngliche Buchung getätigt hat, erfolgen und es gelten die nachfolgenden Bestimmungen.

Wir berechnen eine Gebühr in Höhe von € 25 für jede Namensänderung. Falls sich in diesem Zusammenhang zusätzliche Kosten ergeben, sind diese zu 100 % zur Zeit der Übertragung der Buchung fällig.

Sie können die Buchung übertragen, wenn die Ersatzperson die notwendigen Voraussetzungen im Hinblick auf die Einreisebestimmungen und Gesundheitsvorschriften erfüllt, die DFDS von Ihnen zum Zeitpunkt der ursprünglichen Buchung vorausgesetzt hat (siehe Punkt 3. Pass, Visa und Gesundheit)

Sowohl die Person, die die ursprüngliche Buchung getätigt hat, als auch die Ersatzperson sind zur vollständigen Zahlung von jeglichen noch ausstehenden Gebühren und/oder Auslagen verpflichtet, die im Zusammenhang mit der Übertragung der Reise entstehen können.

DFDS kann die Übertragung einer Reise verweigern, wenn nachgewiesen wird, dass eine Übertragung nicht möglich ist aufgrund von Vorschriften seitens der Hotels, Verkehrs- und Fluggesellschaften und/oder Behörden sowie der Kabinenbelegungsmöglichkeit.

DFDS lehnt jegliche Verantwortung im Zusammenhang mit dem Erwerb von nicht zum Weiterverkauf vorgesehenen Tickets/Reisen ab, es sei denn, die Reisen werden über einen unserer anerkannten Partner/Agenturen verkauft. In der Regel werden solche Tickets oder Reisen von Händlern oder privaten Veräußerern über das Internet angeboten.

Wenn Sie eine solche weiterverkaufte Reise erworben haben, geschieht dies auf eigene Rechnung und Gefahr. Seien Sie bitte vorsichtig, bevor Sie solche Reisen kaufen und überprüfen Sie den Verkäufer, um nicht ein Opfer von Internetbetrug zu werden.

## Keine Erstattung von Zusatzleistungen

Eine Stornierung von sonstigen Leistungen, wie z.B. Fußballtickets, Opernkarten, Konzerttickets, etc. hat dennoch die vollständige Zahlung der Leistungen an DFDS zur Folge.

Bei DFDS erworbene Leistungen wie Rücktrittsversicherung, Bearbeitungsgebühren und Veranstaltungstickets sind nicht erstattungsfähig.

Für verlorene oder nicht genutzte Tickets, Gutscheine, Reiseunterlagen oder Hotelgutscheine ist eine Erstattung nicht möglich.

## Umbuchung oder Stornierung mit Reiserücktrittsversicherung

DFDS bietet Ihnen die Möglichkeit des Abschlusses einer Reiserücktrittsversicherung über unseren Partner HanseMerkur Reiseversicherungen an. Die Höhe der Versicherungsprämie ist abhängig von der Höhe des Reisepreises und der Anzahl der Reisenden.

Die Versicherungsprämie ist sofort fällig. Der Versicherungsschutz gilt erst nach vollständiger Bezahlung der Versicherungsprämie. Die Reiseversicherung kann nicht storniert und die Versicherungsprämie nicht erstattet werden.

Weitere Informationen finden Sie unter [www.dfdsseaways.de/kundenservice/reiseversicherung](http://www.dfdsseaways.de/kundenservice/reiseversicherung)

Im Versicherungsfall wenden Sie sich bitte unverzüglich direkt an die HanseMerkur Reiseversicherung.

# 13. Umbuchungen, Annullierungen oder Verspätungen durch uns

## 13.1 Änderung von Abfahrtszeiten und Routen unserer Schiffe

Wir haften nicht für die veröffentlichten Abfahrts- und Ankunftszeiten. Alle Angaben zu Abfahrts- und Ankunftszeiten sowie zu den Schiffen, die in unseren Prospekten, auf unserer Website und in den Bestätigungen oder Vouchern genannt sind, sind unverbindlich und können nicht garantiert werden.

Alle unsere Schiffe sind den Wetterbedingungen und Höherer Gewalt (wie in der Einleitung beschrieben) ausgesetzt. Fahrpläne, Routen und Schiffe können wegen dieser Umstände geändert werden. Wenn nötig, behalten wir uns das Recht vor, die Beförderung mit einem Ersatzschiff durchzuführen und/oder den ausgeschriebenen Fahrplan oder die Route zu ändern. Wir behalten uns ebenso das Recht vor, eine bestätigte Buchung aus diesen Gründen zu stornieren.

Außerdem steht es uns frei, Anweisungen oder Empfehlungen von Regierungen oder Personen, die nach den Bedingungen der Kriegsrisikoversicherung für das Schiff berechtigt sind, solche Anweisungen oder Empfehlungen zu geben, zu befolgen. Die Befolgung solcher Anweisungen oder Empfehlungen wird nicht als Abweichung oder Bruch unserer Verpflichtungen Ihnen gegenüber erachtet.

Außer wie nachstehend ausgeführt, sind weder wir noch unsere Leistungsträger zu Schadenersatz oder Erstattung für jeglichen Verlust durch Verspätung, Annullierung, Fahrplanänderung, Routenänderung oder Einsatz eines Ersatzschiffes verpflichtet, sofern sich keine Entschädigung aus geltenden internationalen Übereinkommen, EU-Vorschriften und geltendem deutschen Recht ergibt.

