

ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN REDERIJ VOORUIT

Allgemeine Geschäftsbedingungen von Rederij Vooruit BV, Rozengracht 31, 8861 EX Harlingen, eingetragen beim der *Kamer van Koophandel (KvK)* [niederländische Industrie- und Handelskammer] unter der Nummer 01061699. Hinterlegt bei der KvK in Leeuwarden am **5. Juni 2020** unter der Nummer der Hinterlegung wird noch bekannt gegeben.

ARTIKEL 1 – BEGRIFFSBESTIMMUNGEN

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben die nachstehenden Begriffe die folgende Bedeutung:

- a. Unternehmer: eine natürliche oder juristische Person, die gewerbsmäßig mit einem Kunden einen Vertrag schließt.
- b. Kunde: eine natürliche oder juristische Person, die mit dem Unternehmer einen Vertrag über eine Kreuzfahrt mit Kapitän, einschließlich des Verbleibs an Bord eines Schiffes, schließt.
- c. Kapitän: der Kapitän, der das Schiff befehligt.
- d. Gast: eine Person, die sich auf Einladung des Kunden und mit Erlaubnis des Unternehmers an Bord des Schiffes befindet.
- e. Schiff: das im Vertrag als solches erwähnte Schiff oder ein gleichwertiges Schiff.
- f. Vertrag: der Vertrag, mit dem sich der Unternehmer gegenüber dem Kunden verpflichtet, eine von ihm organisierte Kreuzfahrt zu organisieren.
- g. Kreuzfahrt: die gesamte Fahrt mit dem Schiff einschließlich des Verbleibs an Bord während des im Vertrag genannten Zeitraums.
- h. Elektronisch: per E-Mail oder Website.
- i. AGB: die vorliegenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

ARTIKEL 2 - ANWENDBARKEIT

1. Sowohl diese AGB als auch die ANVR-Reisebedingungen finden auf alle zwischen dem Unternehmer und dem Kunden vereinbarten Verträge, Offerten und/oder Angebote Anwendung.
2. Falls die Kreuzfahrt:
 - keine Übernachtung umfasst oder kürzer dauert als 24 Stunden, oder
 - gelegentlich ohne Gewinnerzielungsabsicht für eine begrenzte Gruppe von Kunden angeboten wird, finden weder die Artikel 9, 10 und 11, noch Artikel 3 Absatz 4 Punkt 1 Anwendung.
3. Diese AGB finden zwischen dem Unternehmer und dem Kunden Anwendung und der Kunde weist seine Gäste auf die Regeln aus diesen AGB hin. Der Kunde hält den Unternehmer von allen Ansprüchen, die der Gast gegenüber dem Unternehmer geltend macht, sofern die Haftung des Unternehmers ausgeschlossen sein sollte, wenn der Kunde diesen Anspruch gegenüber dem Unternehmer geltend machen würde, frei.
4. Diese AGB finden auch Anwendung auf alle natürlichen und juristischen Personen, die der Unternehmer, im weitesten Sinne des Wortes, beim Schließen und/oder Erfüllen des Vertrags einschaltet bzw. eingeschaltet hat.
5. Diese AGB finden Anwendung unter Ausschluss und ausdrücklicher Ablehnung eventueller allgemeiner Geschäftsbedingungen des Kunden, sofern die Parteien nicht anders vereinbart haben.
6. Im Falle eines Widerspruchs zwischen den Bedingungen und Bestimmungen dieser AGB, der ANVR-Reisebedingungen und/oder des Vertrags gilt die nachstehende Reihenfolge:
 - a. Der Vertrag
 - b. Die AGB
 - c. Die ANVR-Reisebedingungen
7. Wenn sich eine Bestimmung dieser AGB als nichtig, anfechtbar und/oder ungültig herausstellen sollte, bleiben die sonstigen Bestimmungen davon unberührt.

