

# FÄHRPASSAGEN

Allgemeine Reisebedingungen  
und Beförderungsbedingungen



DFDS.DE



**DFDS**

# Allgemeine Reisebedingungen und Beförderungsbedingungen für Fährpassagen

## INHALT

1.	Einleitung.....	3
2.	Preise.....	4
3.	Buchung.....	4
4.	Unterkunft .....	5
5.	Menschen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität .....	6
6.	Schwangerschaft.....	6
7.	Kinder und Jugendliche unter 18 Jahre .....	7
8.	Pass,Visa und Gesundheit .....	7
9.	Haustiere .....	7
10.	Versicherungen .....	7
11.	Fahrzeuge .....	8
12.	Gefährliche Güter und Schusswaffen.....	8
13.	Ihr Verhalten .....	9
14.	Umbuchung oder Stornierungen durch Sie .....	10
15.	Umbuchungen, Annullierungen oder Verspätungen durch uns .....	13
16.	Unsere Haftung bei Verletzung, Gepäckbeschädigung, etc.....	15
17.	Reklamationen .....	15
18.	Datenschutz .....	16
19.	Insolvenzversicherung .....	16
20.	Beförderung von Gütern an Bord von DFDS Schiffen .....	16
21.	Recht und Gerichtsstand .....	17

## 1. EINLEITUNG

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

DFDS ist gesetzlich verpflichtet, Kundengelder in dem Zeitraum vor Reiseantritt bis hin zur Beendigung einer Pauschalreise gegen Insolvenz abzusichern. 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. Sie gelten ebenfalls für Fahrer von gewerblichen Fahrzeugen zum Transport von kommerziellen Gütern, die über einen Frachtvertrag gebucht sind.

Wenn Ihre Buchung bei uns Leistungen von Drittanbietern enthält, dann unterliegt dieser Teil Ihrer Reise den entsprechenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen dieses Leistungsträgers sowie anwendbaren internationalen Übereinkommen. Weitere Details können Sie auf Anfrage von den jeweiligen Bahn- oder Busunternehmen erhalten.

Die Fährpassagen werden von DFDS (DFDS A/S, einer Tochtergesellschaft oder einer Niederlassung von DFDS A/S) oder von anderen Leistungsträger, wie jeweils angegeben, durchgeführt.

### Routen

„Eastern Channel Routen“ bedeutet Überfahrten zwischen Dover und Dünkirchen/Calais oder andere von uns auf dem Englischen Kanal betriebene Routen.

„Western Channel Routen“ bedeutet Überfahrten zwischen Newhaven und Dieppe oder andere von uns auf dem westlichen Kanal betriebene Routen.

„Langstrecken“ bedeutet Überfahrten zwischen Amsterdam und Newcastle, Kopenhagen und Oslo, Karlshamn und Klaipėda, Kiel und Klaipėda, Kapellskär und Paldiski und anderen von DFDS betriebenen Routen, die nicht den Englischen Kanal oder den westlichen Kanal betreffen.

### Einschränkungen und Haftung in diesen Bedingungen

Zusätzlich zu diesen Bedingungen gelten das Übereinkommen über die Beförderung von Reisenden und ihrem Gepäck auf See 1974 in seiner jeweils gültigen Fassung einschließlich, aber nicht beschränkt auf die EU-Verordnung Nr. 392/2009 (zusammen bezeichnet als „Athener Übereinkommen“) und EU-Verordnung Nr. 1177/2010 über die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr sowie andere anzuwendende Gesetze.

Das Athener Übereinkommen beschränkt unsere Haftung bei Tod oder Körperverletzung eines Passagiers und/oder bei Verlust oder Beschädigung des Gepäcks und umfasst besondere Bestimmungen hinsichtlich Wertgegenständen. 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 15 (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 (Fährpassage) buchen.

### Gruppenbuchungen

Eine Gruppenbuchung bedeutet jede Art von Buchung ab 10 oder mehr Passagieren. Für diese Buchungen kann es zusätzliche Bedingungen geben, die als Zusatz zu „Gruppenbuchungen“ gelten.

### Pauschalreisen

Unter „Pauschalreise“ ist ein Arrangement zu verstehen, das nach der Definition des Pauschalreiserechts mindestens zwei Hauptreiseleistungen wie Fährpassage, Unterkunft oder andere touristische Leistungen umfasst, die gleichzeitig zu einem Gesamtpreis angeboten oder verkauft werden und die Dauer der Leistungen mindestens 24 Stunden beträgt oder eine Übernachtung beinhaltet. 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. Diese fällt in die Kategorie „Fährpassagen und sonstige Leistungen“, solange nicht ausdrücklich ein Bustransfer am Zielort eingeschlossen ist.

### Sicherheit und Wetterbedingungen

Bei einer Reise mit DFDS steht die Sicherheit des Schiffes und aller Personen an Bord an höchster Stelle. Aus Sicherheitsgründen sind wir berechtigt, sowohl vor der Einschiffung also auch an Bord des Schiffes eine Durchsuchung von Passagieren und eine Gepäckkontrolle vorzunehmen.

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 zu kontaktieren oder sich auf unserer Website zu informieren, um sicherzustellen, dass keine Unregelmäßigkeiten vorliegen, die Ihre Reise beeinflussen könnten:

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

## 2. PREISE

### Preisstruktur und Preisänderung

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, einen Zuschlag einzuführen, um staatliche Maßnahmen, Kursschwankungen, Transportkostenveränderungen (z.B. veröffentlichte Fahrpreise und Treibstoffkosten), Abgabenveränderungen, Steuern oder sonstige Gebühren (inkl. Mehrwertsteuer, Anlege- oder Einschiffungsgebühren in Häfen) wiederzugeben.

Wählen Sie den Tarif, der Ihren Bedürfnissen am besten entspricht und erwägen Sie eine Reiserücktrittskostenversicherung abzuschließen für den Fall, dass Sie Ihre Reise stornieren müssen.

Wir unternehmen größtmögliche Anstrengungen, Informationen und Preise korrekt anzugeben. Dennoch kann es mitunter vorkommen, dass Fehler auftreten. Sollte es trotz größter Sorgfalt aufgrund eines Administrations- oder Systemfehlers zu einer falschen Preisangabe kommen, so sind wir an diesen Preis nicht gebunden.

### Preise für Fahrzeuge

Die Fahrzeugtarife gelten ausschließlich für:

- Fahrzeuge mit max. 9 Sitzplätzen; 10 – 15 Sitzplätze bei Minibussen auf den Eastern Channel Routen;
- Fahrzeuge und Anhänger, die ausschließlich persönliche Gegenstände in dem Umfang enthalten, wie sie normalerweise für einen Urlaub oder eine Besuchsfahrt notwendig sind;
- Fahrzeuge, deren Größe innerhalb der erlaubten Maße gemäß dem gültigen Passagier-PKW-Tarif liegen;
- Buchungen zu gewöhnlichen Preisen und
- Fahrzeuge, die einem Typ entsprechen, der normalerweise (nach unserem Ermessen) als Fahrzeug zum privaten Gebrauch angesehen wird.