## 13.2 Annullierung oder Verspätung unserer Fährpassagen

### Fahrgastrechte

Die EU-Verordnung 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr sieht Mindestrechte für Fahrgäste im Fall von Annullierungen und Verspätungen unserer Schiffe vor. Zu beachten ist, dass die Fahrgastrechte eine Anzahl von Ausnahmen beinhalten, wie z.B. Verspätung oder Annullierung aufgrund von Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen oder außergewöhnliche Umstände, die die Überfahrt erschweren, und die nicht verhindert hätten werden können, auch wenn alle Vorkehrungen getroffen worden wären.

Dieser Punkt gibt nur einen Überblick über die Rechte, die Anwendung finden können. Die Rechte eines jeden Passagiers werden fallweise geprüft.

Weitere Informationen:

Eine Zusammenfassung der sich aus der Verordnung über Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffverkehr ergebenden Rechte können im Internet unter folgender Adresse eingesehen werden:

[http://www.dfdsseaways.de/Documents/informationen/Passagierrechte\\_nach\\_EU\\_Verordnung.pdf](http://www.dfdsseaways.de/Documents/informationen/Passagierrechte_nach_EU_Verordnung.pdf)

Die Verordnung über Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffverkehr kann im Internet unter folgender Adresse eingesehen werden:

<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2010:334:0017:011:de:PDF>

Die Verordnung über die Fahrgastrechte ist bei Stornierung von Pauschalreisen nur anwendbar, wenn die Begründung in der Annullierung der Fährpassage liegt.

## Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt

### a) Information

Im Fall von Verspätung oder Annullierung der Abfahrt werden Passagiere, die von den Abfahrtsterminals oder -häfen starten, so schnell wie möglich informiert, spätestens 30 Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrtszeit. Wenn Passagiere eine Anschlussverbindung aufgrund einer Verspätung oder Annullierung nicht erreichen, werden wir uns um Auskünfte hinsichtlich alternativer Verbindungen bemühen.

### b) Betreuung und Unterstützung

Im Falle einer Annullierung oder einer Verspätung von mehr als 90 Minuten über die fahrplanmäßige Abfahrtszeit hinaus, werden wir kostenlos Imbisse, Mahlzeiten oder Erfrischungen in angemessenem Verhältnis zur Wartezeit anbieten, sofern dies mit vertretbarem Aufwand möglich ist.

Wird aufgrund der Annullierung oder Verspätung einer Abfahrt ein Aufenthalt des Passagiers von einer oder mehreren Nächten erforderlich, bieten wir kostenlos eine angemessene Unterbringung an Bord oder an Land an. Für jeden Passagier können wir die Kosten der Unterbringung auf EUR 80 pro Nacht für maximal drei Nächte begrenzen. Wir bieten außerdem die Beförderung zwischen dem Hafenterminal und der Unterkunft an.

Vorsorglich weisen wir darauf hin, dass wenn Sie ein Angebot zu einer angemessenen Alternativbeförderung ablehnen und sich dafür entscheiden, stattdessen am Terminal zu warten, keine Unterbringung von uns gestellt oder bezahlt wird.

Sie haben *keinen* Anspruch auf kostenlose Unterbringung, wenn der Aufenthalt notwendig wird als Folge einer Verspätung oder Annullierung aufgrund von Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes gefährden.

Auf die Belange behinderter Menschen nehmen wir in diesem Zusammenhang besondere Rücksicht.

### c) Anderweitige Beförderung oder Fahrpreiserstattung

Bei Annullierung oder Verspätung der Abfahrt von mehr als 90 Minuten über die fahrplanmäßige Abfahrtszeit hinaus kann der Passagier zwischen folgenden Möglichkeiten wählen:

- Anderweitige Beförderung zum vereinbarten Endziel gemäß Buchungsbestätigung unter vergleichbaren Bedingungen und zum frühestmöglichen Zeitpunkt ohne Aufpreis oder
- Erstattung des Fahrpreises und gegebenenfalls zum frühestmöglichen Zeitpunkt kostenlose Rückfahrt zum in der Buchungsbestätigung genannten Abfahrtsort.

Die Annahme des Angebotes zur Erstattung des Fahrpreises macht den Beförderungsvertrag ungültig und hebt ihn auf. Dies bedeutet, dass Ihnen kein weiteres Anrecht auf Unterstützung/Hilfeleistung oder Entschädigung zusteht.

## Im Fall von verspäteter Ankunft

Bei verspäteter Ankunft am in der Buchungsbestätigung genannten Endziel, haben Sie Anspruch auf Entschädigung ohne Ihr Recht auf Beförderung zu verlieren.

Die Entschädigung wird prozentual vom Ticketpreis errechnet und hängt von der Fahrdauer gemäß Artikel 19 (1) der EU-Verordnung über Fahrgastrechte ab. Eine Entschädigung kann in Form von Gutscheinen oder anderen DFDS Leistungen erfolgen, es sei denn, Sie verlangen eine Auszahlung des Geldbetrages. Wir behalten uns das Recht vor, eine Mindestgrenze festzulegen, unterhalb derer keine Entschädigungszahlungen vorgenommen werden. Diese Mindestgrenze wird nicht höher als € 6,- liegen.

Sie erhalten keine Entschädigung im Falle einer Verspätung, wenn diese durch Wetterbedingungen, die den sicheren Betrieb des Schiffes beeinträchtigen, oder durch außergewöhnliche Umstände verursacht wurde, die die Durchführung der Überfahrt behindern und die auch nicht durch zumutbare Maßnahmen hätten vermieden werden können.

## Ausnahmen

Die oben genannten Bestimmungen, die Sie zu einer Erstattung des Fahrpreises berechtigen im Fall von verspäteter Ankunft oder Hilfeleistung im Fall von verspäteter Abfahrt oder Annullierung, gelten nicht in allen Fällen. Eine genaue Aufstellung hierüber beinhaltet Artikel 20 der Fahrgastrechte.