ARTIKEL 3 - DAS ANGEBOT, BUCHUNG UND BESTÄTIGUNG

1. Ein allgemeines Angebot des Unternehmers in Form von Broschüren, Anzeigen oder Websites ist unverbindlich und als eine Einladung zur Verhandlung auszulegen.
2. Der Unternehmer wird ein Angebot jeweils schriftlich oder elektronisch unterbreiten.
3. Der Unternehmer nimmt eine Buchung im Voraus online oder telefonisch entgegen, unter Vorbehalt der Verfügbarkeit. Die Buchung ist für die Parteien ab dem Zeitpunkt gültig, an dem der Unternehmer die Buchung schriftlich oder digital bestätigt hat.
4. Online- und telefonische Buchungen werden per E-Mail an die angegebene E-Mail-Adresse bestätigt. Der Unternehmer haftet nicht dafür, wenn die vom Kunden eingegebene oder übermittelte E-Mail-Adresse nicht korrekt ist oder die Buchungsbestätigung aus anderen technischen Gründen nicht eintrifft.

5. Das schriftliche oder elektronische Angebot wird datiert und ist während der angegebenen Frist oder, falls keine Frist angegeben ist, 14 Tage nach dem Datum unwiderruflich.
6. Der Unternehmer kann bei der Bestätigung der Buchung gegebenenfalls eine Anzahlung verlangen. Wenn die Anzahlung nicht oder nicht fristgerecht entrichtet wird, bleibt der Kunde weiterhin verpflichtet, die Zahlungsverpflichtung aus dem Vertrag zu erfüllen. Wenn die Anzahlung nicht oder nicht fristgerecht entrichtet wird, ist der Unternehmer berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Vertrag mittels einer schriftlichen oder digitalen Nachricht zu kündigen. Die Bestimmungen von Artikel 6 dieser AGB bleiben davon unberührt.
7. Wenn die Anzahlung nicht oder nicht fristgerecht entrichtet wird, ist der Unternehmer berechtigt, aber nicht verpflichtet, den Vertrag mittels einer schriftlichen oder digitalen Nachricht zu kündigen.
8. Das Angebot enthält eine vollständige und genaue Beschreibung der zu erbringenden Dienstleistungen sowie auf jeden Fall:
 - das rechtliche Standard-Informationsblatt;
 - die Art, den Inhalt und Umfang der vom Unternehmer zu erbringenden Dienstleistungen;
 - den Gesamtpreis der Kreuzfahrt, bei Einzelbuchungen pro Person und bei Gruppenbuchungen pro Gruppe, sowie den Prozentsatz, der im Voraus zu zahlen ist;
 - die Zahlungsweise;
 - Datum und Uhrzeit der Ein- und Ausschiffung;
 - die maximale Anzahl Gäste pro Schiff;
 - ein Exemplar dieser AGB, sofern diese noch nicht zur Verfügung gestellt wurden;
 - bei Einzelbuchungen den Vorbehalt der Stornierung durch den Unternehmer (einschließlich der Stornierungsfrist), wenn die erforderliche Mindestanzahl Anmeldungen nicht erreicht wird.

ARTIKEL 4 – VERTRAG

1. Der Vertrag kommt durch Annahme des Angebots zustande. Im Falle einer elektronischen Auftragserteilung sendet der Unternehmer dem Kunden eine elektronische Bestätigung.
2. Die Verträge werden schriftlich oder elektronisch erstellt.
3. Dem Kunden muss eine Abschrift eines schriftlichen Vertrags zur Verfügung gestellt werden.

