

Anwendungsbereich dieser Allgemeinen Reisebedingungen,

Ihr Vertragspartner

Diese allgemeinen Bedingungen regeln die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und Carnival plc (Registersitz: Carnival House, 100 Harbour Parade, Southampton SO15 1ST, Großbritannien). Carnival plc vertreibt diese Reise unter der Marke CUNARD. Soweit nachfolgend von CUNARD die Rede ist, ist damit in rechtlicher Hinsicht der Inhaber dieser Marke, also die Carnival plc, gemeint. Als „Kunde“ werden nachstehend unser Vertragspartner und als „Reisende“ diejenigen Personen bezeichnet, die tatsächlich die Reise antreten bzw. antreten sollen.

Die nachstehenden Bedingungen gelten ergänzend zu den § 651a - y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 252 EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB). Dies gilt auch für alle sonstigen per Telefon oder über die Website www.cunard.com vorgenommenen Buchungen, da diese stets Direktbuchungen sind, unabhängig davon, wo der gewöhnliche Aufenthalt des Kunden ist.

Sofern der Kunde seinen gewöhnlichen Aufenthalt jedoch in der Schweiz hat und eine Buchung einer Reise über ein Schweizer Reisebüro erfolgt, gelten die nachstehenden Bedingungen ergänzend zu den Regelungen des Bundesgesetzes über Pauschalreisen (PRG SUI) vom 18. Juni 1993 in der jeweils geltenden Fassung. Weiterhin gelten die Ausnahmen des Artikel 14 dieser ARB.

Sofern der Kunde seinen gewöhnlichen Aufenthalt jedoch in Österreich hat und eine Buchung einer Reise über ein österreichisches Reisebüro erfolgt, gelten die nachstehenden Bedingungen ergänzend zu den Regelungen des Pauschalreisegesetzes (PRG AUT) vom 1. Juli 2018 in der jeweils geltenden Fassung. Weiterhin gelten die Ausnahmen des Artikel 15 dieser ARB.

Persönliche Voraussetzungen des Reisenden

Der Kunde, sowie jeder Reisende für sich, sichert zu, dass die Reisenden / er selbst reisetauglich sind / ist. CUNARD hat das Recht, vom Kunden und jedem Reisenden eine ärztliche Bescheinigung über die Reisetauglichkeit der Reisenden zu verlangen. Personen unter 18 Jahren dürfen nur in Begleitung einer Person ab 18 Jahren an einer Reise teilnehmen. CUNARD kann die notwendige medizinische Betreuung von Kindern unter einem Jahr sowie von Schwangeren ab der 24. Schwangerschaftswoche nicht gewährleisten.

1. Anmeldung und Abschluss des Reisevertrags

1.1 Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde CUNARD den Abschluss eines Reisevertrags für die Reisenden verbindlich an. Grundlage dieses Angebots ist die Reiseausschreibung mit allen darin enthaltenen Informationen,

insbesondere auch bezüglich angebotener Flugleistungen, sowie diese ARB soweit keine Änderungen auf unserer Website oder dem Kunden anderweitig bekannt gemacht worden sind.

1.2 Der Vertrag kommt ausschließlich mit der schriftlichen Reisebestätigung bzw. der Buchungsbestätigung durch CUNARD zustande. Die elektronische Bestätigung des Zugangs der Reiseanmeldung sowie ein ggf. im Reisebüro unterzeichnetes Buchungsformular stellen keine Annahme des Angebotes des Kunden dar. CUNARD ist im Falle der Nichtannahme der Reiseanfrage nicht verpflichtet, gegenüber dem Kunden ausdrücklich die Nichtannahme zu erklären oder die Nichtannahme zu begründen.

1.3 Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen und Zusicherungen von Mitreisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen.

1.4 Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Anmeldung ab, ist CUNARD an dieses neue Reiseangebot gebunden. Der Reisevertrag kommt auf Grundlage des neuen Angebots zustande, wenn der Kunde das Angebot durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung, Restzahlung oder Reiseantritt annimmt.

1.5 CUNARD räumt den Kunden ein kostenfreies Rücktrittsrecht ein, das zeitlich begrenzt und abhängig von der Art des vereinbarten Reisepreises ist.