Neben den oben genannten Ausnahmen (z.B. im Fall von Wetterbedingungen und außergewöhnlichen Umständen) wird außerdem keine Erstattung oder Hilfestellung geleistet, wenn

- der Passagier über die Annullierung oder Verspätung vor Abschluss der Buchung informiert wird, oder
- die Annullierung oder Verspätung auf das Verschulden des Passagiers zurück geht

Unsere Haftung bei Verspätung in Verbindung mit der Beförderung von Passagieren beträgt höchstens SZR 4.150.

Bei Verspätung des Gepäcks beträgt die maximale Entschädigung SZR 1.800 für Kabinengepäck, SZR 10.000 für ein Fahrzeug einschließlich des sich darin befindlichen Gepäcks und SZR 2.700 für anderes Gepäck.

## Keine Entschädigung bei Verspätung oder Annullierung

Vorsorglich weisen wir darauf hin, dass Ihnen keine weiteren Entschädigungsansprüche bei Verlust oder Schaden im Falle von Verspätung oder Annullierung zustehen. Dies bedeutet, dass unsere Haftung bei direkten und indirekten Schäden oder Verlusten begrenzt ist.

Wenn eine Einschränkung unserer Haftung im Fall von Annullierungen nicht zulässig ist, beschränkt sich diese dennoch stets auf direkten Schaden oder Verlust.

## Umbuchung oder Stornierung einer Pauschalreise

Wir sind stets außerordentlich um die Richtigkeit der Angaben in unseren Prospekten und auf unserer Website bemüht. Trotz unserer besten Bemühungen können Änderungen auftreten.

### a) Vor dem Antritt einer Pauschalreise

Im Fall einer Änderung/Stornierung Ihrer Buchung vor dem Abfahrtstermin werden wir Sie so frühzeitig wie möglich informieren und uns um eine geeignete Lösung für Sie bemühen.

Wenn wir oder unsere Leistungsträger eine Pauschalreise stornieren, sind Sie berechtigt:

- die Vereinbarung zu kündigen und sich alle gezahlten Beträge im Zusammenhang mit der Pauschalreise erstatten zu lassen, oder
- auf eine andere Pauschalreise Ihrer Wahl umzubuchen, wenn wir und unsere Leistungsträger dieses ohne wesentliche Kosten oder Verluste anbieten können.

Wenn Sie sich für eine Umbuchung auf eine höherwertigere Pauschalreise entscheiden, ist der Differenzbetrag von Ihnen zu bezahlen, wenn wir oder unsere Leistungsträger nicht für die Kosten haftbar sind. Wenn Sie sich für eine Umbuchung auf eine Pauschalreise mit einem niedrigeren Wert entscheiden, erstatten wir oder unsere Leistungsträger Ihnen den Differenzbetrag.

Sobald Sie die Benachrichtigung über eine Umbuchung oder Stornierung von DFDS erhalten, informieren Sie uns bitte umgehend über Ihre endgültige Entscheidung.

Wenn Ihnen ein Schaden oder ein Verlust entsteht, weil wir oder unsere Leistungsträger die vereinbarten Bedingungen nicht erfüllen können, oder die Pauschalreise storniert werden muss, so sind Sie zum Schadenersatz durch uns berechtigt.

Wir sind berechtigt, die Entschädigung gemäß den einschlägigen geltenden internationalen Übereinkommen, EU-Verordnungen und nach geltendem deutschem Recht zu begrenzen.

Wir haften nicht für Verluste bei Stornierung oder Nichterfüllung der vereinbarten Bedingungen, wenn

- die erforderliche Mindestteilnehmerzahl für eine Pauschalreise nicht erreicht wird und Sie eine schriftliche Benachrichtigung über die Stornierung erhalten,
- diese auf Ihre persönlichen Umstände zurückzuführen sind,

- diese auf Dritte zurückzuführen sind und die Situation nicht vorhersehbar, unvermeidbar und nicht durch uns oder unsere Partner beseitigt hätte werden können, oder
- es sich um Wetterbedingungen oder Ereignisse Höherer Gewalt handelt, die nicht vorhersehbar und nicht zu vermeiden sind.

## b) Nach dem Antritt einer Pauschalreise

Wenn Sie während einer Pauschalreise eine Reklamation einreichen, bemühen wir uns und/oder der Leistungsträger um eine geeignete Lösung.

Wenn die Pauschalreise von der vereinbarten Leistung abweicht, sind Sie berechtigt Abhilfe zu verlangen, sofern dies für uns keinen unverhältnismäßig hohen Aufwand erfordert. Ihr Abhilfeverlangen richten Sie an die in der Buchungsbestätigung angegebenen Adresse.

Wenn es nicht möglich ist oder wir es versäumen, innerhalb einer angemessenen Frist für Abhilfe zu sorgen, haben Sie Anspruch auf eine angemessene Minderung des Pauschalreisepreises. Alternativ können Sie selbst Abhilfe schaffen und von uns den Ersatz der hierzu erforderlichen Aufwendungen ersetzt verlangen, wenn Sie uns zuvor erfolglos eine angemessene Frist zur Abhilfe gesetzt haben.

Wenn wir oder unsere Leistungsträger einen wesentlichen Bestandteil der vereinbarten Pauschalreiseleistungen nicht erbringen, oder wenn Mängel auftreten, die die zugesicherten Vertragseigenschaften beeinträchtigen oder den vertraglich vorausgesetzten Nutzen aufheben oder mindern, können Sie die Pauschalreise stornieren.

Wenn Sie sich für eine Stornierung der Pauschalreise entscheiden, haften wir oder unsere Leistungsträger für die Erstattung des vollen Pauschalreisepreises. Wir sind gegebenenfalls jedoch berechtigt, die Erstattung um den Wert der bereits erbrachten Leistungen zu reduzieren.