ARTIKEL 5 – ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

1. Sofern nicht anders vereinbart, hat die Zahlung innerhalb von 14 Tagen (natürliche Person) bzw. 7 Tagen (juristische Person) nach Rechnungsdatum, jedenfalls zum Beginndatum der Kreuzfahrt zu erfolgen, und zwar im Büro des Unternehmers oder durch Überweisung auf ein vom Unternehmer anzugebendes Bankkonto.
2. Bei Buchungen, die mehr als 11 Monate vor der Abreise erfolgen, muss die Zahlung gemäß den folgenden Fristen entrichtet werden, sofern nicht etwas anderes schriftlich und ausdrücklich vereinbart wurde:
 - a. 35 % innerhalb von 14 Tagen (natürliche Person) oder 7 Tagen (juristische Person) nach Rechnungsdatum;
 - b. c. 15 % innerhalb von 100 Tagen vor der Abfahrt.
 - c. c. 50 % innerhalb von 28 Tagen vor der Abfahrt.
3. Bei Buchungen, die mehr als 11 Monate vor der Abreise erfolgen, muss die Zahlung gemäß den folgenden Fristen entrichtet werden, sofern nicht etwas anderes schriftlich und ausdrücklich vereinbart wurde:
 - a. 50 % innerhalb von 14 Tagen (natürliche Person) oder 7 Tagen (juristische Person) nach Eingang der Rechnung;
 - b. 50 % innerhalb von 28 Tagen vor der Abfahrt.
4. Der Unternehmer berechnet Buchungsgebühren. Die Buchungsgebühren müssen auf jeden Fall innerhalb von 14 Tagen (natürliche Person) oder 7 Tagen (juristische Person) nach Rechnungsdatum bezahlt werden. Rückerstattung der Buchungsgebühren ist niemals möglich.
5. Wenn der Kunde nicht fristgerecht zahlt, gilt er ohne Inverzugsetzung rechtlich im Verzug. Dennoch sendet der Unternehmer nach Ablauf der Zahlungsfrist eine (1) kostenlose Zahlungserinnerung, in der er den Kunden auf seinen Zahlungsverzug hinweist und ihm ermöglicht, innerhalb von 14 Tagen (natürliche Person) oder 7 Tagen (juristische Person) nach Eingang dieser Zahlungserinnerung zu zahlen, und zwar unter Angabe der geschuldeten außergerichtlichen Inkassokosten, die infolge der Nichtzahlung innerhalb der vorgenannten Frist entstanden sind.
6. Nach Ablauf der in Absatz 5 genannten Frist von 7 Tagen ist der Unternehmer berechtigt, den ihm geschuldeten Betrag ohne eine Inverzugsetzung einzuziehen. Wenn der Unternehmer dies veranlasst, gehen die damit verbundenen außergerichtlichen Kosten in angemessener Weise

zulasten des Kunden. Der Unternehmer kann maximal die nachstehenden Inkassokosten in Rechnung stellen.

Hauptsumme Prozentsatz der maximalen Rückerstattung der Inkassokosten: (vorbehaltlich gesetzlicher Änderungen)

- Über die ersten 2.500,00; € 15 % Mindestbetrag 40,00 €
- Über die folgenden 2.500,00 € 10 %;
- Über die folgenden 5.000,00 € 5%;
- Über die folgenden 190.000,00 € 1%;
- Über den darüber liegenden Betrag 0,5 % Höchstbetrag 6.775,00 €