- Geht CUNARDs erstmalige Buchungsbestätigung auf Basis eines Premium Preises bis zum 43. Tag vor Abfahrt dem Kunden zu, besteht ein 7-tägiges kostenfreies Rücktrittsrecht; ab dem 42. Tag besteht ein 1-tägiges kostenfreies Rücktrittsrecht.
- Geht CUNARDs erstmalige Buchungsbestätigung auf Basis eines Smart Preises oder eines Sonderpreises (d.h. eines Reisepreises, der im Vergleich zum Premium Preis reduziert ist) bis zum 43. Tag vor Abfahrt dem Kunden zu, besteht ein 3-tägiges kostenfreies Rücktrittsrecht; ab dem 42. Tag besteht ein 1-tägiges kostenfreies Rücktrittsrecht.
- Das 1-tägige Rücktrittsrecht besteht nicht für Reisen mit Abfahrten von weniger als 7 Tagen nach der Buchung.
- Nach Ablauf der genannten Fristen gelten die nachstehenden Stornierungsbedingungen.

2. Bezahlung

2.1 CUNARD und ein etwaiger Reisevermittler bzw. ein Reisebüro dürfen Zahlungen auf den Reisepreis vor Beendigung der Reise nur fordern oder annehmen, wenn dem Kunden der Sicherungsschein übergeben wurde. Nach Vertragsabschluss wird gegen Aushändigung des Sicherungsscheines eine Anzahlung in Höhe von 20 % (bei Vereinbarung eines Smart Preises oder bei Sonderangeboten 30%) des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 30 Tage vor Reisebeginn fällig.

2.2 Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten oder nicht vollständig, so ist CUNARD berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäß Ziffer 4.2 Satz 2 bis 4.5 zu belasten.

3. Leistungsänderungen

3.1 Angaben zu den vertraglichen Reiseleistungen entsprechen dem jeweiligen Stand bei Buchung. Der Kunde und die Reisenden können sich nicht auf etwaige ältere Katalogdrucke, überholte Informationen oder Angebote oder nicht ausdrücklich schriftlich vereinbarte Abweichungen berufen. Die jeweils neuesten Angaben zu den vertraglichen Reiseleistungen finden Sie auf unserer Website. Bis zur Übermittlung des Buchungswunsches des Kunden sind Änderungen der Leistungen aus sachlichen Gründen jederzeit vorbehalten. Nur der in der Buchungsbestätigung angegebene Reiseverlauf und die benannten Reiseleistungen (ohne Angabe die zuletzt veröffentlichten) gelten als vereinbarte Reiseleistungen.

3.2 Änderungen wesentlicher Reiseleistungen, die nach Vertragsabschluss notwendig werden und vom vereinbarten Inhalt des Reisevertrages abweichen, sind gestattet, soweit die Änderungen unter Berücksichtigung der Interessen von CUNARD und der Reisenden für den Reisenden zumutbar sind. Zumutbar sind nur Änderungen aufgrund von Umständen, die nach Vertragsschluss eintreten und für CUNARD bei Vertragsschluss nicht vorhersehbar und nicht beeinflussbar waren. Außerdem dürfen solche Änderungen den Charakter der Reise nicht verändern. In diesem Rahmen sind geringfügige Änderungen der Fahrt- und Liegezeiten und/oder der Fahrtrouten jederzeit gestattet. Geringfügige Änderungen der Fahrt- und Liegezeiten und/oder der Fahrtrouten sind solche Änderungen, die für den Kunden oder Reisenden nicht relevant sind, die wegen der Vergleichbarkeit zwischen geplanter Reise und tatsächlich durchgeföhrter Reise (vergleichbarer Hafen, Änderung der Fahrtroute oder Reihenfolge angelaufener Häfen oder Fahrtgebiete, Liegeplatz oder Ausrichtung des Schiffes, Anlauf-, Abfahrt- oder Liegezeiten und Verschiebungen derselben) keine über eine bloße Änderung hinausgehende Auswirkung haben, die üblicherweise von einem vernünftigen Durchschnittsreisenden ohne weiteres hingenommen werden würde. Uneingeschränkt zulässig sind Änderungen aus sicherheits- oder witterungsbedingten Gründen, über die allein der für das Schiff verantwortliche Kapitän entscheidet.

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

3.4 CUNARD ist verpflichtet, den Kunden über wesentliche Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund zu informieren.