Wenn wir oder unsere Leistungsträger innerhalb einer angemessenen Frist ohne Kosten oder erhebliche Unannehmlichkeiten für Sie Abhilfe leisten, können Sie weder eine Minderung des Reisepreises verlangen noch die Pauschalreise kündigen.

Wenn Sie einen Schaden oder Verlust aufgrund der nicht vertragsgemäßen Leistungserbringung erleiden, haben Sie Anspruch auf Schadensersatz von uns oder unseren Leistungsträgern, es sei denn, der Mangel ist zurückzuführen auf:

- Dritte, die nicht mit der Pauschalreise verbunden sind und die Situation konnte nicht vorhergesehen, vermieden oder von uns oder unseren Partner behoben werden, oder
- Wetterbedingungen oder Ereignisse Höherer Gewalt, die zum Zeitpunkt der Buchung nicht vorhersehbar, nicht vermeidbar oder beeinflussbar waren.

Wir sind berechtigt, die Entschädigung gemäß den einschlägigen geltenden internationalen Übereinkommen, EU-Verordnungen und nach geltendem deutschem Recht zu begrenzen.

## Mindestteilnehmerzahl

Wenn in der Reisebeschreibung auf eine erforderliche Mindestteilnehmerzahl hingewiesen wird, können wir bei Nichterreichen bis 4 Wochen vor Reiseantritt die Reise absagen.

# 14. Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Wenn Sie oder eine Person, für die Sie eine Buchung vornehmen, behindert sind oder über eingeschränkte Mobilität oder andere körperliche Einschränkungen verfügen, die das Reisen erschweren, sind Sie uns als Kunde willkommen und wir werden Ihnen jegliche Hilfestellung zukommen lassen, die uns möglich ist.

Es ist sehr wichtig, dass Sie die nachstehenden Regeln beachten, damit wir Ihnen so viel Hilfestellung wie möglich geben können.

## a) Angaben zum Zeitpunkt der Buchung

Bitte informieren Sie uns bei der Buchung oder beim Erwerb des Tickets unbedingt über alle spezifischen Bedürfnisse oder die benötigte Hilfestellung von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität.

Dies schließt jegliche Bedürfnisse in Bezug auf Unterbringung, Sitzgelegenheiten, benötigte Dienstleistungen oder die notwendige Mitnahme von medizinischem Gerät ein, vorausgesetzt, diese Bedürfnisse sind zum Zeitpunkt der Buchung oder des Erwerbs des Tickets bekannt.

Vorsorglich weisen wir darauf hin, dass die von uns benötigten und wie oben erwähnten Informationen gegenüber dem Reisebüro oder Reiseveranstalter, bei dem der Fahrschein erworben wurde, einzureichen sind. Bei Tickets, die zu mehrfachen Passagen berechtigen, genügt eine Anmeldung, vorausgesetzt Sie stellen uns ausreichend Informationen über die anschließenden Reisen zur Verfügung. Sie erhalten eine Bestätigung mit der Angabe der angeforderten Hilfeleistung. Wenn Sie eine solche Bestätigung nicht erhalten, müssen Sie sich mit uns in Verbindung setzen, da wir ansonsten die Verfügbarkeit von Einrichtungen/Dienstleistungen nicht garantieren können.

## b) Hilfeleistung in Häfen und an Bord von Schiffen

Vorbehaltlich Punkt 14 d werden wir und die Terminalbetreiber in unseren jeweiligen Zuständigkeitsbereichen kostenlose Hilfestellung gegenüber behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität leisten, gemäß Anhang II und III der EU-Verordnung 1177/2010, in Häfen, einschließlich Ein- und Ausschiffung, und an Bord der Schiffe. Die Hilfestellung wird, wenn möglich, an die individuellen Bedürfnisse des behinderten Menschen oder der Person mit eingeschränkter Mobilität angepasst.

## c) Voraussetzungen zur Hilfeleistung

Hilfestellung gegenüber behinderten Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität wie oben beschrieben wird in folgenden Fällen gegeben:

- Wir oder der Terminalbetreiber sind, mit den zur Verfügung stehenden Mitteln, von der benötigten Hilfeleistung spätestens 48 Stunden im Voraus informiert worden.
- Der behinderte Mensch oder die Person mit eingeschränkter Mobilität findet sich selbst am Hafen oder an einer von uns oder dem Terminalbetreiber ausgewiesenen Stelle ein:
  1. zu einem schriftlich vereinbarten Zeitpunkt, nicht mehr als 60 Minuten vor der ausgewiesenen Einschiffszeit, oder
  2. wenn keine Einschiffszeit vereinbart ist, nicht später als 60 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit
- Eine Anmeldung erfolgt in Übereinstimmung mit Punkt 14. c) gegenüber dem Reisebüro oder dem Reiseveranstalter, bei dem das Ticket erworben wurde. Bei Tickets, die zu mehrfachen Passagen berechtigen, genügt eine Anmeldung, vorausgesetzt Sie stellen uns ausreichend Informationen über die anschließenden Reisen zur Verfügung. Sie erhalten eine Bestätigung darüber, dass die angeforderte Hilfeleistung gemeldet worden ist.

Wenn keine Anmeldung gemäß den oben genannten Voraussetzungen erfolgt, werden wir und der Terminalbetreiber dennoch alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen, damit die Hilfestellung in einer Weise geleistet werden kann, die dem behinderten Menschen oder einer Person mit eingeschränkter Mobilität die Ein- und Ausschiffung und das Reisen an Bord ermöglicht,

Wenn ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität einen anerkannten Assistenzhund mitführt, darf dieser Hund zusammen mit der Person untergebracht werden, vorausgesetzt wir, Reisebüro oder Reiseveranstalter werden nach geltenden nationalen Bestimmungen, wenn solche bestehen, über die Beförderung von ausgebildeten Assistenzhunden an Bord von Passagierschiffen, benachrichtigt.