Die folgenden Fahrzeuge werden von uns (ohne Einschränkungen) nicht als Fahrzeug zum privaten Gebrauch angesehen:

- Jede Art von Kleintransporter oder größer, ob tatsächlich mit gewerblicher Ladung oder nicht und/oder ob gewerblich genutzt oder nicht, es sei denn, es wurde ausdrücklich zum Buchungszeitpunkt anderes vereinbart.
- Jede Art von Lastwagen mit Pritschenboden und/oder Seitenplanen und Anhänger aller Größen/Gewichte
- Alle Wohnmobile, die als Teil oder in Verbindung mit einer gewerblichen Nutzung im mobilen oder stationären Betrieb stehen.

Spezielle Frachttarife gelten für Fahrzeuge oder Anhänger, die Gegenstände beinhalten, die normalerweise nicht für Urlaub oder Besuchsreisen benötigt werden, wie z.B. Musterstücke, Werkzeuge, Haushaltswaren, Möbel, Sammlungen, etc., oder wenn der Zweck Ihrer Reise im Zusammenhang mit dem Transport von Handelsware steht.

Spezielle Tarife und Bedingungen gelten für Fahrzeuge, die nicht zum privaten Gebrauch wie oben beschrieben genutzt werden.

Wenn Sie auf einem Fahrrad reisen, muss dieses im Voraus gebucht werden.

## 3. BUCHUNG

Sie können direkt bei uns buchen über unsere Webseite oder telefonisch über unseren Kundenservice oder Sie wenden sich an ein Reisebüro, mit dem wir zusammenarbeiten. Sie können sich gerne mit uns in Verbindung setzen, ob eine bestimmte Agentur unser Partner ist.

DFDS lehnt jegliche Verantwortung im Zusammenhang mit dem Erwerb von zum Weiterverkauf vorgesehenen Reisen ab, es sei denn, die Reisen werden über einen unserer anerkannten Partner verkauft. Im Gegensatz zu den von DFDS oder einem Partner von DFDS vertriebenen Tickets erfolgt der Verkauf üblicherweise im Internet. Wenn Sie eine weiterverkaufte Reise erworben haben, geschieht dies auf Ihre eigenen Kosten und Risiko.

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.

### Angaben zu den Passagieren

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.

Bei Kindern gilt das Alter zum Antritt der Reise.

Wir werden außerdem nach Ihrem vollen Namen, postalischer Anschrift, E-Mail Adresse und Telefonnummer (vorzugsweise Mobilfunknummer) fragen.

### Buchungsbestätigung

Die Buchungsbestätigung erhalten Sie per E-Mail. Diese enthält sämtliche Details Ihrer Buchung. Sollten Sie eine schriftliche Buchungsbestätigung per Post benötigen, geben Sie dieses bitte bereits bei der Buchung an. Wir behalten uns vor, hierfür eine Gebühr zu berechnen.

Sie sind verpflichtet, die Buchungsbestätigung nach Erhalt auf Richtigkeit zu prüfen. Sollten Fehler vorliegen, wenden Sie sich bitte unverzüglich an uns. Wenn Sie es versäumen, eine Bestätigung mit korrekten Angaben (einschließlich Ihres vollen Namens, jedoch nicht darauf beschränkt) bei der Einschiffung vorzulegen, behalten wir uns das Recht vor, die Beförderung zu verweigern.

DFDS kann keine Haftung für Fehler oder Ungenauigkeiten in der Bestätigung übernehmen, 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.

Die Bestätigung ist Ihr Reisedokument, das Sie zum Abfahrtsterminal im Hafen mitnehmen. Angaben zum Check-in finden Sie auf Ihrer Buchungsbestätigung. Die Bestätigung berechtigt Sie zur Beförderung mit DFDS und zur Inanspruchnahme aller anderen von Ihnen gebuchten Leistungen.

Es liegt in Ihrer Verantwortung, pünktlich zur Einschiffung an der angegebenen Stelle einzutreffen. Wenn Sie die Reise nicht vorab storniert haben und sich nicht rechtzeitig zur Einschiffung eingefunden haben, haben Sie keinen Anspruch auf Erstattung des entrichteten Reisepreises und der vorab gezahlten Mahlzeiten.

### Zahlung

Ihre Buchung ist, wenn nicht anders angegeben, sofort bei der Buchung zur Zahlung fällig, es sei denn, bei Ihrer Buchung ist eine Teilzahlungsmöglichkeit ausgewiesen und der Restbetrag ist vor Abfahrt zahlbar.

Die Zahlung kann über verschiedene Bezahlmethoden erfolgen, die vom gewählten Buchungsweg abhängig sind und von den länderspezifischen Bankvereinbarungen. Je nach Zahlungsart können Gebühren anfallen.

Wenn Sie eine Zahlung an uns vornehmen, geben Sie bitte Ihre Buchungsnummer an. Nur originale Einzahlungsbelege gelten als Nachweis der Zahlung. Zahlungsanweisungen, z. B. bei Homebanking, werden nicht als gültiger Zahlungsnachweis akzeptiert.

Die Bestätigung ist nur gültig für Ihre Reise, wenn diese in Kombination mit der Kredit- oder EC-Karte, die Sie zur Zahlung verwendet haben, beim Check-in vorgelegt wird. Für den Fall, dass Sie die Kredit- oder EC Karte auf Nachfrage unseres Personals nicht vorlegen können, werden wir davon ausgehen, dass die Zahlung nicht rechtlich autorisiert worden ist und wir können die Barzahlung beim Check-in verlangen. Bei Nichtbeachtung können wir die Beförderung verweigern.

Die Nichteinhaltung der Zahlungsbedingungen führt zu einer automatischen Stornierung der Buchung. Bei einer automatischen Stornierung sind Sie zur Zahlung der Rücktrittsgebühr gemäß der Reise- und Beförderungsbedingungen Punkt 14 (Umbuchung oder Rücktritt durch Sie) verpflichtet. Nicht oder nur teilweise genutzte Leistungen werden nicht erstattet.

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

#### **Buchungsgebühr**

Bei jeder telefonischen oder persönlichen Buchung wird eine Buchungsgebühr fällig. Keine Buchungsgebühr fällt bei Buchung der Western Channel Routen an.

#### **Besonderheit bei Gruppenbuchungen**

Bei Gruppenbuchungen für die Western Channel Routen und Langstrecken wird eine Anzahlung von 25% fällig. Die vollständige Zahlung hat mindestens 56 Tage vor der Abreise zu erfolgen, sofern nicht anders schriftlich vereinbart.

#### **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) 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 wenn diese selbst bei uns gebucht hätten.
- 2) Sie übernehmen die persönliche Verantwortung, dass jeder Reiseteilnehmer:
  - über alle notwendigen gültigen Reisedokumente verfügt einschließlich jeglicher Einverständniserklärungen von Eltern, Punkt 6 (*Kinder und Jugendliche unter 20 Jahren*) und
  - im gegebenen Fall die Bedingungen in Punkt 4 (*Behinderte Menschen und Personen mit eingeschränkter Mobilität*) zur Kenntnis genommen hat und erfüllt.
- 3) Sie übernehmen die Verpflichtung zum Zeitpunkt der Buchung 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 und unsere Datenschutzrichtlinie in Kenntnis gesetzt und.