ARTIKEL 6 – STORNIERUNG

1. Wenn der Kunde den Vertrag kündigen möchte, hat er den Unternehmer möglichst bald darüber schriftlich oder elektronisch zu informieren. Das Datum des Eingangs beim Unternehmer gilt als Stornierungsdatum.
2. Bei Stornierung schuldet der Kunde dem Unternehmer eine feste Entschädigung in Höhe eines Prozentsatzes des vereinbarten Preises, nämlich:
Entschädigung Schiff:
 - 35 % bei Buchung;
 - 40 % bei Stornierung bis zu 6 Monaten vor der Abfahrt;
 - 50% bei Stornierung bis zu 5 Monaten vor der Abfahrt;
 - 60% bei Stornierung bis zu 4 Monaten vor der Abfahrt;
 - 70% bei Stornierung bis zu 3 Monaten vor der Abfahrt;
 - 80% bei Stornierung bis zu 2 Monaten vor der Abfahrt;
 - 90% bei Stornierung bis zu 1 Monat vor der Abfahrt;
 - 100% bei Stornierung bis zu 1 Tag vor der Abfahrt;
 - 100% bei Stornierung am Tag der Abfahrt;
3. Entschädigung Catering und sonstige Dienstleistungen:
 - 15 % bei Stornierung bis zu 2 Monaten vor der Abfahrt;
 - 25 % bei Stornierung bis zu 1 Monat vor der Abfahrt;
 - 50 % bei Stornierung bis zu 2 Wochen vor der Abfahrt;
 - 75 % bei Stornierung bis zu 1 Woche vor der Abfahrt;
 - 95% bei Stornierung bis zu 1 Tag vor der Abfahrt;
 - 100% bei Stornierung am Tag der Abfahrt;
4. Der Kunde kann den Unternehmer spätestens bis zu 7 Tagen vor der Abreise darum bitten, sich vertreten zu lassen. Die Person, die den Kunden ersetzt, hat alle mit dem Vertrag verbundenen Bedingungen zu erfüllen. Der Kunde und sein Vertreter haften gesamtschuldnerisch für die Zahlung des für die Kreuzfahrt noch geschuldeten Preises, der Änderungskosten in Höhe von 50,00 € und eventueller Zusatzkosten, soweit angemessen.
5. Der Kunde, der den Vertrag kündigt, ist verpflichtet, die Stornierungsgebühren gemäß den Bestimmungen in den vorstehenden Absätzen zu zahlen, sofern der tatsächliche Schaden nachweislich nicht 15 % über oder unter dem Pauschalbetrag liegt. In dem Fall schuldet der Kunde diesen nachweislich höheren oder niedrigeren Betrag. Dieser Betrag darf den vertraglichen Höchstpreis nicht überschreiten. Unter Schaden wird verstanden: erlittene Verluste und entgangene Gewinne.
6. Wenn behördlicherseits für das Gebiet, in dem die Fahrt stattfinden wird, einschließlich des Abfahrts- oder Ankunftshafens, eine negative Reiseempfehlung erteilt wird, kann der Kunde kostenlos stornieren.
7. Der Unternehmer kann den Vertrag kündigen, wenn er den Vertrag infolge unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht erfüllen kann und den Kunden unverzüglich und vor Beginn der Kreuzfahrt darüber informiert.
8. Der Unternehmer kann den Vertrag innerhalb der im Angebot angegebenen Frist kündigen, wenn die Anzahl der Anmeldungen unter der vor der Buchung angegebenen erforderlichen Mindestteilnehmerzahl liegt.
9. In den Fällen, in denen der Kunde gemäß Artikel 5 und Absatz 7 und 8 dieser Bestimmung eine oder mehrere Vorauszahlungen geleistet hat, zahlt der Unternehmer den positiven Saldo in der Form eines Gutscheins, sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde. Der Unternehmer ist niemals verpflichtet, den positiven Saldo in Geld zurückzüberweisen.