## d) Ausnahmen und Sonderbedingungen

In bestimmten Fällen können wir, Reisebüros und Reiseveranstalter verweigern, eine Buchung vorzunehmen, ein Ticket auszustellen oder anderweitig zur Verfügung zu stellen oder einen behinderten Menschen oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität einzuschiffen:

- um anwendbarem nationalem Recht oder internationalen Sicherheitsvorschriften zu entsprechen;
- wenn die Bauart des Passagierschiffes oder Infrastruktur und/oder Einrichtung des Hafens (einschließlich Terminals) es nicht ermöglichen, die Einschiffung, Ausschiffung oder die Beförderung der betreffenden Person in einer sicheren oder machbaren Weise durchzuführen.

Dennoch werden wir, Reisebüros und Reiseveranstalter im Falle einer Ablehnung eine Buchung vorzunehmen oder ein Ticket auszustellen oder anderweitig zur Verfügung zu stellen nach Punkt 14, alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen und der betreffenden Person eine akzeptable Alternativbeförderung an Bord einer von uns betriebenen Schiffsverbindung vorschlagen.

Wird behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität, die über eine Buchung verfügen oder im Besitz eines Tickets sind und die den Anforderungen gemäß Punkt 14. a) entsprechen, dennoch die Einschiffung auf der Grundlage der vorgenannten EU-Verordnung verweigert, können sie zwischen der Erstattung des Fahrpreises und anderweitiger Beförderung wählen, wobei die anderweitige Beförderung davon abhängig ist, dass alle Sicherheitsanforderungen erfüllt werden.

## e) Erfordernis einer Begleitperson

Wenn es unbedingt notwendig ist, dürfen wir, Reisebüro und Reiseveranstalter verlangen, dass ein behinderter Mensch oder eine Person mit eingeschränkter Mobilität von einer anderen Person begleitet wird, die in der Lage ist, die von der betreffenden Person benötigte Hilfestellung zu leisten.

Bei Personenverkehrsdiensten wird eine solche Begleitperson kostenlos befördert. Verlangt ein Beförderer, Reisebüro oder Reiseveranstalter eine Begleitperson, so muss er den behinderten Menschen oder die Person mit eingeschränkter Mobilität unverzüglich über die spezifischen Gründe hierfür unterrichten.

## 15. Ihr Verhalten

a) Es ist wichtig für die Sicherheit und den Komfort aller an Bord des Schiffes, dass Sie sich jederzeit korrekt verhalten. Darüber hinaus, dass Sie andere Personen beaufsichtigen, für die Sie verantwortlich sind. Ihr geistiger oder körperlicher Zustand, ihre Haltung oder ihr Verhalten sollten keine Gefahr oder ein Risiko für Sie selbst, andere Passagiere, die Besatzung oder Eigentum darstellen.

b) Wir, der Kapitän und Offiziere an Bord können begründete Regelungen nach eigenem Ermessen durchsetzen, um Sicherheit, Komfort und Zufriedenheit für Passagiere und Besatzung zu wahren. Solche Regelungen können von Zeit zu Zeit variieren und in verschiedenen Teilen des Schiffes oder gegenüber verschiedenen Personen oder Gruppen von Fahrgästen unterschiedlich angewendet werden. Beispielsweise gibt es Einschränkungen im Hinblick auf den Konsum von selbst mitgebrachten Speisen und Getränken und das Abspielen von lauter Musik.

c) Aufgrund von Umständen, die die Sicherheit des Schiffes, der Crew oder der Passagiere gefährden, können wir Ihre Buchung ablehnen oder die Einschiffung verweigern. Wir können Ihnen auch die Einschiffung verwehren, wenn Ihr Verhalten während früherer Reisen unangemessen war oder wenn Sie Sicherheitsvorschriften oder Bedingungen nicht beachten.

d) Rauchen (einschließlich E-Zigaretten) an Bord des Schiffes ist nur in ausgewiesenen Bereichen gestattet. Ein Aufpreis von mindestens € 200 wird für das Rauchen außerhalb der ausgewiesenen Bereiche erhoben (was den Kosten der von uns zu bestellenden Reinigung entspricht).

Auf allen DFDS Schiffen ist das Rauchen in den Kabinen nicht gestattet

e) Konsum von mitgebrachtem Alkohol ist an Bord des Schiffes nicht gestattet, ebenso wie Alkoholika, die in unseren SeaShops an Bord gekauft wurden. An Bord konsumiert werden darf nur Alkohol, der in unseren Bars und Restaurants erworben wurde, sofern dies durch eine Quittung nachgewiesen werden kann. Bei Nichtbeachtung dieser Vorschrift wird ein Aufpreis von uns erhoben, der den Preisen von Alkoholika in unseren Bars und Restaurants entspricht. Zudem wird ein Aufpreis (der dem Wert der von uns zu bestellenden Reinigung entspricht) erhoben, wenn Alkohol in den Kabinen oder öffentlichen Bereichen an Bord außerhalb von Bars und Restaurants konsumiert wird.

f) Übermäßiger Alkoholkonsum, der offensichtlich eine Gefahr für den Passagier selbst oder für andere darstellt, und der Konsum illegaler Drogen ist an Bord von DFDS Schiffen verboten.