- 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.
- 8) Sie erklären sich mit der Verpflichtung einverstanden, im Namen jedes einzelnen Teilnehmers, vor der Einschiffung oder der Inanspruchnahme unserer Leistungen, eine Sicherheit für angemessenes Verhalten zu hinterlegen.

#### **Sonderwünsche und Zusatzleistungen**

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

Sondereinbarungen nach den Wünschen des Passagiers sind nur gültig, wenn sie auf der Buchungsbestätigung aufgeführt sind.

## **4. UNTERKUNFT**

Unterkunft an Bord einschließlich Kabinen, Ruhesesseln und Betten kann nur garantiert werden, wenn die Reise im Voraus gebucht wird.

Wenn Kabinen für eine Übernachtüberfahrt gebucht werden, benötigen alle Passagiere ein eigenes Bett (mit Ausnahme eines Kindes unter 4 Jahren pro Kabine).

Es ist eine übergeordnete Bedingung, dass unabhängig vom Fahrpreis oder des Reisepaketes, die maximale Anzahl der Personen pro Kabine die Anzahl der Betten pro Kabine zuzüglich eines Kindes unter 4 Jahren nicht überschreiten darf.

Einige Kabinen verfügen über Etagenbetten mit oberen und unteren Liegeplätzen und können für Passagiere mit eingeschränkter Mobilität ungeeignet sein. Bitte geben Sie bei Buchung Ihre Bedürfnisse eindeutig an.

Für Minikreuzfahrt Passagiere können wir nicht gewährleisten, dass die Hin- und Rückreise in derselben Kabine erfolgt.

Auch wenn eine Kabine nicht voll belegt ist, wird der volle Preis berechnet. Unter besonderen Umständen behalten wir uns das Recht vor, nicht voll belegte Kabinen neu zuzuordnen.

Bei Buchung eines einzelnen Bettes in einer geteilten Kabine wird die Unterkunftsart angezeigt und die Unterbringung erfolgt mit anderen Personen des gleichen Geschlechts.

## 5. MENSCHEN MIT BEHINDERUNG 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) Hilfestellung in Häfen und an Bord von Schiffen

Vorbehaltlich der nachstehenden Bedingungen 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 über Fahrgastrechte, 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 Hilfestellung

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

- Wir oder der Terminalbetreiber sind telefonisch oder schriftlich von der benötigten Hilfestellung spätestens 48 Stunden im Voraus informiert worden.
- Der Mensch mit Behinderung 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 Einschiffungszeit, oder
- (2) wenn keine Einschiffungszeit vereinbart ist, nicht später als 60 Minuten vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit

Sie erhalten eine Bestätigung darüber, dass die angeforderte Hilfestellung 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 der 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 4, alle zumutbaren Maßnahmen ergreifen und der betreffenden Person eine akzeptable Alternativbeförderung an Bord einer von uns betriebenen Schiffsverbindung vorschlagen.

### 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.

## 6. SCHWANGERSCHAFT

DFDS empfiehlt schwangeren Personen, ab der 34. Schwangerschaftswoche eine Reise mit DFDS nicht anzutreten. Nach der 34. Woche behält sich DFDS das Recht vor, ein medizinisches Attest zu verlangen, das die Reisefähigkeit bescheinigt.

Wir empfehlen schwangeren Personen, 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. DFDS übernimmt hierfür keine Haftung.

## **7. 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.

Kinder und Jugendliche unter 18 Jahren dürfen eine Fährüberfahrt ohne Begleitung der Eltern antreten, wenn sie Teilnehmer einer Gruppenreise sind, die von einem Gruppenleiter begleitet wird. Für je 10 Teilnehmer unter 18 Jahren ist mindestens ein Gruppenleiter erforderlich. Der Gruppenleiter hat vor der Reise sicherzustellen, jeglichen örtlichen Bestimmungen hinsichtlich der elterlichen Gewalt zu entsprechen.

Der Begriff „Gruppenleiter/in“ bezieht sich auf eine Person im Mindestalter von 20 Jahren, der/die für die Reisenden unterhalb der Altersgrenze verantwortlich ist. Der/die verantwortliche Gruppenleiter/in muss in derselben Buchung registriert sein wie die minderjährigen Gruppenteilnehmer und zusammen mit der Gruppe reisen.

## **8. PASS, VISA UND GESUNDHEIT**

Alle Passagiere, sowohl Erwachsene als auch Minderjährige, müssen alle erforderlichen Reisedokumente einschließlich gültigem Personalausweis bzw. Reisepass und Visum bei sich führen, um in das jeweilige Besuchsland einreisen und in das Herkunftsland wiedereinreisen zu können.

Es ist Ihre Verantwortung sicherzustellen, dass Sie die Einreisebedingungen für die verschiedenen Länder erfüllen. Wir verweisen auf die Webseite:

[http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Laenderinformationen/LaenderReiseinformationen\\_node.html](http://www.auswaertiges-amt.de/DE/Laenderinformationen/LaenderReiseinformationen_node.html)

Wenn die erforderlichen Dokumente nicht vorgelegt werden können, wird die Einschiffung verweigert. Bei Verhängung von Bußgeldern durch Behörden haben wir das Recht, diese von Ihnen einzufordern. Eine Rückerstattung an Sie bleibt außer Betracht.

DFDS übernimmt keine Verantwortung für Passagiere, die bei der Einreise in ein anderes Land durch die zuständige Behörde abgewiesen werden, aus welchem Grund auch immer. Sie sind uns gegenüber regresspflichtig für alle Bußgelder, Rückführungs-, Transportkosten, Aufenthaltskosten und alle damit verbundenen Ausgaben, die uns aufgrund Ihres Versäumnisses, die notwendigen Einreisedokumente gegenüber den zuständigen Behörden vorzulegen, auferlegt werden.

## **9. HAUSTIERE**

Haustiere können auf bestimmten DFDS Routen befördert werden. Wenn Sie mit einem Haustier reisen, muss dies zum Zeitpunkt der Buchung und vor Ihrem Reiseantritt angemeldet werden. Vorkehrungen für Haustiere an Bord und Check-in-Zeiten variieren auf den verschiedenen Routen und werden bei der Buchung mitgeteilt. Haustiere (außer Blindenführhunde) dürfen nicht in die öffentlichen Bereiche der Schiffe.

Es ist sehr wichtig, dass Sie sich vor der Buchung und Abfahrt selbst mit den Bedingungen für Haustiere an Bord vertraut machen. Zugang zu Ihrem Tier während der Reise liegt im Ermessen der Schiffsoffiziere.

Busreisende und Passagiere, die mit einem Güterfahrzeug reisen, dürfen kein Haustier mitnehmen, es sei denn, es wurde von uns schriftlich bestätigt. Ein Transport von unbegleiteten Haustieren ist auf keiner unserer Routen gestattet. In bestimmten Fällen unterliegt der Transport von Haustieren dem Frachttarif. Sie tragen die Verantwortung zur Vorlage aller erforderlichen Dokumente und für alle Vorkehrungen einschließlich - wenn notwendig - Quarantäne, um die gesetzlichen Anforderungen zu erfüllen. Bei Nichtbeachtung kann Ihr Haustier nicht befördert werden. Sie sind verantwortlich für alle Kosten und Gebühren, die durch Nichtbefolgung der Vorschriften für die Beförderung von Haustieren entstehen.