3.5 Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Reiseleistung ist der Kunde berechtigt, unentgeltlich vom Reisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer mindestens gleichwertigen Reise zu verlangen, wenn CUNARD in der Lage ist, eine solche Reise ohne Mehrpreis für den Kunden aus seinem Angebot anzubieten. Der Kunde hat diese Rechte unverzüglich nach der Erklärung von CUNARD über die Änderung der Reiseleistung oder die Absage der Reise diesem gegenüber geltend zu machen.

4. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn / Stornokosten

4.1 Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn von der Reise zurücktreten. Der Rücktritt ist gegenüber CUNARD unter der unten angegebenen Anschrift zu erklären. Falls die Reise über ein Reisebüro gebucht wurde, kann der Rücktritt auch diesem gegenüber erklärt werden. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt schriftlich zu erklären.

4.2 Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert CUNARD den Anspruch auf den Reisepreis. Soweit das kostenfreie Rücktrittsrecht nach Ziffer 1.5 nicht eingreift, kann CUNARD stattdessen eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von CUNARD zu vertreten ist oder soweit am Bestimmungsort oder dessen unmittelbarer Nähe nicht außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Reise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen; Umstände sind unvermeidbar,

wenn sie nicht der Kontrolle von CUNARD unterliegen und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

4.3 Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der von CUNARD ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was CUNARD durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, welche auf Verlangen des Kunden durch CUNARD zu begründen ist. CUNARD hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen festgelegt. Die Entschädigung wird nach dem Zeitpunkt des Zugangs der Rücktrittserklärung wie folgt mit der jeweiligen Stornostaffel berechnet:

Bei Rücktritt beträgt die Stornogebühr	bei Vereinbarung eines Premium Preises	bei Vereinbarung eines Smart Preises oder bei Sonderangeboten*
bis zum 50. Tag vor Abfahrt	20% des Reisepreises	30% des Reisepreises
vom 49. Tag bis 30. Tag vor Abfahrt	25% des Reisepreises	30% des Reisepreises
vom 29. Tag bis 22. Tag vor Abfahrt	35% des Reisepreises	35% des Reisepreises
vom 21. Tag bis 15. Tag vor Abfahrt	60% des Reisepreises	60% des Reisepreises
ab dem 14. Tag vor Abfahrt	80% des Reisepreises	80% des Reisepreises
Bei Nichterscheinen, Stornierung am Tag der Abfahrt und bei nachträglicher Stornierung	95% des Reisepreises	95% des Reisepreises

*Sonderangebote = Reisepreise, die im Vergleich zum Premium Preis reduziert sind.

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

4.5 CUNARD behält sich vor, anstelle der vorstehenden Pauschalen eine höhere, konkrete Entschädigung zu fordern, soweit CUNARD nachweist, dass ihm wesentlich höhere Aufwendungen als die jeweils anwendbare Pauschale entstanden sind. In

diesem Fall ist CUNARD verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen und einer etwaigen, anderweitigen Verwendung der Reiseleistungen konkret zu beziffern und zu belegen.

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

5. Umbuchungen

5.1 Wenn ein Kunde auf eine andere Reise umbuchen möchte, sollte er CUNARD um Klärung bitten, ob dem Wunsch entsprochen werden kann. Ein Recht auf Umbuchung besteht nicht. Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil CUNARD keine, eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Informationen gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Reisenden gegeben hat; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich. Ansonsten sind Umbuchungen allenfalls möglich, wenn die Umbuchung auf eine Reise erfolgt, die binnen zwölf (12) Monaten vom ursprünglichen Reisetext beginnt und der Reisepreis höher ist. Umbuchungen können nur einmalig und nur bis 50 Tage vor Abfahrt vorgenommen werden. Im Gegensatz dazu sind Änderungen, die sich nur auf einzelne Reiseleistungen (z. B. Hotel oder Flug) beziehen, sowie reine Namenskorrekturen, die keine Änderung der Person darstellen, zu jedem Zeitpunkt vor Reiseantritt möglich. Namenskorrekturen sind kostenfrei, von Dritten erhobene Gebühren (z. B. von Fluggesellschaften) werden dem Kunden in Rechnung gestellt. Je nach Preismodell werden für Umbuchungen und Änderungen unterschiedliche Kosten pro Person erhoben:

	Bis 50 Tage vor Abfahrt:		Ab 49 Tage vor Abfahrt:	
	Bei Vereinbarung eines Premium Preises	Bei Vereinbarung eines Smart Preises oder bei Sonderangeboten	Bei Vereinbarung eines Premium Preises	Bei Vereinbarung eines Smart Preises oder bei Sonderangeboten
Umbuchung	kostenfrei (nur 1x möglich)*	€ 200,- (nur 1x möglich)*	nicht möglich	nicht möglich
Änderung	kostenfrei*	€ 100,-*	kostenfrei*	€ 100,-*

Für Um- und Neubuchungen gelten die ausgeschriebenen Bedingungen; Rabatte und Sonderkonditionen können nicht übertragen werden.

6. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Reisende einzelne Reiseleistungen, die er hätte in Anspruch nehmen können, nicht in Anspruch aus Gründen, die ihm zuzurechnen sind (z. B. wegen vorzeitiger Rückreise oder aus sonstigen Gründen), hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises. CUNARD wird eine mögliche Erstattung etwaig ersparter Aufwendungen der Leistungsträger prüfen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

7. Reisetauglichkeit, Hilfebedarf und Kündigung aus personen- oder verhaltensbedingten Gründen

7.1 Um die Sicherheit an Bord stets gewährleisten zu können, ist von jedem Reisenden der Fragebogen zu den Bedürfnissen an Bord auf dem Portal „[Meine Reise](#)“ wahrheitsgemäß und ohne Verzögerung nach der Buchung auszufüllen (auch wenn der Reisende mit einer Begleitperson reist, die im Bedarfsfalle unterstützen könnte). Reisende ohne Hilfebedarf haben dies zu bestätigen. Weitergehende Informationen und Details finden sich auf <https://www.cunard.com/de-de/barrierefreiheit>. Weitergehende Fragen sind an accessibility@carnivalukgroup.com zu richten. Der Zugriff auf den Fragebogen wird nach der Buchung durch Eingabe der Buchungsnummer und Personendaten freigegeben. Reisende, die aufgrund einer Behinderung gleich welcher Art, ihres Gesundheitszustandes oder ihrer psychischen Leistungsfähigkeit nicht in der Lage sind, sich selbstständig und ohne Einschränkungen an Bord fortzubewegen (bspw. zur Notfall-Sammelstation per Treppe über mehrere Stockwerke hinweg), müssen ihre Einschränkungen mitteilen. Ein Unterlassen der Angabe führt dazu, dass die Beförderung auf Kosten des Kunden verweigert werden kann. Mitzuteilen sind Art und Ausmaß der benötigten Hilfe. Der Reisende wird daraufhin kontaktiert und um Erläuterung der näheren Details gebeten.

7.2 CUNARD kann den Reisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende

- eine Reiseuntauglichkeit oder einen Hilfebedarf vor Reisebeginn nicht mitgeteilt hat oder eine medizinische Einschränkung hinsichtlich der Reisetauglichkeit nicht so gehörig und rechtzeitig mitgeteilt hat, dass CUNARD auf Basis dieser Informationen eine Einschätzung der Reisetauglichkeit oder des Hilfebedarfs vornehmen oder eine ärztliche Begutachtung anordnen konnte oder Hilfe organisieren konnte;
- einen nicht bestehenden Hilfebedarf nicht bestätigt;
- nach Einschätzung eines Arztes oder des Schiffsarztes wegen Krankheit, Gebrechen oder aus anderen Gründen reiseunfähig ist; CUNARD steht es frei, einen Arzt zu bestimmen, bei dem der Reisende seine Reisetauglichkeit bescheinigen lässt;
- sein Alter falsch angegeben hat;
- auf Begleitung angewiesen ist, jedoch ohne Begleitung reist;
- die Durchführung einer Reise ungeachtet einer Abmahnung von CUNARD bzw. der Schiffsleitung nachhaltig stört oder sich in solchem Maße vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist;
- mit falschen Angaben gebucht hat;
- zum Reiseantritt unpünktlich erscheint oder
- nicht die notwendigen Reisevorschriften erfüllt bzw. nicht die notwendigen Reisepapiere mit sich führt, sodass die Gefahr besteht, dass andere Passagiere das Schiff nicht zum Landgang verlassen dürfen.