g) Alle unsere Mitarbeiter, Besatzungsmitglieder und Leistungserbringer sind gehalten, jeglichen Verstoß gegen die Vorschriften zu melden. Wir weisen Sie außerdem darauf hin, dass wir ausfälliges Verhalten jeglicher Art gegen diese Personen oder Passagiere an Bord des Schiffes nicht dulden werden.

h) In allen oben beschriebenen Fällen behalten wir uns das Recht vor, Ihre Buchung abzulehnen, die Einschiffung zu verweigern und/oder (soweit notwendig) Sie in Gewahrsam zu nehmen oder von Bord zu entfernen. Wir sind in solchen oben genannten Fällen Ihnen gegenüber nicht haftbar und Sie allein haften für die Ihnen oder uns entstandenen Kosten.

i) Wir weisen Sie außerdem darauf hin, dass in Ergänzung der vorgenannten Vorschriften zusätzliche Bedingungen in Bezug auf Ihr Verhalten und Ihre Verantwortlichkeit, von Strecke zu Strecke unterschiedlich sein können. Sie werden daher gebeten, sich mit den ergänzenden Vorschriften vertraut zu machen und diese jederzeit zu beachten.

j) Wenn Sie die Reise nicht storniert und sich nicht zur ausgewiesenen Zeit am vorgesehenen Ort für die Hin- und Rückreise eingefunden haben, erlischt Ihr Anspruch auf Erstattung des gezahlten Reisepreises. Dies gilt auch, wenn Sie die Reise nicht antreten und zu Ende führen aufgrund fehlender Reisedokumente wie Reisepass,

Personalausweis, Visum (falls erforderlich), Impfnachweis oder ähnlichem. Gleiches gilt, wenn Sie verwiesen werden wegen Verstoßes gegen die von uns, Beförderern, Hotels, Resorts, etc. erlassenen Verhaltensregeln.

## **16. Unsere Haftung bei Verletzung, Gepäckbeschädigung, etc.**

Wir werden immer versuchen, Ihnen den besten Service zu liefern, damit Ihre Reise und sonstige Leistungen im Zusammenhang mit Ihrer Buchung und/oder Ihrer Bestellung, reibungslos und angenehm verlaufen.

Die Haftung bestimmt sich nach dem Athener Übereinkommen in seiner jeweils bei Vertragsschluss geltenden Fassung nebst zugehörigen Protokollen. Der gemäß Artikel 8 Absatz 4 des Athener Übereinkommens erlaubte Abzug findet Anwendung. Ein Mitverschulden des Passagiers ist stets zu berücksichtigen.

Wir haften nicht für Verluste oder Schäden einschließlich Personenschaden oder Tod, soweit das Gesetz nichts anderes vorsieht, oder wenn der Verlust oder die Beschädigung nicht durch unsere eigene Fahrlässigkeit bzw. Vorsatz oder Verletzung der gesetzlichen Pflicht verursacht wird. Dazu zählen auch Vertragsbruch oder Fahrlässigkeit unserer Mitarbeiter oder Leistungsträger, die im Rahmen ihrer Befugnisse handeln. In diesen Fällen haften wir in begrenzter Höhe bis zur maximalen Entschädigung gemäß dem Athener Übereinkommen.

Nach dem Athener Übereinkommen (Protokoll 2002) ist unsere Haftung begrenzt auf (i) SZR 400.000 bei Tod oder Körperverletzung von Passagieren, (ii) SZR 2.250 bei Verlust oder Beschädigung von Kabinengepäck, (iii) SZR 12.700 bei Verlust oder Beschädigung von Fahrzeugen einschließlich des im oder auf dem Fahrzeug transportierten Gepäcks, oder (iv) SZR 3.375 für Verlust oder Beschädigung von anderem Reisegut .

Wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass wir in der Regel keinerlei Haftung übernehmen, wenn Sie es versäumen, Ihre vertraglichen Verpflichtungen einzuhalten aufgrund:

- 1) Ihres eigenen Fehlers/Ihrer eigenen Nachlässigkeit oder dem Fehler/der Nachlässigkeit einer in Ihrer Buchung eingeschlossenen Person;
- 2) Dritter, die nicht mit der vertraglich vereinbarten Leistungserbringung in Verbindung stehen und die Nichterfüllung unvorhersehbar oder unvermeidbar ist;
- 3) außergewöhnlicher und unvorhersehbarer Umstände außerhalb unseres Einflussbereichs, deren Folgen auch bei gebotener Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können; oder
- 4) von Wetterbedingungen oder Ereignissen Höherer Gewalt, die wir oder jeglicher Erbringer von Leistungen, auch mit aller gebotenen Sorgfalt nicht haben vorhersehen oder verhindern können.

Unsere Haftung für Passagiere und deren Gepäck vor der Einschiffung und nach der Ausschiffung sowie für Reisen, Unterkunft und/oder Veranstaltungen an Land beschränkt sich auf durch unsere Fahrlässigkeit entstandene direkte Schäden. Wir sind daher nicht für einen finanziellen Verlust als Folge von indirekten oder Folgeschäden haftbar.

Wesentlich im Hinblick auf die Leistung von Schadenersatz ist, dass Sie uns jede Reklamation oder Forderung genau nach dem nachfolgenden Punkt 17 (Reklamationen) unten anzeigen.

Vorbehaltlich der oben genannten Bedingungen, haften wir ausdrücklich folgendermaßen:

### **a) Pauschalreisen**

Im Hinblick auf Schadenersatz im Falle einer Änderung/Stornierung einer Pauschalreise verweisen wir auch auf Punkt 13 (Änderung oder Stornierung von Pauschalreisen).

Rechte, die Sie gegenüber Dritten im Zusammenhang mit Ihrer Reklamation geltend machen, müssen an DFDS abgetreten werden.