## **10. VERSICHERUNGEN**

Passagiere sind dafür verantwortlich, alle Kosten im Zusammenhang mit einer sich während oder in Verbindung mit ihrer Reise zugezogenen Verletzung oder Erkrankung, bei Krankenhauseinweisung, medizinischer Behandlung, Rücktransport, etc. zu tragen und zu bezahlen. Bitte beachten Sie, dass es an Bord der Schiffe keinen Arzt gibt.

Wir empfehlen Ihnen, über eine offiziell bewertete und namhafte Versicherungsgesellschaft eine angemessene Reise- und Unfallversicherung und weitere relevante Versicherungen abzuschließen. Es unterliegt Ihrer Verantwortung sicherzustellen, dass Sie durch ausreichende und erforderliche Versicherungen abgesichert sind. Wir empfehlen, dass Ihre Versicherung zumindest Kosten und Auslagen im Fall von Verletzung, Krankheit, medizinischer Behandlung, Krankenhauseinweisung und Rücktransport während Ihres Auslandsaufenthalts, zusammen mit der Deckung für Gepäckverlust oder -beschädigung (einschließlich Ihres Fahrzeugs) sowie Umbuchung oder Stornierung Ihrer Buchung und Reise deckt.

DFDS kann nicht verantwortlich gemacht werden für fehlenden oder nicht ausreichenden Versicherungsschutz und für jegliche Kosten und Auslagen in oben erwähntem Zusammenhang.

Sie haben gegebenenfalls die Möglichkeit, eine Reiserücktrittskostenversicherung über DFDS abzuschließen. Informationen hierzu finden Sie auf unserer Webseite.

Wir möchten darauf hinweisen, dass DFDS nicht für alle internationalen Buchungen eine Reiserücktrittskostenversicherung zur Verfügung stellen kann. Bitte wenden Sie sich an DFDS um weitere Informationen zu solchen Reiseversicherungen zu erhalten.

## 11. FAHRZEUGE

### Vorschriften für Fahrzeuge

Es liegt in Ihrem Verantwortungsbereich zu prüfen und sicherzustellen, dass Ihr Fahrzeug und die Fahrzeugpapiere den gültigen Verkehrsvorschriften entsprechen und dass Sie die Verkehrsregeln und die Straßenverkehrsordnung befolgen, wenn Sie Ihr Fahrzeug ins Ausland mitnehmen.

### 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 sowie der Sicherheit und dem Komfort der Passagiere.
- Sollten die Angaben unrichtig erscheinen oder sich als falsch herausstellen, stimmen Sie einer eventuellen Sanktion zu.

#### b) Parken auf dem Fahrzeugdeck

- Es liegt in Ihrer Verantwortung, das Fahrzeug während der Überfahrt abzuschließen und mit eingelegetem Gang und angezogener Handbremse abzustellen.
- Alle Alarmanlagen müssen während der Überfahrt abgeschaltet sein.
- Bei Fahrzeugen die mit LPG Gas betrieben werden, muss der Tank ausgeschaltet sein. Heizungen, die mit Dieselmotoren oder Gas betrieben sind, müssen ebenfalls ausgeschaltet sein.

#### c) Fahrzeugtyp und Verwendung

Das Fahrzeug muss den folgenden Erfordernissen entsprechen, ohne den Ermessensspielraum von DFDS in irgendeiner Weise einzuschränken:

- Das Fahrzeug selbst muss von uns als Fahrzeug zum privaten Gebrauch angesehen werden, wie in den Tarifen für Privatfahrzeuge der jeweiligen Route beschrieben ist.
- Das Fahrzeug befindet sich in einem verkehrstüchtigen Zustand.
- Das Fahrzeug muss für die Nutzung auf öffentlichen Straßen versichert sein (und Sie müssen einen Versicherungsnachweis erbringen können, falls gefordert).
- Das Fahrzeug muss über eine gesetzlich vorgeschriebene, gültige Sicherheitsüberprüfungsplakette (z.B. TÜV) oder eine amtliche Bescheinigung über die Verkehrserlaubnis verfügen, die Sie auf Nachfrage vorlegen können.
- Sie transportieren keine Gefahrgüter (ob nach International Maritime Organisation („IMO“) als gefährlich eingestuft oder nicht).
- Alle Multi-Fuel und Hybridfahrzeuge müssen anerkannte, industriefertige Modelle sein, die den Normvorschriften entsprechen.
- Elektrofahrzeuge dürfen zur Aufladung nicht an das elektrische System des Schiffes angeschlossen werden.

#### d) Maßnahmen bei Nichteinhaltung

Sie erklären sich mit den Maßnahmen einverstanden, die wir im begründeten Fall der Nichteinhaltung der oben genannten Punkte durch Sie 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.

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

## 12. GEFÄHRLICHE GÜTER UND SCHUSSWAFFEN

Gefahrgut und Schusswaffen müssen zum Zeitpunkt der Buchung und nicht später als 24 Stunden vor Abfahrt angemeldet werden und dürfen nur in einem Fahrzeug transportiert werden. Fußpassagiere und an einer Busreise teilnehmende Passagiere dürfen lediglich persönliche Pflegeprodukte im Gepäck mit sich führen. Schusswaffen können auf unseren Schiffen nur dann transportiert werden, wenn sie in einem Fahrzeug wie einem Auto oder Wohnmobil befördert werden oder in einem ausgewiesenen Bereich an Bord gesichert werden. Sie dürfen nicht auf Fahrrädern oder Motorrädern befördert werden. Fußpassagiere dürfen keine Schusswaffen, Munition oder andere, als gefährlich anzusehende Gegenstände befördern.

Sie dürfen ohne vorherige Genehmigung durch uns und ohne Einhaltung jeglichen anwendbaren Rechts sowie Vorlage von erforderlichen Lizenzen keine gefährlichen Güter einschließlich, jedoch nicht begrenzt auf, Gasbehälter, Schusswaffen oder Messer mit an Bord nehmen. Bitte setzen Sie sich im Voraus mit dem Duty Operations Manager in Verbindung. Sie werden gebeten, ein Formular zur Waffenbeförderung („Notification of carriage of Weapons/Ammunition Form“) auszufüllen.

Es ist gestattet bis zu maximal 1.000 Patronen (UN Class 1.4S) pro Fahrzeug in Original Verpackung zu befördern, vorausgesetzt der Passagier ist gemäß seines Waffenscheins berechtigt, eine solche Menge bei sich zu führen.

Es dürfen pro Fahrzeug maximal 3 Gasflaschen mit einem Gesamtgewicht von maximal 47 kg transportiert werden (Butangas/Propangas zur Beleuchtung, zum Kochen oder zum Heizen). Der Transport von vollen oder leeren Benzin- oder Dieselmotorkanistern ist verboten.