ARTIKEL 7 - RECHTE UND PFLICHTEN DES UNTERNEHMERS

1. Der Unternehmer garantiert, dass das Schiff und die Besatzung den gesetzlichen Vorschriften entsprechen und mindestens mit einer angemessenen Sicherheitsausrüstung ausgestattet sind.
2. Die Fahrtroute wird vom Unternehmer und/oder dem Kapitän in Absprache mit dem Kunden festgelegt, sofern nicht etwas anderes vereinbart wurde.
3. Der Unternehmer und/oder der Kapitän ist jederzeit berechtigt, die Fahrtroute aus (zu erwartenden) nautischen und/oder meteorologischen Gründen zu ändern. Darunter wird auch verstanden: Abfahrts- und/oder Ankunftsorte ändern, vorübergehend nicht ausfahren. Als nautische und/oder meteorologische Gründe gelten: Wetterbedingungen, Gezeiten, Sperrung von Wasserstraßen und Zustand des Schiffes.
4. In den im vorigen Absatz genannten Fällen wird der Unternehmer und/oder der Kapitän versuchen, in Absprache mit dem Kunden eine andere Lösung zu finden. Eventuelle zusätzliche Kosten gehen, soweit angemessen, zulasten des Kunden. Der Unternehmer und/oder der Kapitän entscheidet, ob die gewählte Lösung in angemessener Weise durchführbar ist.
5. Wenn das vereinbarte Schiff und/oder der vereinbarte Kapitän unverhofft nicht verfügbar ist/sind, ist der Unternehmer berechtigt, ein gleichwertiges anderes Schiff oder einen gleichwertigen Kapitän einzusetzen. Sollte dies nicht möglich sein und die Nichtverfügbarkeit ist die Folge einer Ursache, die ein sorgfältiger Unternehmer nicht hätte verhindern können, so ist der Unternehmer berechtigt, den Vertrag aufzulösen.
6. Der Unternehmer kann den Preis bis zwanzig Tage vor Beginn der Kreuzfahrt im Zusammenhang mit Änderungen der Transportkosten (einschließlich Treibstoffkosten) oder der geschuldeten Steuern und Abgaben erhöhen. Bei der Geltendmachung dieser Bestimmung teilt der Unternehmer mit, in welcher Weise die Erhöhung berechnet wurde. Im Falle einer Erhöhung von mehr als 8 % ist der Kunde berechtigt, den Vertrag innerhalb von zehn Tagen nach Eingang dieser schriftlichen Mitteilung, kostenlos zu kündigen.
7. Falls sich die im vorigen Absatz genannten Kosten nach Abschluss des Vertrages und vor Beginn der Reise verringern, hat der Kunde Anspruch auf eine Preisminderung. In dem Fall ist der Unternehmer berechtigt, die entstandenen Verwaltungskosten von der Rückerstattung abzuziehen.
8. Der Unternehmer kann den Vertrag innerhalb der im Angebot angegebenen Frist kündigen, wenn die Anzahl der Anmeldungen unter der vor der Buchung angegebenen erforderlichen Mindestteilnehmerzahl liegt.
9. Der Unternehmer weist den Kunden auf die Verpflichtung von Artikel 8 Absatz 9.
10. Der Unternehmer trifft mit dem Kunden Vereinbarungen in Bezug auf die Zahlung von Hafens-, Brücken-, Schleusen- und Lotsengebühren, Gemeindesteuern und anderen Abgaben, wie Kurtaxe und Treibstoffkosten.

ARTIKEL 8 - RECHTE UND PFLICHTEN DES KUNDEN

1. Der Kunde ist verpflichtet, dem Unternehmer oder seinem Vertreter spätestens zu Beginn der Kreuzfahrt eine Liste mit Namen der Gäste, einschließlich der Telefonnummern von Kontaktpersonen, zu übergeben.
2. Am Ende des vereinbarten Fahrzeitraums muss der Kunde dafür sorgen, dass sich das Schiff in demselben Zustand befindet, wie zu Beginn des vereinbarten Fahrzeitraums, soweit diese Anforderungen in seinem Einflussbereich liegen.
3. Wenn der Kunde die Bestimmungen des vorigen Absatzes nicht erfüllt hat, ist der Unternehmer berechtigt, das Schiff auf Kosten des Kunden in dem Zustand, in dem es sich vor Beginn der vereinbarten Kreuzfahrt befand, wiederherstellen zu lassen. Letzteres gilt nicht, wenn die genannten Kosten von einer Versicherung gedeckt sind.
4. Der Kunde und seine Gäste müssen jederzeit die Anweisungen des Unternehmers und/oder des Kapitäns und/oder anderer Besatzungsmitglieder befolgen. Dies gilt insbesondere in Bezug auf die Vorschriften und Anweisungen, die sich auf Ordnung und Sicherheit beziehen.
5. Der Kunde bietet dem Kapitän und eventuellen anwesenden Besatzungsmitgliedern kostenlos die Möglichkeit, das an Bord vorhandene Catering zu nutzen. Wenn an Bord nicht gegessen wird, ist eine Verpflegungsgebühr für den Kapitän und die Besatzung im Mietpreis enthalten.
6. Das Gepäck des Kunden und seiner Gäste muss von einer solchen Größe sein und so abgestellt werden, dass sie nicht im Wege stehen. Dies liegt im Ermessen des Kapitäns. Erlaubtes Gepäck umfasst die manuell tragbaren, normalen Artikel für den persönlichen Gebrauch des Kunden und/oder der Gäste. Dabei handelt es sich nicht um Speisen und/oder Getränke, die ein Kunde und/oder ein Gast in einfacher Weise mitnehmen kann; verpackt in Koffer, Taschen, Seesäcken und/oder Rucksäcken.
7. Dem Kunden und/oder seinen Gästen ist es untersagt, gefährliche Substanzen, Waffen, Drogen oder Schmuggelware an Bord zu bringen oder zu haben.