Bei Krankheit, Verletzung oder Tod aufgrund einer Aktivität während einer Pauschalreise, die nicht Bestandteil Ihrer Buchung bei uns ist, werden wir nach Möglichkeit allgemeine Beratung geben und Hilfestellung leisten.

### **b) Fährpassagen und sonstige Leistungen**

Eine über die in Punkt 16 hinausgehende Haftung kann nur übernommen werden, wenn Sie uns die besonderen Umstände (z.B. pünktliche Ankunft zur Teilnahme an einer besonderen Veranstaltung oder Einhaltung eines Termins) schriftlich mitgeteilt und detailliert erklärt haben, bevor Sie die Buchung bei uns getätigt haben. Dieses Vorgehen ermöglicht es uns, abzuwägen, ob wir ein solches Risiko übernehmen können und zu welchen Bedingungen.

## c) Weitere Bestimmungen bezüglich unserer Haftung

### *Wertgegenstände und Geld*

Wir sind nicht für den Verlust oder entstandenen Schaden haftbar, der an Geld, Wertpapieren, und anderen Wertgegenständen wie etwa Gold, Silber, Uhren, Juwelen, Schmuck und Kunstgegenständen entstehen kann, noch für lebende Tiere (die als Reisegeut transportiert werden).

### *Haftung für Fahrzeuge*

Die Auf- und Abfahrt der Fahrzeuge an und von Bord geschieht auf Ihr eigenes Risiko und wird nicht von unserer Haftpflicht abgedeckt. Sie sind selbst dazu verpflichtet, ihr Fahrzeug während der Transportzeit ordnungsgemäß zu bremsen. Wir sind berechtigt, nach eigenem Ermessen und ohne Ankündigung, Fahrzeuge auf dem Wetterdeck zu transportieren.

Beschädigungen an Fahrzeugen an Bord müssen einem Schiffsoffizier noch vor der Ausschiffung angezeigt werden, ansonsten riskieren Sie die Ablehnung einer (eventuellen) Schadensersatzzahlung.

### *Selbstbehalt*

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass sich unsere Haftung Ihnen gegenüber um einen Selbstbehalt von SZR 330 bei Fahrzeugschäden und SZR 149 pro Person im Falle von Verlust oder Beschädigung an Gepäck reduziert.

### *Verlust von Mobilitätshilfen*

Kommt es aufgrund unseres Verschuldens oder Versäumnisses zu Verlust oder Beschädigung von Mobilitätshilfen oder sonstigen speziellen Ausrüstungen, die von behinderten Menschen oder Personen mit eingeschränkter Mobilität benutzt werden, werden wir eine Entschädigung leisten, die dem Wiederbeschaffungswert der betreffenden Ausrüstung oder gegebenenfalls den Reparaturkosten entsprechen.

Wenn Sie nicht eine vorherige schriftliche Zustimmung von uns erhalten haben, die nicht unbillig verweigert werden wird, dürfen Sie keine Mobilitätshilfen an Bord des Schiffes mitnehmen, die den Wert von EUR 3.500 überschreitet. Ein Verstoß Ihrerseits gegen diese Anforderung kann als Folge haben, dass wir eine Entschädigungszahlung für den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen, die den vorgenannten Betrag übersteigen, verweigern.

## 17. Reklamationen

Wenn während Ihrer Reise ein Problem auf einem unserer Schiffe oder bei anderen damit zusammenhängenden Leistungen auftritt, die Sie über DFDS erworben haben, müssen Sie dies uns oder unseren Leistungsträgern sofort melden.

Wir oder unser Leistungsträger werden uns umgehend um die Lösung des Problems bemühen.

Wenn Ihr Gepäck oder Fahrzeug beschädigt worden sind, müssen Sie uns dies mitteilen im Falle von

- sichtbaren Schäden: vor oder während der Zeit der Ausschiffung, und
- nicht erkennbarem Verlust oder Schaden: innerhalb von 15 Tagen ab dem Zeitpunkt der Ausschiffung.

### **a) Wenden Sie sich an das Guest Service Center an Bord**

Auf dem Schiff wenden Sie sich bitte an das Guest Service Center. Unsere Mitarbeiter dort werden ihr Möglichstes tun, um Probleme an Bord zu beheben und bei Umständen, die nicht Ihren Erwartungen entsprochen haben, zu helfen. Auf diese Weise sind wir in der Lage, uns sofort um ein Problem zu kümmern und, soweit es möglich ist, eine Lösung für Sie zu finden.

### **b) Wenden Sie sich an das Hotel/Resort**

Wenn Sie Fragen zu Ihrer Unterkunft und dergleichen und zum Reiseziel selbst haben, wenden Sie sich an die Rezeption im Hotel/Resort oder an die DFDS Niederlassung über die Sie gebucht haben. Beschwerden können abgelehnt werden, wenn Sie es versäumt haben, eine Anzeige wie oben erwähnt während des Aufenthaltes zu machen und dadurch DFDS nicht die Möglichkeit gegeben haben, etwaige Mängel zu beheben.

### **c) Wenden Sie sich nach Ihrer Rückkehr an den Kundenservice**

In dem unwahrscheinlichen Fall, dass ein Problem nicht an Bord oder an Ihrem Reiseziel gelöst werden konnte, und Sie der Meinung sind, eine Beschwerde einreichen zu müssen, wenden Sie sich bitte telefonisch oder schriftlich an unseren Kundenservice. Wir bitten Sie, uns innerhalb einer angemessenen Frist zu kontaktieren, nachdem Sie die Vertragswidrigkeit entdeckt haben (oder Sie von uns über eine Änderung/Stornierung informiert wurden), und bis spätestens 1 Monat nach dem Datum, an dem die Reise stattfand oder eine Leistung hätte durchgeführt werden sollen, außer in den Fällen, die in dem Athener Übereinkommen genannt sind und eine schriftliche Anzeige innerhalb einer kürzeren Frist gemacht werden muss. Im anderen Fall verlieren Sie das Recht, Ihren Anspruch geltend zu machen.