Während der Überfahrt müssen Gasflaschen mit Ausnahme von medizinischem Sauerstoff gegen Bewegungen gut gesichert sein. Sie dürfen nicht angeschlossen sein und das Ventil muss geschlossen sein.

Wenn Sie sich unsicher sind bezüglich unserer Richtlinien für die Beförderung von nicht kommerziellen Gütern und Waren in privaten Fahrzeugen, dann kontaktieren Sie uns bitte im Voraus. Andernfalls sind wir berechtigt, die Beförderung zu verweigern und können keinerlei Haftung übernehmen.

Bei Ankunft am Hafen wenden Sie sich bitte an den Duty Manager und folgen den weiteren Anweisungen bezüglich der Einschiffung und Aufbewahrung. Wir sind aus Sicherheitsgründen berechtigt, vor Einschiffung eine Personen- und Gepäckkontrolle vorzunehmen.

Unabhängig davon, ob dem Passagier die Art der Ware bekannt ist oder nicht, haftet der Passagier gegenüber DFDS vollständig für alle Ansprüche, Verluste, Schäden oder sonstige Aufwendungen, die sich aus der Beförderung dieser Waren ergeben.

Fahrzeuge, die IMO-klassifiziertes Gefahrgut geladen haben, werden nur in Übereinstimmung mit den DFDS Bedingungen für Frachttransporte befördert.



### 13. IHR VERHALTEN

- a) Für die Sicherheit und den Komfort aller Personen an Bord des Schiffes ist es wichtig, dass Sie sich jederzeit korrekt verhalten und 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) Es ist die Verpflichtung aller Personen an Bord, die Sicherheitsvorkehrungen auf dem Schiff zu beachten, die im Hinblick auf die Seetüchtigkeit des Schiffes und der Sicherheit der Menschen an Bord getroffen werden. Sie sind verpflichtet, alle Vorschriften und Hinweise im Zusammenhang mit der Sicherheit unseres Schiffes, seiner Besatzung und Passagiere und der Terminals zu beachten und zu befolgen, ebenso wie die Vorschriften und Regeln bei der Grenzkontrolle.
- c) 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 unterschiedlich angewendet werden. Beispielsweise gibt es Einschränkungen im Hinblick auf den Konsum von selbst mitgebrachten Speisen und Getränken. Sie dürfen an Bord keine eigenen Kochutensilien benutzen und keine laute Musik spielen.
- d) Das Kochen und der Gebrauch von Haushaltsgeräten wie z.B. Bügeleisen in den Kabinen ist nicht gestattet.
- e) 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.
- f) Sollten Sie oder Ihr Fahrzeug an Bord oder im Terminal Schaden an DFDS Eigentum verursachen, behalten wir uns das Recht vor, soweit erforderlich, Geldbeträge von Ihnen oder Ihrem Versicherer einzufordern.
- g) Rauchen, einschließlich E-Zigaretten, ist in sämtlichen Kabinen auf allen Schiffen nicht gestattet. Rauchen an Bord des Schiffes ist nur in dafür ausgewiesenen Bereichen erlaubt, die entsprechend gekennzeichnet und ausgeschildert sind. Ein Aufpreis von mindestens € 200 wird für das Rauchen außerhalb der ausgewiesenen Bereiche erhoben (was unseren Kosten entspricht, einschließlich, jedoch nicht beschränkt auf, den von uns zu bestellenden Reinigungsservice).
- h) Konsum von mitgebrachtem Alkohol ist an Bord des Schiffes nicht gestattet, ebenso von Alkoholika, die in unserem SeaShop 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 des von uns zu bestellenden Reinigungsservice entspricht) erhoben, wenn Alkohol in den Kabinen oder öffentlichen Bereichen an Bord außerhalb von Bars und Restaurants konsumiert wird.
- i) 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.
- j) Alle unsere Mitarbeiter, Besatzungsmitglieder und Leistungserbringer sind angehalten, 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.
- k) 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 den oben genannten Fällen Ihnen gegenüber nicht haftbar und Sie allein haften für die Ihnen oder uns entstandenen Kosten. Dies gilt ebenso, wenn Ihnen aufgrund eines Verstoßes gegen die Hausordnung eines Beförderers, Hotels, Resorts, o.ä. ein Hausverbot erteilt wurde.
- l) 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.

## **14. UMBUCHUNG ODER STORNIERUNG DURCH SIE**

Sie haben die Möglichkeit, bestimmte Buchungen über unsere Website oder telefonisch bei unserem Kundenservice zu ändern und/oder zu stornieren.

Die Umbuchungs- und Stornierungsbedingungen richten sich nach der gebuchten Reisekategorie wie nachstehend spezifiziert und in jedem Fall nach der Verfügbarkeit. Wenn wir Sie zum Zeitpunkt der Buchung darüber informiert haben, dass eine Änderung nicht möglich ist, sind die Kosten der Buchung unabhängig vom Zeitpunkt der Änderung zu zahlen und nicht erstattbar.

Bei Änderungen von Route, Abfahrtsdatum, Abfahrtszeit, Anzahl der Passagiere oder des Fahrzeugtyps gilt beim regulären Tarif der tagesaktuelle Tarif zum Zeitpunkt der Umbuchung zuzüglich einer Umbuchungsgebühr laut nachstehender Tabelle.

Bei Stornierung von „Pauschalreisen“ und „Fährpassagen und sonstigen Leistungen“ fallen Gebühren an, die vom Zeitraum zwischen der Stornierung und dem Abfahrtsdatum abhängig sind. Wenn Sie aufgrund einer Stornierung zu einer Erstattung berechtigt sind, erfolgt diese abzüglich einer Stornierungsgebühr gemäß nachfolgender Tabelle.

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 als einfache Strecke genutzt werden.

Buchungsänderungen innerhalb von 8 Wochen vor Abfahrt, die eine Änderung oder Stornierung von Übernachtungsleistungen in Übersee beinhalten, werden als Stornierung durch Sie angesehen.

Wenn Ihre Stornierung aufgrund von akuten Gesundheitsproblemen, Unfällen etc. erfolgt, sind Sie dennoch zur Zahlung der nachstehenden Gebühren verpflichtet.

Stornierungen müssen uns schriftlich oder telefonisch unter Angabe der Buchungsnummer übermittelt werden. Alternativ können bestimmte Buchungen über unsere Website storniert werden. Wenn Sie eine bestätigte Buchung stornieren, verlieren Sie den Anspruch auf Erstattung einer enthaltenen Reiseversicherungsprämie. Sie sind zur Zahlung der unten aufgeführten Gebühren verpflichtet, die anhand des Eingangs der Stornierung sowie des Gesamtpreises einschließlich Zuschlägen berechnet werden.

Erstattungen, zu denen Sie gemäß der Stornierungsbedingungen Ihrer Buchung berechtigt sind, müssen bei uns innerhalb von 3 Monaten ab dem Datum der Stornierung schriftlich eingereicht werden.