8. Ohne eine ausdrückliche, vorher erteilte Zustimmung ist es verboten, Haustiere an Bord zu bringen oder zu haben.
9. Der Kunde weist seine Gäste auf die Bestimmungen aus diesen AGB, die auf sie Anwendung finden.

ARTIKEL 9 - AUFLÖSUNG UND AUSSETZUNG

1. Wenn eine der Parteien ihre Verpflichtung aus dem Vertrag nicht erfüllt, ist die andere Partei berechtigt, die betreffende Verpflichtung auszusetzen oder den Vertrag aufzulösen, sofern die Nichterfüllung die Aussetzung oder Auflösung aufgrund ihrer besonderen Art oder geringen Bedeutung nicht rechtfertigt.
2. Eine Auflösung des Vertrags ist auf jeden Fall möglich
 - a. wenn die andere Partei insolvent wird, ihr ein gerichtliches Zahlungsmoratorium gewährt wird, die gesetzliche Schuldsanierungsregelung auf sie anwendbar erklärt wird oder wenn die Betreuung über sie angeordnet wird;
 - b. wenn die andere Partei nicht innerhalb von 14 Tagen nach einer schriftlichen Inverzugsetzung ihre Verpflichtungen aus dem Vertrag erfüllt;
 - c. durch den Unternehmer, wenn eine Situation gemäß Artikel 8 Absatz 4, 5, 6, 7 oder 8 vorliegt.
 - d. wenn das betreffende Schiff aufgrund unvorhergesehener Umstände nicht verfügbar ist und es nicht möglich ist, rechtzeitig ein anderes vergleichbares Schiff anzubieten, obwohl sich der Unternehmer ausreichend bemüht.
 - e. durch den Unternehmer, wenn innerhalb der im Angebot angegebenen Frist die Anzahl der Anmeldungen unter der vor der Buchung angegebenen erforderlichen Mindestteilnehmerzahl liegt.
3. Die Kündigung oder Auflösung muss schriftlich unter Angabe der Gründe, auf denen sie basiert, erfolgen. Der Vertrag gilt als außergerichtlich aufgelöst, nachdem das Kündigungsschreiben eingegangen ist, in jedem Fall aber 5 Tage nach Absendung des Kündigungsschreibens.
4. Wenn die Ursache der Stornierung oder Auflösung dem Kunden und/oder den Gästen zuzuschreiben ist, geht der daraus hervorgehende Schaden zulasten des Kunden.
5. Im Falle einer Auflösung kann der Kunde den Ersatz des von ihm erlittenen Schadens verlangen, sofern der Mangel auf den Unternehmer zurückzuführen ist. Diese Entschädigung ist auf den vereinbarten Preis für die Kreuzfahrt beschränkt.

ARTIKEL 10 – HAFTUNG

1. Die Haftung des Unternehmers für Schäden beschränkt sich auf den dreifachen Betrag der Kreuzfahrt, es sei denn, es liegt ein Personenschaden vor oder der Schaden wurde durch vorsätzliches oder fahrlässiges Handeln des Unternehmers verursacht.
2. Hat der Kunde aufgrund einer schuldhaften Nichterfüllung des Unternehmers einen Schaden wegen entgangener Urlaubsfreude erlitten, ist der Unternehmer verpflichtet, diesen Schaden zu ersetzen. Diese Entschädigung beträgt maximal die Reisesumme.
3. Wenn ein Vertrag oder eine Verordnung auf eine erbrachte Dienstleistung anwendbar ist, kann sich der Unternehmer auf den darin enthaltenen Ausschluss oder die Beschränkung seiner Haftung berufen.
4. Die Verjährungsfrist für das Einreichen einer Schadensersatzforderung beträgt zwei Jahre.
5. Der Unternehmer ist nicht verpflichtet, den Schaden zu ersetzen, wenn der Kunde/der Gast seinen Schaden im Rahmen einer von ihm abgeschlossenen Versicherung geltend machen kann.
6. Wenn der Unternehmer nachweist, dass Verschulden oder Fahrlässigkeit des Kunden und/oder des Gastes den Schaden verursacht oder dazu beigetragen hat, wird die Haftung des Unternehmers dadurch ganz oder teilweise aufgehoben.
7. Der Unternehmer haftet nicht für den Verlust von oder Schaden an Gepäck oder Besitztümern (einschließlich Bargeld, Schmuck, elektronischen Geräten oder anderen Wertgegenständen), wenn dies auf ungebührende Sorgfalt des Kunden zurückzuführen ist, wozu auch das unbeaufsichtigte Zurücklassen von Wertgegenständen auf oder in dem Schiff gehört.
8. Der Kunde haftet für den Schaden, der von ihm und/oder von den Gästen/Besuchern, die sich auf seine Einladung hin an Bord des Schiffes aufhalten, verursacht werden, es sei denn, der Schaden ist den Handlungen oder Unterlassungen des Unternehmers und/oder des Kapitäns zuzurechnen.