Sie können Ihre Beschwerde an unseren Kundenservice per eMail senden: [post@dfds.com](mailto:post@dfds.com) oder kontaktieren Sie uns per Telefon + 49 (0)40 38 903-71. Wenn Sie Ihre Reklamation einreichen, geben Sie unbedingt Ihre Buchungsnummer in der Betreffzeile der eMail an und teilen Sie uns Ihre Telefonnummern mit, unter denen Sie tagsüber und abends zu erreichen sind. Auf diese Weise können wir die Angelegenheit vollständig untersuchen und Ihnen so schnell wie möglich eine entsprechende Antwort zukommen lassen.

## 18. Datenschutz

Alle Informationen, die Sie uns im Zusammenhang mit Ihrer Buchung überlassen, werden von uns gemäß EU-Richtlinien 95/46/EC und 2002/58/EC und nach den jeweils geltenden nationalen Gesetzen über die Verarbeitung personenbezogener Daten behandelt. Wenn Sie Einsicht in Ihre von uns gespeicherten persönlichen Daten haben möchten, schreiben Sie uns bitte an: [post@dfds.com](mailto:post@dfds.com).

Als Folge eines Verstoßes gegen diese Reise- und Beförderungsbedingungen oder sonstige Bestimmungen können wir nach gründlicher Untersuchung Ihren Namen auf eine Schwarze Liste setzen. Wir speichern erforderliche Informationen, (Ihren Namen, Geburtsdatum und Passnummer) zu dem Zweck, nachfolgende Buchungen von Ihnen verhindern zu können, solange wir dies für angemessen erachten. Ihre Daten werden nicht länger als nötig gespeichert.

## 19. Insolvenzversicherung

Um sicherzustellen, dass Sie eine Erstattung und/oder Rückführung in dem unwahrscheinlichen Falle unserer Insolvenz erhalten, unterliegen unsere Pauschalreisen gemäß § 651 k BGB der gesetzlichen Kundengeldabsicherungspflicht. Eine solche Insolvenzversicherung haben wir abgeschlossen bei tourVers, 22453 Hamburg. [www.tourvers.de](http://www.tourvers.de)

## 20. Bedingungen der Leistungsträger

Zwischen Ihnen und anderen Erbringern von Beförderungsleistungen oder anderen Diensten kommen deren Beförderungsbedingungen und deren Allgemeinen Geschäftsbedingungen zur Anwendung. Diese können bestimmte Ausschlüsse und Haftungsbeschränkungen nach internationalen Übereinkommen/EU-Verordnungen/verbindlichen Gesetzen vorsehen. Eine Kopie der Beförderungsbedingungen, Allgemeinen Geschäftsbedingungen und einschlägigen internationalen Übereinkommen ist auf schriftliche Anfrage erhältlich. Bitte räumen Sie uns ab dem Erhalt Ihrer Anfrage eine Frist von bis zu 28 Tagen ein, bis wir Ihnen die Unterlagen zusenden.

## 21. Beförderung von Gütern an Bord von DFDS Schiffen

Gütertransport und andere kommerzielle B2B-Geschäftsbeziehungen in Bezug auf die Beförderung von Waren und gewerblichen Fahrzeugen unterliegen den Allgemeinen DFDS Seefracht- Beförderungsbedingungen (Nordsee Fracht Beförderungsbedingungen), siehe: [http://freight.dfdsseaways.com/Ferry\\_support/Terms/](http://freight.dfdsseaways.com/Ferry_support/Terms/)  
Diese Bedingungen bestimmen Ihr und unser Vertragsverhältnis der in diesem Punkt genannten Güterbeförderung.

Frachttarife gelten für gewerbliche Waren, einschließlich z.B. Musterstücke, Werkzeuge, Haushaltsumzüge, Sammlungen, die in Fahrzeugen transportiert werden, Fracht-Anhänger, etc.

## 22. Recht und Gerichtsstand

Alle Streitigkeiten und Fragen zwischen dem Passagier und DFDS (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Buchung und Beförderung und diesen Bedingungen) unterstehen den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland und der ausschließlichen Gerichtsbarkeit der deutschen Gerichte. Verfahren können nicht bei jedem anderen Gericht erhoben werden, es sei denn die Vertragsparteien vereinbaren ausdrücklich die Wahl eines anderen Gerichtsstandes oder Schiedsgerichts und dementsprechend anwendbares Gesetz. Die Bestimmungen dieses Punktes 22 gelten nur, wenn nicht anderweitige Gesetze anwendbar sind.

**DFDS A/S**

Sundkrogsgade 11  
DK - 2100 København Ø

Umsatzsteuer-ID: DK 14 19 47 11

vertreten durch:

**DFDS Germany ApS & Co. KG  
als Agent für DFDS A/S, Kopenhagen**

Högerdamm 41  
20097 Hamburg

und

Ostuferhafen 15  
24149 Kiel

Sitz der Gesellschaft: Högerdamm 41, 20097 Hamburg  
Amtsgericht Hamburg – HRA 121128

Umsatzsteuer-ID: DE 216517685

Persönlich haftende Gesellschafterin:

DFDS Germany ApS, Sundkrogsgade 11, DK-2100 Kopenhagen Ø  
CVR-Nr. 37932027

Geschäftsführende Direktoren: Torben Carlsen, Ole Færge

DFDS, Dezember 2016. Änderungen nach Drucklegung und Veröffentlichung im Internet vorbehalten.