<b>Eastern Channel Routen:</b> Gebühren für Umbuchung oder Stornierung durch Sie					
<b>Tarif</b>	<b>Pro Änderung, je Strecke: Abhängig vom Zeitpunkt der Benachrichtigung an uns</b>	<b>Tarif-erhöhung</b>	<b>Umbuchungs-gebühr*</b>	<b>Stornierung je Strecke: Abhängig vom Zeitpunkt der Benachrichtigung an uns</b>	<b>Gebühr</b>
Economy Tarif	Änderungen vor Reiseantritt	Ja	€ 25.00	Jederzeit	100% vom Gesamtpreis
	Am Hafen am Tag der Überfahrt, innerhalb einer Abfahrt vor- oder nach der gebuchten Überfahrt	Keine	Keine		
	Am Hafen am Tag der Überfahrt, außerhalb einer Abfahrt vor- oder nach der gebuchten Überfahrt	Ja	€ 25.00		
	Namensänderungen	Keine	Keine		
Flexi Tarif	Änderungen vor Reiseantritt	Ja	Keine	Bei Stornierung von mehr als 48 Stunden vor der gebuchten Überfahrt	Keine Gebühr
	Am Hafen am Tag der Überfahrt innerhalb von 72 Stunden vor- oder nach der gebuchten Überfahrt	Keine	Keine		
	Am Hafen am Tag der Überfahrt außerhalb von 72 Stunden vor- oder nach der gebuchten Überfahrt	Ja	Keine	Bei Stornierung innerhalb von 48 Stunden vor der gebuchten Überfahrt	100% vom Gesamtpreis
	Namensänderungen	Keine	Keine		

\*Für Änderungen von Buchungen die bis zum 6. Januar 2019 vorgenommen werden, berechnen wir eine Gebühr in Höhe von € 15,00.

<b>Western Channel Routen:</b> Gebühren für Umbuchung oder Stornierung durch Sie					
<b>Tarif</b>	<b>Pro Änderung, je Strecke: Abhängig vom Zeitpunkt der Benachrichtigung an uns</b>	<b>Tarif-erhöhung</b>	<b>Umbuchungs-gebühr</b>	<b>Stornierung je Strecke: Abhängig vom Zeitpunkt der Benachrichtigung an uns</b>	<b>Gebühr*</b>
	Jederzeit vor Reiseantritt	Ja	€ 15.00	Jederzeit	100% vom Gesamtpreis
	Namensänderungen	Keine	€ 15.00		

\*Bei Stornierung von Fährbuchungen von Gruppen mit mehr als 20 Personen wird bei Stornierung eine Gebühr in Höhe von 25% vom Reisepreis berechnet, wenn die Buchung mindestens 57 Tage vor Reiseantritt storniert wird. Bei allen anderen Stornierungen von Fährbuchungen wird eine Gebühr von 100% vom Reisepreis berechnet.

<b>Langstrecken:</b> Gebühren für Umbuchung oder Stornierung durch Sie					
<b>Tarif</b>	<b>Pro Änderung, je Buchung: Abhängig vom Zeitpunkt der Benachrichtigung an uns</b>	<b>Tarif-erhöhung</b>	<b>Umbuchungs-gebühr</b>	<b>Stornierung je Strecke: Abhängig vom Zeitpunkt der Benachrichtigung an uns</b>	<b>Gebühr**</b>
<b>Fährüber-fahrten</b>	Jederzeit vor Reiseantritt	Ja	€ 25.00	bis 43 Tage	25% vom Gesamt- preis
				42 – 22 Tage vor Ab- fahrt	50% vom Gesamt- preis
				21 - 8 Tage vor Abfahrt	70% vom Gesamt- preis
				1 - 7 Tage vor Abfahrt	90% vom Gesamt- preis
	Namensänderungen	Keine	€ 25.00	am Abfahrtstag	100% vom Gesa- mtpreis
<b>Minikreuz-fahrten, Städte- oder Kurz- reisen, Rund- reisen</b>	Jederzeit vor Reiseantritt	Ja	€ 25.00	bis 43 Tage	25% vom Gesamt- preis
				42 – 22 Tage vor Ab- fahrt	50% vom Gesamt- preis
				21 - 8 Tage vor Abfahrt	70% vom Gesamt- preis
				1 - 7 Tage vor Abfahrt	90% vom Gesamt- preis
	Namensänderungen	Keine	Keine	am Abfahrtstag	90% vom Gesamt- preis

\*\* Stornierungsgebühren gelten für Buchungen von Einzelreisenden und Gruppenbuchungen von 20 Personen oder mehr.

### Sonderangebote

Auf Ihrer Buchungsbestätigung ist ausgewiesen, falls 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.

Wie in der Tabelle oben angegeben, berechnen wir für jede Namensänderung auf den Western Channel Routen und Langstrecken eine Gebühr. 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.

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.

### Keine Erstattung

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. Bitte beachten Sie, dass keine Erstattung auf im Voraus gebuchte Mahlzeiten geleistet werden kann, es sei denn, diese wurden mindestens 48 Stunden vor der Abreise storniert.

### Besonderheit bei Pauschalreisen

Wenn ein Zuschlag eine Erhöhung des Gesamtpreises Ihrer Pauschalreise von mehr als 10 % ausmacht, sind Sie berechtigt, Ihre Buchung ohne eine Gebühr zu stornieren und Sie erhalten den vollen Reisepreis zurück. Wenn Sie sich für die Stornierung Ihrer Buchung entscheiden, müssen Sie uns innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Benachrichtigung über den Preiszuschlag schriftlich informieren.

## 15. UMBUCHUNGEN, ANNULLIERUNGEN ODER VERSPÄTUNGEN DURCH UNS

### Änderung von Abfahrtszeiten und Routen unserer Schiffe

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 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.

### Haftungsbeschränkung

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 oder anderem anzuwendendem Recht ergibt.

### Annullierung oder Verspätung unserer Fährpassagen

Die Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr sehen bestimmte Rechte 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 Abschnitt gibt nur einen Überblick über die Rechte, die Anwendung finden können. Die Rechte eines jeden Passagiers werden fallweise geprüft. Eine detaillierte Übersicht Ihrer Rechte finden Sie in der Verordnung über Fahrgastrechte im See- und Binnenschiffsverkehr.

Für Fahrer, die ein gewerbliches Fahrzeug begleiten und für die ein Vertrag zur Beförderung von Gütern gilt, sind die Rechte aus der Verordnung über die Fahrgastrechte nicht anwendbar.

### 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. Zusätzlich erstatten wir unter Vorlage der relevanten Belege die Fahrtkosten zwischen dem Hafen und Ihrer Unterkunft. Wenn Sie Ihr eigenes Fahrzeug nutzen, gelten die jeweils aktuellen DFDS Kilometerpauschalen.

Wenn bei einer Annullierung oder Verspätung der Abfahrt ein zusätzlicher Transport zwischen Ihrem Wohnort und dem Hafen erforderlich wird, können wir unsere Ausgaben beschränken und werden unter Vorlage von gültigen Belegen die angemessenen Kosten ersetzen. Wenn Sie Ihr eigenes Fahrzeug nutzen, gelten die jeweils aktuellen DFDS Kilometerpauschalen.

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.

#### 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 festgelegten Abfahrtsort.

Wenn die Verspätung oder die Abfahrt des Schiffes vom Hafen mehr als 90 Minuten beträgt, haben Sie das Recht auf eine solche anderweitige Beförderung oder die Fahrpreiserstattung.

