



## 10.2. Mängelanzeige/Abhilfeverlangen

Wird die Reise nicht frei von Reismängeln erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen. Soweit der Reiseveranstalter infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende weder Minderungsansprüche nach § 651m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen. Der Reisende ist verpflichtet, seine Mängelanzeige unverzüglich dem Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort zur Kenntnis zu geben. Ist ein Vertreter des Reiseveranstalters vor Ort nicht vorhanden und vertraglich nicht geschuldet, sind etwaige Reismängel dem Reiseveranstalter unter der mitgeteilten Kontaktstelle des Reiseveranstalters zur Kenntnis zu bringen; über die Erreichbarkeit des Vertreters des Reiseveranstalters bzw. seiner Kontaktstelle vor Ort wird in der Reisebestätigung unterrichtet. Der Reisende kann jedoch die Mängelanzeige auch seinem Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zur Kenntnis bringen. Der Vertreter des Reiseveranstalters ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen, sofern dies möglich ist. Er ist jedoch nicht befugt, Ansprüche anzuerkennen.

## 10.3. Fristsetzung vor Kündigung

Will ein Kunde/Reisender den Pauschalreisevertrag wegen eines Reismangels der in § 651i Abs. 2 BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651i BGB kündigen, hat er dem Reiseveranstalter zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe vom Reiseveranstalter verweigert wird oder wenn die sofortige Abhilfe notwendig ist.

## 10.4. Gepäckbeschädigung und Gepäckverspätung bei Flugreisen; besondere Regeln und Fristen zum Abhilfeverlangen

a) Der Reisende wird darauf hingewiesen, dass Gepäckverlust, -beschädigung und -verspätung im Zusammenhang mit Flugreisen nach den luftverkehrsrechtlichen Bestimmungen vom Reisenden unverzüglich vor Ort mittels Schadensanzeige (PIR) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und Reiseveranstalter können die Erstattungen aufgrund internationaler Übereinkünfte ablehnen, wenn die Schadensanzeige nicht ausgefüllt worden ist. Die Schadensanzeige ist bei Gepäckbeschädigung binnen 7 Tagen, bei Verspätung innerhalb 21 Tagen, nach Aushändigung zu erstatten.

b) Zusätzlich ist der Verlust, die Beschädigung oder die Fehlleitung von Reisegepäck unverzüglich dem Reiseveranstalter, seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadensanzeige an die Fluggesellschaft gemäß Buchst. a) innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

## 10.5. Erforderliche Gesundheitsklärung bei Buchung von Expeditionsreisen

Wegen der extremen Anforderungen an die Konstitution des Reisenden und zu dessen Schutz vor gesundheitlichen Risiken bei Expeditionsreisen in die Antarktis, Nordwest-Passage, Franz-Josef-Land und Ostgrönland, ist der Reisende verpflichtet, einen nicht älter als acht Wochen vor Reiseantritt datierten medizinischen Fragebogen – betreffend seines gesundheitlichen Zustands – auszufüllen und mit einer ärztlichen Beurteilung seines Hausarztes – zu seinem körperlichen Gesamtzustand und zur Fähigkeit, an dieser Reise teilzunehmen – zu versehen. Die Unterlagen sind bei Einschiffung dem Schiffsarzt zu übergeben.

## 11. BESCHRÄNKUNG DER HAFTUNG

11.1. Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den drei-

fachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüber hinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

11.2. Der Reiseveranstalter haftet nicht für Leistungsstörungen, Personen- und Sachschäden im Zusammenhang mit Leistungen, die als Fremdleistungen lediglich vermittelt werden (z.B. vermittelte Ausflüge, Sportveranstaltungen, Theaterbesuche, Ausstellungen), wenn diese Leistungen in der Reiseausschreibung und der Reisebestätigung ausdrücklich und unter Angabe der Identität und Anschrift des vermittelten Vertragspartners als Fremdleistungen so eindeutig gekennzeichnet wurden, dass sie für den Reisenden erkennbar nicht Bestandteil der Pauschalreise des Reiseveranstalters sind und getrennt ausgewählt wurden. Die §§ 651b, 651c, 651w und 651y BGB bleiben hierdurch unberührt. Der Reiseveranstalter haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten des Reiseveranstalters ursächlich war.

