



# Fragen und Antworten zum Thema Präventions- und Hygienemaßnahmen an Bord unserer Schiffe

## Grundsätzliche Hygiene- und Präventionsmaßnahmen

### **Plant Hapag-Lloyd Cruises bei der Wiederaufnahme des Kreuzfahrtbetriebs ergänzende Maßnahmen, um die Gesundheit der Gäste an Bord zu schützen?**

Die Sicherheit und Gesundheit unserer Gäste, Partner und Crewmitglieder hat für uns zu jeder Zeit oberste Priorität. Strenge Hygienevorschriften und kontinuierliche Kontrollen sind seit jeher selbstverständlicher Standard an Bord aller Hapag-Lloyd Cruises Schiffe. Auch die medizinische Versorgung und Ausstattung der Hospitäler an Bord entspricht höchsten Kreuzfahrtschiffsstandards. Angesichts der COVID-19 Pandemie haben wir in Zusammenarbeit mit Experten und den zuständigen Behörden ein Präventions- und Sicherheitskonzept erarbeitet und bestehende Pläne ergänzt. Hierauf basiert unser **10-Punkte-Plan** zur Wiederaufnahme des Kreuzfahrtbetriebes, dessen Maßnahmen eine sichere und komfortable Reise an Bord erlauben und gleichzeitig den höchsten Hygienestandards entsprechen.

## **Welche Gründe sprechen dafür, dass ich eine Kreuzfahrt an Bord eines Hapag-Lloyd Cruises Schiffes antrete?**

Reisen mit Hapag-Lloyd Cruises heißt seit jeher, den Luxus einer großzügigen Raumgestaltung mit wenigen Mitreisenden an Bord der kleinen Luxus- und Expeditionsschiffe zu genießen. Unsere ausschließlich großzügigen Außenkabinen mit einem hohen Anteil an Balkonen sorgen für private Rückzugsorte. Das Crew-Passagier-Verhältnis von nahezu eins zu eins garantiert seither einen persönlichen und besonders aufmerksamen Service.

Maßnahmen, die wir zusätzlich angepasst haben:

### **Viel Raum für wenig Passagiere**

Eine Reduzierung der Passagierzahl um rund 40 Prozent ermöglicht problemlos die Einhaltung des vorgeschriebenen Mindestabstands von 1,5 Metern in den öffentlichen Bereichen.

### **Das bedeutet für unsere Flotte:**

- EUROPA 2: 300 Passagiere
- EUROPA: 230 Passagiere
- Expeditionsschiffe HANSEATIC nature und HANSEATIC inspiration: 150 Passagiere

Eine unverändert hohe Crew-Stärke bei deutlich reduzierter Passagierzahl bedeutet ein Crew-Passagier-Verhältnis von eins zu eins. Dies ermöglicht noch mehr individuellen Service und mehr Ressourcen für die Umsetzung der Hygienemaßnahmen.

### **Hohe Servicestandards und individueller Service**

Um den Kontakt zu Mitreisenden zu reduzieren, werden Speisen und Getränke stets durch das Servicepersonal serviert bzw. an den Buffets gereicht. Diese tragen dabei Schutzmasken. Es erfolgt keine Selbstbedienung in den Restaurants, an den Buffets oder in den Bars. Darüber hinaus bieten wir einen kostenfreien 24-Stunden Kabinenservice für alle Mahlzeiten.

## **Der Reset-Tag**

Für die Wiederaufnahme des Schiffsbetriebs plant Hapag-Lloyd Cruises jeweils einen Tag ohne Gästebetrieb zwischen zwei Kreuzfahrten. Dieser Tag dient der sogenannten Zero-Count-Strategie zwischen der Aus- und Einschiffung. Es erfolgen eine Generalreinigung und Desinfektion des gesamten Schiffes und die Etablierung der neuen Prozesse für die Crew, um sich auf den Gästewechsel vorzubereiten.

## **Moderne technische Hygieneausrüstung**

Ausstattung der Schiffe mit Wärmebildkameras sowie Labor (QIAstat-Dx), mit dem sich Viruserkrankungen wie COVID-19 ad hoc erkennen lassen. Kaltnebelgeräte sorgen für eine flächendeckende Grundreinigung von Kabinen/Suiten und öffentlichen Bereichen.