ARTIKEL 11 – HÖHERE GEWALT

1. Unter höherer Gewalt wird verstanden: jeder unvermeidbare, gewöhnliche und/oder unvorhersehbare Umstand durch den die Erfüllung des Vertrags verzögert oder verhindert wird, sofern dieser Umstand vom Unternehmer nicht vermieden werden kann und ihm aufgrund des Gesetzes, des Vertrags oder gesellschaftlicher Auffassungen nicht zuzurechnen ist.

2. Unter höherer Gewalt wird auch verstanden: Schaden am Schiff, demzufolge das Schiff nicht mehr für den vereinbarten Zweck eingesetzt werden kann und der Schaden nicht auf Umstände zurückzuführen ist, die der Unternehmer hätte vorhersehen oder verhindern können oder sollen.
3. Wenn der Kapitän der Ansicht ist, dass es aufgrund der Wetterverhältnisse, eventuell in Kombination mit der Art des Schiffes und des Personenkreises an Bord, nicht verantwortlich ist, die Fahrt durchzuführen, so gilt dies ebenfalls als höhere Gewalt.
4. Im Falle höherer Gewalt auf Seiten einer der Parteien kann die andere Partei den Vertrag auflösen. In dem Fall hat der Unternehmer Anspruch auf Erstattung der ihm entstandenen Kosten, soweit diese vor Eintritt der höheren Gewalt, die zur Vertragsauflösung geführt hat, entstanden sind und soweit es im Interesse des Kunden ist.
5. Im Falle höherer Gewalt, die sich ganz oder teilweise aus einer Pandemie ergibt, einschließlich, aber ausschließlich der COVID-19-Krise (lese: Corona-Krise) ist der Unternehmer berechtigt, anstelle der Rückerstattung von Buchungsbeträgen für Buchungen, die nach dem 1. Juli 2018 vorgenommen wurden, einen Gutschein gemäß der SGR-Garantieregulung auszustellen.

ARTIKEL 9 - NONKONFORMITÄT**

1. Wenn eine oder mehrere Dienstleistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden, veranlasst der Unternehmer, dass die Nichtkonformität behoben wird, sofern:
 - a. dies möglich ist; oder
 - b. damit keine unangemessen hohen Kosten verbunden sind, unter Berücksichtigung des Maßes der Nonkonformität und des Wertes der betreffenden Dienstleistungen.
2. Der Kunde hat den Unternehmer sofort über die Nonkonformität zu informieren.
3. Wenn der Unternehmer die Nonkonformität nicht innerhalb einer vom Kunden gewährten angemessenen Frist behebt, während er dazu verpflichtet gewesen wäre, hat der Kunde die Möglichkeit, dies selbst zu tun und die Erstattung der aufgewendeten Kosten zu fordern.
4. Im Falle der Nonkonformität ist der Kunde auch berechtigt:
 - a. den Vertrag kostenlos zu kündigen;
 - b. eine angemessene Preissenkung zu verlangen;
 - c. einen angemessenen Schadensersatz zu verlangen, sofern der Unternehmer nicht nachweist, dass die Nonkonformität auf den Kunden/den Gast oder einen Dritten, der an der Durchführung des Vertrags beteiligt war, zurückzuführen ist, oder dass die Nonkonformität die Folge unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände ist.
5. Wenn es aufgrund unvermeidbarer und außergewöhnlicher Umstände nicht möglich ist, die Rückkehr des Kunden und/oder der Gäste wie im Vertrag vereinbart zu organisieren, gehen die Kosten für die erforderliche Unterbringung für maximal drei Nächte pro Kunde/Gast zulasten des Unternehmers.