## 12. GELTENDMACHUNG VON ANSPRÜCHEN: ADRESSAT, INFORMATION ÜBER VERBRAUCHERSTREITBEILEGUNG

12.1. Ansprüche nach den § 651i Abs. 3 Nr. 2, 4-7 BGB hat der Kunde/Reisende gegenüber dem Reiseveranstalter geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Pauschalreise über diesen Reisevermittler gebucht wurde. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger wird empfohlen.

12.2. Der Reiseveranstalter weist im Hinblick auf das Gesetz über Verbraucherstreitbeilegung darauf hin, dass er nicht an einer freiwilligen Verbraucherstreitbeilegung teilnimmt. Sofern eine Verbraucherstreitbeilegung nach Drucklegung dieser Reisebedingungen für den Reiseveranstalter verpflichtend würde, informiert der Reiseveranstalter den Kunden hierüber in geeigneter Form. Der Reiseveranstalter weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> hin.

## 13. INFORMATIONSPLICHTEN ÜBER DIE IDENTITÄT DES AUSFÜHRENDEN LUFTFAHRTUNTERNEHMENS

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Reiseveranstalter, den Kunden über die Identität der ausführenden Fluggesellschaft sämtlicher im Rahmen der gebuchten Reise zu erbringenden Flugbeförderungsleistungen bei der Buchung zu informieren. Steht bei der Buchung die ausführende Fluggesellschaft noch nicht fest, so ist der Reiseveranstalter verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug bzw. die Flüge durchführen wird bzw. werden. Sobald der Reiseveranstalter weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Kunden informieren.

Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter den Kunden über den Wechsel informieren. Er muss unverzüglich alle angemessenen Schritte einleiten, um sicherzustellen, dass der Kunde so rasch wie möglich über den Wechsel unterrichtet wird.

Die Liste der Fluggesellschaften mit EU-Betriebsverbot (Gemeinschaftliche Liste, früher „Black List“) ist auf folgender Internetseite abrufbar: [http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index\\_de.htm](http://ec.europa.eu/transport/modes/air/safety/air-ban/index_de.htm).

## 14. PASS-, VISA- UND GESUNDHEITSVORSCHRIFTEN

14.1. Für Reisen auf der klassischen Postschiffroute ist ein Personalausweis ausreichend. Für unsere Expeditions-Seereisen und Expeditionsreisen Norwegen müssen alle Passagiere aus Sicherheitsgründen einen gültigen Reisepass vorlegen, selbst wenn dies z. B. wegen des Schengenabkommens nicht nötig wäre. Der Reisepass muss mindestens 6 Monate gültig sein.

14.2. Der Reiseveranstalter wird den Kunden/Reisenden über allgemeine Pass- und Visaerfordernisse sowie gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslandes einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von gegebenenfalls notwendigen Visa vor Vertragsabschluss sowie über deren evtl. Änderungen vor Reiseantritt unterrichten. Dabei wird davon ausgegangen, dass keine Besonderheiten in der Person des Reisenden (z.B. Doppelstaatsangehörigkeit, Staatenlosigkeit) vorliegen. Sollten Sie kein deutscher Staatsbürger sein, bitten wir Sie, uns dies bereits vor Reisebuchung mitzuteilen.