Kündigt CUNARD in einem der vorgenannten Fälle, so behält CUNARD den Anspruch auf den Reisepreis; CUNARD muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen sowie diejenigen Vorteile anrechnen lassen, die CUNARD aus einer

anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt, einschließlich der CUNARD von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

8. Mitwirkungspflichten des Reisenden

8.1 Mängelanzeige

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

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

Soweit die Mängelanzeige nicht erkennbar aussichtslos oder aus anderen Gründen unzumutbar ist, ist der Reisende verpflichtet, diese unverzüglich der Reiseleitung am Urlaubsort bzw. an Bord zur Kenntnis zu geben. Ist eine Reiseleitung vor Ort nicht vorhanden, sind etwaige Reisemängel CUNARD an dessen Sitz zur Kenntnis zu geben. Über die Erreichbarkeit der Reiseleitung bzw. von CUNARD wird in der Leistungsbeschreibung, spätestens jedoch mit den Reiseunterlagen, unterrichtet.

Die Reiseleitung ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Sie ist jedoch nicht befugt, Ansprüche des Reisenden anzuerkennen.

8.2 Fristsetzung vor Kündigung

Will ein Kunde den Reisevertrag wegen eines Reisemangels der in § 651 i Abs. 2 BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651 l BGB kündigen, hat er CUNARD zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfe zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn Abhilfe von CUNARD verweigert wird, wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist oder nicht rechtzeitig oder überhaupt nicht von CUNARD erbracht werden kann.

8.3 Gepäckverlust, Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung

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

9. Beschränkung der Haftung

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

Möglicherweise darüberhinausgehende oder dem Grunde oder der Höhe nach begrenzte Ansprüche nach internationalen Übereinkommen oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

9.2 CUNARD haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z. B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen). Die §§ 651 b, 651 c, 651 w und 651 y BGB bleiben hierdurch unberührt. CUNARD haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten von CUNARD ursächlich war.

10. Geltendmachung von Ansprüchen, Adressat; Information über Verbraucherstreitbeilegung

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

10.2. CUNARD betreibt ein modernes, schnelles und kulantes Reklamations- und Beschwerdemanagement. Dieses ist für seine Kunden unter kundenservice@cunard.co.uk erreichbar. Deshalb nimmt CUNARD nicht an Streitbeilegungsverfahren teil.

11. Informationspflichten über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU-Verordnung (sowie das Abkommen zwischen der Europäischen Gemeinschaft und der Schweizerischen Eidgenossenschaft über den Luftverkehr vom 01.01.2023) zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet CUNARD, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist CUNARD verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug durchführen wird bzw. werden. Sobald CUNARD weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss CUNARD den Kunden informieren. Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss CUNARD den Kunden über den Wechsel informieren. CUNARD muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird. Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot ist auf folgender Internetseite abrufbar: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/eu-air-safety-list_de.

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

12.1 CUNARD stellt dem Kunden / Reisenden auf seiner Website, in den Reiseinformationen sowie dem Online-Kundenportal unter „[Meine Reise](#)“ Informationen über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten der Bestimmungsländer einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt zur Verfügung. Dabei wird davon ausgegangen, dass die Reisenden deutsche, Schweizer oder österreichische Staatsbürger sind (wie vom Kunden in der Buchung angegeben) und keine Besonderheiten in der Person der Reisenden (z. B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.

12.2 Der Kunde ist verantwortlich für das Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, eventuell erforderliche Impfungen sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften. Nachteile, die aus dem Nichtbefolgen dieser Vorschriften erwachsen, z. B. die Zahlung von Rücktrittskosten, gehen zu seinen Lasten. Dies gilt nicht, wenn CUNARD nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

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

12.4 CUNARD weist darauf hin, dass die Möglichkeit besteht, eine Reise-Rücktrittsversicherung, eine Versicherung zur Deckung von Rückführungskosten bei Unfall, Krankheit oder Tod sowie weitere Reiseversicherungen abzuschließen. Ergänzende Hinweise finden Sie auf unserer Website.

12.5 Reisende, die sich in ärztlicher Behandlung befinden, werden gebeten, den Schiffsarzt zu Beginn der Reise entsprechend zu informieren. Leistungen des Schiffsarztes sind kein Bestandteil des Reisevertrags und der Schiffsarzt ist in seinen medizinischen Entscheidungen nicht CUNARDs Weisungen unterworfen. Die Behandlung wird vom Schiffsarzt abgerechnet und erfolgt nicht über die Krankenkassenkarte oder Auslandskrankenkasse. Die Zahlung wird über die Bordabrechnung abgewickelt.

12.6 Die für die Ausschiffung und die Krankenbehandlung entstehenden Kosten trägt der Reisende selbst. CUNARD empfiehlt den Abschluss einer Auslandsreise-Krankenversicherung.