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 Fahrtdauer 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.

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 im Fall von verspäteter Ankunft oder Hilfeleistung im Fall von verspäteter Abfahrt oder Annullierung berechnen, 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 Hilfeleistung gewährt, wenn:

- der Passagier über die Annullierung oder Verspätung vor Abschluss der Buchung informiert wurde, oder
- die Annullierung oder Verspätung auf das Verschulden des Passagiers zurückgehen.

## Keine Entschädigungsansprüche bei Verspätung oder Annullierung

Vorsorglich weisen wir darauf hin, dass Ihnen keine weiteren Entschädigungsansprüche bei Verlust oder Schaden im Falle von Annullierungen 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 unsere Haftung stets auf den 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, ausgenommen Umbuchungsgebühren und Versicherungsprämien, 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 haben, informieren Sie uns bitte umgehend über Ihre endgültige Entscheidung. Wenn Sie uns nicht innerhalb von 21 Tagen nach Erhalt unserer Benachrichtigung über Ihre endgültige Entscheidung informiert haben, wird Ihre Pauschalreisebuchung storniert und Sie erhalten die volle Erstattung abzüglich Umbuchungsgebühren und Versicherungsprämien.

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 zu einem angemessenen Schadenersatz durch uns berechtigt.

Wir sind berechtigt, die Entschädigung gemäß den einschlägigen geltenden internationalen Übereinkommen, EU-Verordnungen und nach geltendem nationalem 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 hätte beseitigt 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.

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.

Wenn wir oder unsere Leistungsträger einen wesentlichen Bestandteil der vereinbarten Pauschalreiseleistungen nicht erbringen oder wenn Mängel auftreten, die die zugesicherten Vertragseigenschaften beeinträchtigen, 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.

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 Schadenersatz 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 nationalem Recht zu begrenzen.

### c) Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl

Die Situation des Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl tritt ein, wenn nicht die ausreichende Anzahl an Passagieren die Urlaubsreise gebucht haben, um diese Reise wirtschaftlich rentabel zu machen.

Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der vorliegenden Bedingungen unterliegen lediglich unsere Gruppenfahrten (einschließlich Busreisen) und unseren Weihnachts- und Neujahrsreisen einer Mindestteilnehmerzahl. Wir werden diese Reisen bei Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl spätestens 4 Wochen vor der Abfahrt absagen.

## 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 den meisten Fällen beschränkt dieses Übereinkommen unsere Haftung bei Tod oder Körperverletzung oder Verlust oder Beschädigung von Gepäck (einschließlich Fahrzeuge) und sieht besondere Richtlinien für Wertsachen vor. In diesen Fällen sind wir verpflichtet, Ihnen maximal den limitierten Entschädigungsbetrag zu zahlen, zu dem Sie gemäß des Athener Übereinkommens berechtigt sind.

Nach dem Athener Übereinkommen ist unsere Haftung in jedem Fall 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 Reisegeut, mit Ausnahme des in den Paragraphen (ii) und (iii) Erwähnten.

### Wertgegenstände und Geld

Wir haften nicht für den Verlust oder Schaden an Geld, Wertpapieren und anderen Wertgegenständen wie etwa Gold, Silber, Uhren, Juwelen, Schmuck und Kunstgegenständen, noch für lebende Tiere.

### Haftung für Fahrzeuge

Die Auf- und Abfahrt der Fahrzeuge an und von Bord geschieht auf Ihr eigenes Risiko und ohne Verantwortlichkeit unsererseits. Sie sind selbst dazu verpflichtet, Ihr Fahrzeug nach der Einschiffung und während der gesamten Überfahrt ordnungsgemäß zu bremsen. Wir sind berechtigt, nach eigenem Ermessen und ohne Ankündigung, Fahrzeuge auf dem Wetterdeck zu transportieren.

### 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. Der jeweilige Betrag ist vom Schadensbetrag abzuziehen.

### 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, sind Sie nicht zum Schadenersatz berechtigt für Verlust oder Beschädigung solcher Mobilitätshilfen, die den Wert von EUR 3.500 übersteigen. Ein Verstoß Ihrerseits gegen diese Anforderung kann zur Folge haben, dass wir eine Entschädigungszahlung für den Verlust oder die Beschädigung von Mobilitätshilfen, die den vorgenannten Betrag übersteigen, verweigern, es sei denn, eine Beschränkung der Haftung ist durch anwendbares Recht ausgeschlossen.

### Haftungsbeschränkung

In allen anderen Fällen, die nicht von den Beschränkungen des Athener Übereinkommens oder anderem zwingendem Recht betroffen sind einschließlich unserer Haftung für Passagiere und deren Gepäck vor der Einschiffung und nach der Ausschiffung und für Reisen, Unterkunft und/oder Veranstaltungen an Land, ist unsere Haftung beschränkt auf direkte Schäden, die durch Fahrlässigkeit unsererseits entstanden sind, vorausgesetzt, dass ein Schaden nach anwendbarem Recht vorliegt. Dies bedeutet demnach, dass wir nicht verantwortlich sind für einen Verlust in Folge von indirektem Schaden oder Folgeschäden.

Diese Einschränkung umfasst auch Vertragsbruch oder Fahrlässigkeit unserer Mitarbeiter oder im Rahmen ihrer Befugnisse handelnde Leistungsträger.

Im Hinblick auf eine Entschädigung im Falle einer Änderung/Annullierung von Pauschalreisen verweisen wir auf Punkt 15 (Umbuchungen, Annullierungen oder Verspätungen durch uns) und auf gültiges Reiserecht.

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass wir in der Regel keinerlei Haftung übernehmen, wenn Sie es versäumen, Ihre vertraglichen Verpflichtungen einzuhalten aufgrund Ihres eigenen Fehlers/Ihrer mangelnden Sorgfalt oder des Fehlers/der mangelnden Sorgfalt einer in Ihrer Buchung eingeschlossenen Person; Dritte, die nicht mit der vertraglich vereinbarten Leistungserbringung in Verbindung stehen und die Nichterfüllung unvorhersehbar oder unvermeidbar ist; außergewöhnlicher und unvorhersehbarer Umstände außerhalb unseres Einflussbereichs, deren Folgen auch bei gebotener Sorgfalt nicht hätten vermieden werden können; oder Wetterbedingungen oder Ereignisse Höherer Gewalt, die wir oder jeglicher Erbringer von Leistungen, auch mit aller gebotenen Sorgfalt nicht hätten vorhersehen oder verhindern können.

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.

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

## 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.

### 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 entsprechen 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) Gepäck und Fahrzeug

Wenn Ihr Gepäck oder Fahrzeug beschädigt worden ist, müssen Sie uns dies im Falle von sichtbaren Schäden vor oder während der Zeit der Ausschiffung mitteilen. Nicht sichtbare Schäden oder Verluste sind uns innerhalb von 15 Tagen ab dem Zeitpunkt der Ausschiffung bekannt zu geben.