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

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

## 15. DATENSCHUTZ

Um Ihre Buchung zu bearbeiten und einen reibungslosen Ablauf Ihrer Reise zu gewährleisten, müssen wir, die Hurligruten GmbH, die von Ihnen angegebenen Informationen wie Name, Adresse, besondere Bedürfnisse/Ernährungswünsche etc. verwenden. Wir übernehmen die volle Verantwortung dafür, dass angemessene Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz Ihrer Daten getroffen werden. Wir müssen die Informationen an die entsprechenden Anbieter Ihrer Reisearrangements wie Fluggesellschaften, Schiffe, Hotels, Transportunternehmen etc. weitergeben. Die Informationen können auch an Sicherheits- oder Kreditprüfungsunternehmen, Behörden wie z.B. Zoll/Einwanderungsbehörden weitergegeben werden, wenn dies von diesen verlangt wird oder gesetzlich vorgeschrieben ist. Wenn Ihr Urlaub außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) liegt, sind die Datenschutzbestimmungen an Ihrem Reiseziel möglicherweise nicht so streng wie die gesetzlichen Bestimmungen in Deutschland. Wir geben keine Informationen an Personen weiter, die nicht für einen Teil Ihrer Reise verantwortlich sind. Dies gilt für alle speziellen Datenkategorien, die Sie uns zur Verfügung stellen, wie z.B. Angaben zu Behinderungen oder zu diätetischen/religiösen Anforderungen. Wir holen bei der Buchung Ihre ausdrückliche Einwilligung ein, diese speziellen Datenkategorien zu erheben, zu verarbeiten und an die entsprechenden Lieferanten weiterzugeben. Wenn wir diese Informationen nicht an die entsprechenden Lieferanten weitergeben können, ob im EWR oder nicht, können wir Ihre Buchung nicht durchführen. Bitte beachten Sie, dass Informationen, die auch von Ihrem Reisebüro aufbewahrt werden, den Datenschutzrichtlinien Ihres Reisebüros unterliegen. Hurligruten ist nicht verantwortlich für die Datenschutzpraktiken anderer Unternehmen. Wenn Sie eine Kopie der über Sie ges-

peicherten persönlichen Daten erhalten möchten, schreiben Sie bitte an die unten genannte Adresse. Wir möchten Sie möglicherweise per Post, E-Mail und/oder Telefon mit Neuigkeiten, Informationen und Angeboten zu unseren Reisen sowie zu Marktforschungszwecken kontaktieren. Wenn Sie nicht für die oben genannten Zwecke kontaktiert werden möchten, richten Sie Ihren Widerspruch bitte an die Hurligruten GmbH, Große Bleichen 23, 20354 Hamburg oder per E-Mail an [dpo@hurligruten.com](mailto:dpo@hurligruten.com).

Bitte lesen Sie unsere Datenschutzerklärung unter <https://www.hurligruten.de/datenschutz> für weitere Informationen über die Verarbeitung Ihrer persönlichen Daten.

## Unterrichtung der Gäste einer Pauschalreise gemäß EU-Richtlinie EU 2015/2302.

Vor Abschluss eines Pauschalreisevertrags ist der Reiseveranstalter ab dem 01.07.2018 gesetzlich verpflichtet, seine Gäste über ihre Rechte gemäß der EU-Richtlinie 2015/2302 zu unterrichten.

## 16. UNGÜLTIGKEIT EINZELNER BESTIMMUNGEN

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

## 17. REISEVERANSTALTER

Hurligruten GmbH  
Große Bleichen 23, 20354 Hamburg  
Tel.: (040) 874 088 55  
E-Mail: [ce.info@hurligruten.com](mailto:ce.info@hurligruten.com)

Stand: November 2019

Zu Ihrer Information über die wichtigsten Rechte gemäß der EU-Richtlinie 2015/2302 müssen wir in unseren Prospekten das normierte untenstehende Formblatt mit dem wörtlich vorgeschriebenen Text beifügen. Dieses Formblatt finden Sie ebenfalls auf unserer Homepage. Wir bitten Sie, diese Hinweise vor Buchung Ihrer Reise zur Kenntnis zu nehmen:

## Formblatt zur Unterrichtung des Reisenden bei einer Pauschalreise nach § 651a des Bürgerlichen Gesetzbuchs

Bei der Ihnen angebotenen Kombination von Reiseleistungen handelt es sich um eine Pauschalreise im Sinne der Richtlinie (EU) 2015/2302. Daher können Sie alle EU-Rechte in Anspruch nehmen, die für Pauschalreisen gelten. Die Hurligruten GmbH trägt die volle Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der gesamten Pauschalreise. Zudem verfügt die Hurligruten GmbH über die gesetzlich vorgeschriebene Absicherung für die Rückzahlung Ihrer Zahlungen und, falls der Transport in der Pauschalreise inbegriffen ist, zur Sicherstellung Ihrer Rückbeförderung im Fall seiner Insolvenz.