13. Datenschutz / Werbewiderspruchsrecht

13.1 CUNARD verwendet die vom Kunden / Reisenden im Zusammenhang mit der Reisebuchung anfallenden Daten zur Begründung, Durchführung und Beendigung des Reisevertrags.

13.2 Sämtliche Daten zur Begründung und Durchführung des Vertrags verarbeiten wir auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 Buchstabe a (Einwilligung), Buchstabe b (Vertragskontext) EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO). Wir verwenden die Kontakt- und Vertragsdaten zudem für werbliche Zwecke auf der Grundlage eines berechtigten Interesses (Art. 6 Abs. 1 Buchstabe f DS-GVO). Das berechtigte Interesse liegt in unserem Vertriebsinteresse. Besondere Datenkategorien verarbeiten wir auf der Grundlage Ihrer Einwilligung oder zur Erfüllung rechtlicher Ansprüche (Art. 9 Abs. 2 Buchstabe a und f DS-GVO).

13.3 Eine werbliche Ansprache per Telefon erfolgt nur, wenn der Kunde / Reisende hierin ausdrücklich eingewilligt hat.

13.4 Sofern CUNARD im Zusammenhang mit dem Verkauf seiner Schiffsreisen die E-Mail-Adresse des Kunden / Reisenden erhält, verwendet CUNARD diese auch dazu, den Kunden / Reisenden gelegentlich per E-Mail über seine Schiffsreisen zu informieren. Der Verwendung der E-Mail-Adresse für werbliche Zwecke kann der Kunde / Reisende jederzeit widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen entstehen.

Auch im Übrigen kann der Kunde / Reisende der Verwendung der Kundendaten für werbliche Zwecke jederzeit formfrei CUNARD gegenüber widersprechen.

13.5 Die Daten des Kunden / Reisenden geben wir ausschließlich an folgende Empfängerkategorien weiter: Agenturen zur Aussendung von Post- und E-Mail-Sendungen, Finanzdienstleister zur Durchführung von Zahlungsvorgängen; Reise- und Eventdienstleister wie u. a. Airlines, Hotels, Reisebüros. Diese Dienstleister verarbeiten die Daten ausschließlich zur Durchführung unseres Auftrags. Weitere Empfänger sind je nach Reiseland Einwanderungsbehörden und Hafenagenten. Je nach Reiseland kann es dabei auch zu Übermittlungen ins Drittland (außerhalb der EU) kommen.

13.6 Die vertragsrelevanten Daten speichern wir für die Dauer der gesetzlichen Aufbewahrungspflichten. Die Speicherdauer hängt im Übrigen von dem Widerruf oder Widerspruch des Kunden / Reisenden ab.

13.7 Der Kunde hat nach der DS-GVO folgende Rechte: Recht auf Auskunft (Art. 15), Berichtigung (Art. 16), Löschung (Art. 17), Einschränkung (Art. 18), Datenübertragbarkeit (Art. 20) und Widerspruch (Art. 21). Einwilligungen können jederzeit widerrufen werden, ohne dass die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung berührt wird.

13.8 Alle Datenschutzangelegenheiten können direkt mit unserem Datenschutzbeauftragten unter folgender Anschrift geklärt werden: DP-Dock GmbH, Wolfgang von Sandersleben, Ballindamm 39, 20095 Hamburg, E-Mail: cunardline@ds-beauftragter.eu

13.9 Datenschutzbeschwerden können außerdem an die regional zuständige Datenschutz-Aufsichtsbehörde gerichtet werden.

13.10 Weitere Datenschutzinformationen sind unter <https://www.cunard.com/de-de/datenschutzerklaerung> erhältlich.

14. Gewöhnlicher Aufenthalt in der Schweiz bei Buchungen in Schweizer Reisebüro

Die folgenden Regelungen gelten abweichend zu vorstehendem für solche Kunden / Reisende, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt in der Schweiz und eine Buchung über ein Schweizer Reisebüro vorgenommen haben. Alle sonstigen per Telefon oder über die Website www.cunard.com vorgenommenen Buchungen sind stets Direktbuchungen und unterfallen, unabhängig davon, wo der gewöhnliche Aufenthalt des Kunden / Reisenden liegt, deutschem Reiserecht.

14.1 In Erweiterung zu Art. 3.1 Satz 2 erfolgt die Information des Kunden auf schriftlichem oder anderem geeigneten Wege im Einklang mit Art. 4 PRG SUI.