ARTIKEL 10 - HILFE UND UNTERSTÜTZUNG

Der Unternehmer ist verpflichtet, dem Kunden und den Gästen Hilfe und Unterstützung zu leisten, wenn sie sich in Schwierigkeiten befinden. Wenn die Ursache dem Kunden und/oder den Gästen zuzuschreiben ist, gehen die Kosten für diese Hilfeleistung zulasten des Kunden und/oder der Gäste.

ARTIKEL 11 - INSOLVENZ

Der Unternehmer trifft die erforderlichen Maßnahmen, um sicherzustellen, dass er, falls er seine Verpflichtungen gegenüber dem Kunden aufgrund finanzieller Unfähigkeit nicht oder nicht weiter erfüllen kann, entweder seine Verpflichtungen von einer anderen Partei übernehmen lässt oder dass der Kunde den Betrag für die Kreuzfahrt oder, falls die Kreuzfahrt bereits teilweise durchgeführt wurde, einen proportionalen Teil davon erstattet bekommt. Gegebenenfalls sorgt der Unternehmer auch für den Rücktransport des Kunden und der Gäste.

ARTIKEL 12 – REKLAMATIONEN

1. Reklamationen über die Vertragserfüllung müssen möglichst schnell, spätestens jedoch innerhalb von 8 Tagen (Verbraucher) bzw. 72 Stunden (juristische Person) nach Ablegen des Schiffes vor Ort gemeldet werden, damit eine Lösung angestrebt werden kann. Führt dies nicht zu einem zufriedenstellenden Ergebnis oder wird die Reklamation erst nach der Fahrt entdeckt, so muss die Reklamation dem Beförderer schriftlich oder per E-Mail mitgeteilt und innerhalb einer angemessenen Frist nach Entdeckung ordnungsgemäß beschrieben und erläutert werden.

2. Reklamationen über Rechnungen sind dem Unternehmer vorzugsweise in schriftlicher Form und ordnungsgemäß beschrieben und erläutert innerhalb einer angemessenen Frist nach Erhalt der betreffenden Rechnung vorzulegen.
3. Wird die Reklamation nicht rechtzeitig eingereicht, kann der Kunde seine Rechte in dieser Angelegenheit verlieren, sofern die Überschreitung der Frist dem Verbraucher nicht entgegengehalten werden kann.
4. Wenn sich herausgestellt hat, dass die Reklamation nicht einvernehmlich behoben werden kann, kann der Kunde die Streitigkeit innerhalb von 12 Monaten, nachdem die Beschwerde dem Unternehmer gemäß Absatz 1 vorgelegt wurde, dem Vermittlungsausschuss Reisen vorlegen.

ARTIKEL 13 - RECHTSWAHL

Auf alle Streitigkeiten in Bezug auf diesen Vertrag findet niederländisches Recht Anwendung. Die aus diesem Vertrag hervorgehenden oder mit ihm zusammenhängenden Streitigkeiten werden dem zuständigen niederländischen Gericht in Leeuwarden, Niederlande, vorgelegt.

ARTIKEL 14 - ABWEICHUNGEN DER AGB

Bedingungen, die von diesen AGB abweichen oder sie ergänzen, dürfen den Kunden nicht benachteiligen und müssen schriftlich oder in einer solchen Weise erstellt werden, dass sie vom Kunden zugänglich auf einem dauerhaften Datenträger gespeichert werden können.

ARTIKEL 15 - ÄNDERUNGEN

Der Unternehmer ist berechtigt, diese AGB jederzeit zu ändern. Große inhaltliche Änderungen werden mit dem Kunden besprochen.