Alle sichtbaren Schäden an Ihrem Fahrzeug sind bei einem Schiffsoffizier zu melden, so dass wir in der Lage sind, Ihnen einen Schadensbericht auszustellen. Wenn Sie dieses versäumen, werden wir annehmen, dass Sie das Fahrzeug unbeschädigt erhalten haben, solange nicht das Gegenteil bewiesen werden kann.

### c) 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.

#### **d) 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 bei uns 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/Annullierung informiert wurden), bis spätestens 2 Monate nach dem Datum, an dem die Reise stattfand oder eine Leistung hätte durchgeführt werden sollen, außer in diesen Fällen:

- Fälle, die in dem Athener Übereinkommen genannt sind und wenn eine schriftliche Anzeige innerhalb einer kürzeren Frist gemacht werden muss oder
- wenn die Benachrichtigung gemäß geltendem, anwendbarem Gesetz innerhalb eines längeren Zeitraums erfolgen kann.

Sie können Ihre Beschwerde schriftlich per Post oder per E-Mail an unseren Kundenservice senden: [post@dfds.com](mailto:post@dfds.com). Wenn Sie Ihre Reklamation einreichen, geben Sie unbedingt Ihre Buchungsnummer in der Betreffzeile der E-Mail 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. Innerhalb eines Monats nach Eingang Ihrer Reklamation werden wir Sie benachrichtigen, ob die Beschwerde begründet, abgewiesen oder noch in Bearbeitung ist.

Wenn Sie trotz unserer besten Bemühungen und bei Einhaltung des oben genannten Verfahrens zur Beschwerdeabwicklung in Bezug auf einen Pauschalurlaub mit der Beschwerdebearbeitung nicht zufrieden sind, empfehlen wir Ihnen, sich an die deutsche Verbraucherschutzbehörde zu wenden:

[https://www.eba.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fahrgastrechte/Beschwerdeformular\\_Schiff.html](https://www.eba.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fahrgastrechte/Beschwerdeformular_Schiff.html)

Wenn es sich im Beschwerdefall um eine online getätigte Buchung handelt, können Sie die folgende Seite verwenden: <https://webgate.ec.europa.eu/odr>. Sie müssen ein Streitbeilegungsgremium auswählen, um mit der Beschwerde fortzufahren. Hierüber müssen Sie sich mit DFDS einigen.

#### **e) Fahrgastrechte**

Wenn Sie eine Beschwerde an DFDS bezüglich Ihrer Passagierrechte gemäß der EU-Verordnung 1177/2010 vornehmen möchten, sollten Sie Ihre Beschwerde innerhalb von 2 Monaten ab dem ursprünglichen Service einreichen. Innerhalb von 1 Monat nach Erhalt der Beschwerde wird DFDS Ihnen mitteilen, dass Ihre Beschwerde begründet, abgelehnt oder noch in Bearbeitung ist. Die Zeit bis zur abschließenden Bearbeitung wird nicht länger als 2 Monate nach Eingang der Beschwerde in Anspruch nehmen.

Wenn Sie innerhalb von 2 Monaten keine Antwort erhalten haben oder Sie mit der Antwort nicht zufrieden sind, können Sie Ihr Anliegen weiter verfolgen. Wenn Sie sich beschweren möchten, senden Sie Ihr Anliegen an: [https://www.eba.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fahrgastrechte/Beschwerdeformular\\_Schiff.html](https://www.eba.bund.de/SharedDocs/Downloads/DE/Fahrgastrechte/Beschwerdeformular_Schiff.html)

Die zuständige nationale Durchsetzungsstelle ist die Stelle des EU-Abgangslandes. Wenn Sie sich über eine Reise von einem anderen EU-Hafen nach Großbritannien beschweren möchten, können Sie sich bei der zuständigen Behörde des EU-Landes beschweren: [http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010\\_1177\\_national\\_enforcement\\_bodies.pdf](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/maritime/doc/2010_1177_national_enforcement_bodies.pdf)

#### **f) Fristen**

Seien Sie sich bewusst, dass für die Einreichung von Ansprüchen bestimmte Fristen durch anwendbares und geltendes Recht oder Konventionen zwingend festgelegt sind.

Ansprüche gemäß dem Athener Übereinkommen müssen innerhalb von 2 Jahren nach dem Vorfall gemeldet werden. Geschieht dies nicht, so erlischt der Anspruch nach Ablauf der zweijährigen Frist.

## **18. DATENSCHUTZ**

Wir registrieren persönliche Daten, die Sie uns in Zusammenhang mit Ihrer Buchung übermitteln. Alle registrierten personenbezogenen Daten werden gemäß den geltenden Datenschutzgesetzen verarbeitet. Wir verweisen auf unsere Datenschutzerklärung: <https://www.dfdsseaways.de/kundenservice/datenschutz>

Wenn Sie Einsicht in Ihre von uns gespeicherten persönlichen Daten haben möchten, schreiben Sie uns bitte.

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 in diesem Fall 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**

Die TourVers GmbH, 22453 Hamburg, [www.tourvers.de](http://www.tourvers.de), gewährt DFDS Deutschland ApS & Co. KG im unwahrscheinlichen Fall ihrer Insolvenz einen finanziellen Schutz nach der Insolvenzversicherungspflicht für Reiseveranstalter, § 651 k BGB, für DFDS A / S.

## **20. 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://www.dfds.com/legal>. Diese Bedingungen bestimmen Ihr und unser Vertragsverhältnis der in diesem Punkt genannten Güterbeförderung.

DFDS behält sich das Recht vor, einen kalkulierten Frachttarif für Ladung zu berechnen, die im Widerspruch zu diesen Bedingungen steht und übernimmt keinerlei Verantwortung für etwaige Konsequenzen, die sich hieraus ergeben. Das gilt insbesondere für Waren, die über die zulässige Menge pro Fahrzeug hinausgehen und für gewerbliche Güter, die nicht dem Passagier selbst gehören oder die für den Weiterverkauf vorgesehen sind. Die Passagiere sind verpflichtet, Zoll und Steuern für die Waren nach dem anwendbaren Recht im Ankunftshafen zu zahlen.



## 21. RECHT UND GERICHTSSTAND

Alle Streitigkeiten und Angelegenheiten 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 alle Streitigkeiten und Angelegenheiten, die sich zwischen dem Passagier und DFDS ergeben (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Streitigkeiten im Zusammenhang mit der Buchung und Beförderung und dieser Bedingungen), unterliegen den Gesetzen der Bundesrepublik Deutschland. Auseinandersetzungen werden vom zuständigen Gericht nach Wahl des Passagiers bestimmt am

- Hauptsitz von DFDS A/S
- Ort des ständigen Wohnsitzes des Passagiers, wenn DFDS in diesem Land einen Geschäftssitz hat oder
- Abfahrtsort oder dem Bestimmungsort gemäß Beförderungsvertrag

Die Bestimmungen dieser Klausel 21 gelten nur, soweit nicht anderweitige Bestimmungen aus der EU Verordnung 1215/2012 („Brüssel 1 Verordnung“) oder dem Athener Übereinkommen anwendbar sind.

### Adressen:

#### **DFDS A/S**

Sundkrogsgade 11  
DK-2100 København Ø

vertreten durch:

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

Högerdamm 41  
20097 Hamburg

und

Ostufershafen 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