14.2 In Abweichung zu Art. 4.6 Satz 1 ergeben sich die Rechte des Kunden aus Art. 17 PRG SUI.

14.3 In Abweichung zu Art. 5.1 Satz 3 gilt der Ausschluss des Satzes 2 nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil CUNARD keine, eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Informationen gemäß Art. 4 PRG SUI gegenüber dem Reisenden abgegeben hat.

14.4 In Abweichung zu Art. 8.1 Satz 2 gilt: Soweit CUNARD infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende weder Minderungsansprüche noch Schadensersatzansprüche nach Art. 14 PRG SUI geltend machen.

14.5 In Abweichung zu Art. 8.2 Satz 1 gilt: Will ein Kunde den Reisevertrag aufgrund von Nichterfüllung oder nicht gehöriger Erfüllung (Abschnitt 8. PRG SUI), sofern diese erheblich ist, kündigen, hat er CUNARD zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen (Art. 12 Satz 1 PRG SUI).

14.6 In Abweichung zu Art. 9.1 Satz 1 gilt: Die vertragliche Haftung von CUNARD für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den zweifachen Reisepreis beschränkt (Art. 16 Satz 2 PRG SUI).

14.7 Art. 9.2 Satz 2 findet keine Anwendung.

14.8 In Abweichung zu Art. 10.1 Satz 1 gilt: Ansprüche nach Art. 13 und 14 PRG SUI hat der Kunde / Reisende gegenüber CUNARD geltend zu machen.

14.9 In Abweichung zu Art. 12.1 Satz 2 gilt: Dabei wird davon ausgegangen, dass die Reisenden Staatsbürger der Schweiz sind und keine Besonderheiten in der Person der Reisenden (z. B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.

15. Gewöhnlicher Aufenthalt in Österreich und Buchung in österreichischem Reisebüro

Die folgenden Regelungen gelten abweichend zu vorstehendem für solche Kunden / Reisende, die ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Österreich und eine Buchung über ein österreichisches Reisebüro vorgenommen haben. Alle sonstigen per Telefon oder über die Website www.cunard.com vorgenommenen Buchungen, sind stets Direktbuchungen und unterfallen, unabhängig davon, wo der gewöhnliche Aufenthalt des Kunden / Reisenden liegt, deutschem Reiserecht.

15.1 In Abweichung zu Art. 4.6 Satz 1 ergeben sich die Rechte des Kunden aus § 7 PRG AUT.

15.2 In Abweichung zu Art. 5.1 Satz 3 gilt der Ausschluss des Satzes 2 nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil CUNARD keine, eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Informationen gemäß § 4 PRG AUT gegenüber dem

Reisenden abgegeben hat.

15.3 In Abweichung zu Art. 8.1 Satz 2 gilt: Soweit CUNARD infolge einer schulhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende weder Minderungsansprüche nach § 12 Absatz 1 PRG AUT noch Schadensersatzansprüche nach § 12 Absatz 2 PRG AUT geltend machen.

15.4 In Abweichung zu Art. 8.2 Satz 1 gilt: Will ein Kunde den Reisevertrag aufgrund von Vertragswidrigkeit (§ 2 Absatz 13 PRG AUT), sofern diese erheblich ist, nach § 11 Absatz 6 PRG AUT kündigen, hat er CUNARD zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen.

15.5 Art. 9.2 Satz 2 findet keine Anwendung.

15.6 In Abweichung zu Art. 10.1 Satz 1 gilt: Ansprüche nach §§ 11 - 12 PRG AUT hat der Kunde / Reisende gegenüber CUNARD geltend zu machen.

15.7 In Abweichung zu Art. 12.1 Satz 2 gilt: Dabei wird davon ausgegangen, dass die Reisenden österreichische Staatsbürger sind und keine Besonderheiten in der Person der Reisenden (z. B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen.

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

Für Kunden/Reisende mit gewöhnlichem Aufenthalt in Deutschland oder bei Direktbuchungen ab dem 21. November 2024 ist dieses [Formblatt der Cunard Line gültig >>](#)

Für Kunden/Reisende mit gewöhnlichem Aufenthalt in Österreich und Buchungen über ein österreichisches Reisebüro ab dem 21. November 2024 ist dieses [Formblatt der Cunard Line gültig >>](#)

Stand: Januar 2024