## Wichtigste Rechte nach der Richtlinie (EU) 2015/2302

- Die Reisenden erhalten alle wesentlichen Informationen über die Pauschalreise vor Abschluss des Pauschalreisevertrags.
  - Es haftet immer mindestens ein Unternehmer für die ordnungsgemäße Erbringung aller im Vertrag inbegriffenen Reiseleistungen.
  - Die Reisenden erhalten eine Notruftelefonnummer oder Angaben zu einer Kontaktstelle, über die sie sich mit dem Reiseveranstalter oder dem Reisebüro in Verbindung setzen können.
  - Die Reisenden können die Pauschalreise – innerhalb einer angemessenen Frist und unter Umständen unter zusätzlichen Kosten – auf eine andere Person übertragen.
  - Der Preis der Pauschalreise darf nur erhöht werden, wenn bestimmte Kosten (zum Beispiel Treibstoffpreise) sich erhöhen und wenn dies im Vertrag ausdrücklich vorgesehen ist, und in jedem Fall bis spätestens 20 Tage vor Beginn der Pauschalreise. Wenn die Preiserhöhung 8 % des Pauschalreisepreises übersteigt, kann der Reisende vom Vertrag zurücktreten. Wenn sich ein Reiseveranstalter das Recht auf eine Preiserhöhung vorbehält, hat der Reisende das Recht auf eine Preissenkung, wenn die entsprechenden Kosten sich verringern.
  - Die Reisenden können ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten und erhalten eine volle Erstattung aller Zahlungen, wenn einer der wesentlichen Bestandteile der Pauschalreise mit Ausnahme des Preises erheblich geändert wird. Wenn der für die Pauschalreise verantwortliche Unternehmer die Pauschalreise vor Beginn der Pauschalreise absagt, haben die Reisenden Anspruch auf eine Kostenerstattung und unter Umständen auf eine Entschädigung.
  - Die Reisenden können bei Eintritt außergewöhnlicher Umstände vor Beginn der Pauschalreise ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten, beispielsweise wenn am Bestimmungsort schwerwiegende Sicherheitsprobleme bestehen, die die Pauschalreise voraussichtlich beeinträchtigen.
  - Zudem können die Reisenden jederzeit vor Beginn der Pauschalreise gegen Zahlung einer angemessenen und vertretbaren Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten.
  - Können nach Beginn der Pauschalreise wesentliche Bestandteile der Pauschalreise nicht vereinbarungsgemäß durchgeführt werden, so sind dem Reisenden angemessene andere Vorkehrungen ohne Mehrkosten anzubieten. Der Reisende kann ohne Zahlung einer Rücktrittsgebühr vom Vertrag zurücktreten (in der Bundesrepublik Deutschland heißt dieses Recht „Kündigung“), wenn Leistungen nicht gemäß dem Vertrag erbracht werden und dies erhebliche Auswirkungen auf die Erbringung der vertraglichen Pauschalreiseleistungen hat und der Reiseveranstalter es versäumt, Abhilfe zu schaffen.
  - Der Reisende hat Anspruch auf eine Preisminderung und/oder Schadensersatz, wenn die Reiseleistungen nicht oder nicht ordnungsgemäß erbracht werden.
  - Der Reiseveranstalter leistet dem Reisenden Beistand, wenn dieser sich in Schwierigkeiten befindet.
  - Im Fall der Insolvenz des Reiseveranstalters oder – in einigen Mitgliedstaaten – des Reisevermittlers werden Zahlungen zurückerstattet. Tritt die Insolvenz des Reiseveranstalters oder, sofern einschlägig, des Reisevermittlers nach Beginn der Pauschalreise ein und ist die Beförderung Bestandteil der Pauschalreise, so wird die Rückbeförderung der Reisenden gewährleistet. Die Hurligruten GmbH hat eine Insolvenzabsicherung mit der Swiss Re International SE abgeschlossen. Die Reisenden können die Swiss Re International SE, Niederlassung Deutschland, MesseTurm, 60308 Frankfurt, Tel. 069/767 25 51 24 kontaktieren, wenn ihnen Leistungen aufgrund der Insolvenz der Hurligruten GmbH verweigert werden.
- Webseite, auf der die Richtlinie (EU) 2015/2302 in der in das nationale Recht umgesetzten Form zu finden ist: [www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de](http://www.umsetzung-richtlinie-eu2015-2302.de).

Stand: November 2019