## **Wie stellt Hapag-Lloyd Cruises sicher, dass die Hygiene- und Präventionsmaßnahmen korrekt umgesetzt werden?**

Hapag-Lloyd Cruises sowie die von uns beauftragten Dienstleister schulen die Crew an Bord intensiv. Zusätzliches Gesundheitspersonal an Bord, darunter der Public Health Responsible, verantwortet die Umsetzung der Maßnahmen. Eine Einweisung der Gäste wird Bestandteil der ohnehin schon sehr sorgfältigen Sicherheitseinweisung an Bord sein, um Gäste zu sensibilisieren und die notwendigen Verhaltensweisen transparent zu erläutern.

Die Crew ist angewiesen auf strikte Einhaltung der Hygiene- und Präventionsmaßnahmen zu achten. Widersetzt sich eine Person an Bord den entsprechenden Anordnungen ist eine Isolation in der Kabine oder sogar ein Verweis von Bord ohne weitere Maßnahme möglich.

## **Wird neben den Gästen auch das Personal an Bord reduziert?**

Nein, wir werden an der unverändert hohen Mitarbeiterzahl auch bei der deutlich reduzierten Passagierzahl festhalten. Das bedeutet, dass wir unseren individuellen Service beibehalten und gleichzeitig personelle Ressourcen für die Umsetzung der Hygienemaßnahmen haben.

### **Wie stellen wir bei unverändert hoher Personal-Zahl an Bord auch den Schutz der Crew sicher?**

Die Crew wird vor Einsatzbeginn isoliert und absolviert einen PCR-Test. Vor Dienstbeginn werden alle Crew-Mitglieder auf Symptome befragt und die Körpertemperatur gemessen. Verdachtsfälle werden sofort isoliert und im zertifizierten Labor getestet. Alle Crewmitglieder tragen einen Mund-Nasen-Schutz und sind maximal in Doppelkabinen untergebracht.

### **Gelten der Hygieneplan und die Präventionsbestimmungen auch für zukünftige Reisen?**

Die Maßnahmen orientieren sich immer an den geltenden Hygiene- und Abstandsregeln, die zum Zeitpunkt der Reise behördlich vorgeschrieben und erforderlich sind. Da die Entwicklung sehr dynamisch ist und Regularien entsprechend angepasst werden und zusätzliche Lockerung bei positiver Entwicklung erfolgen, können zu Einzelmaßnahmen für eine Reise, die in weiterer Zukunft stattfindet, derzeit keine verbindlichen Aussagen getroffen werden.

### **Kann ich aufgrund der COVID bedingten Einschränkungen eine bereits gebuchte Reise kostenlos stornieren?**

Die Maßnahmen orientieren sich immer an den geltenden Hygiene- und Abstandsregeln, die zum Zeitpunkt der Reise behördlich vorgeschrieben und erforderlich sind. Daher lassen sich die Hygiene- und Präventionsmaßnahmen nicht für zukünftige Reisen festlegen. Auch wenn die Reise vor dem Ausbruch der Corona-Pandemie gebucht wurde, ist ein kostenloser Storno aufgrund von COVID bedingten Einschränkungen nicht möglich. Durch die großen Freiräume an Bord und die umfassenden Hygiene- und Präventionsmaßnahmen sehen wir kaum Einschränkungen für den Gast.

Auch wenn wir überzeugt sind, dass sich die Gäste an Bord umfassend wohlfühlen können, möchten wir unseren Gästen jedoch für vor der Corona-Pandemie gebuchte Reisen jegliche Flexibilität gewähren. Daher bietet Hapag-Lloyd Cruises diesen Gästen eine kostenfreie Umbuchung auf eine andere Reise.

## **Warum sind die Reisen zunächst nur für Reisende mit Wohnsitz in Deutschland, Österreich und der Schweiz buchbar?**

Unser Neustart erfolgt sehr kontrolliert. Wir bieten zunächst nur Reisen von deutschen Häfen aus an. Im Einklang mit den deutschen Behörden haben wir uns für unseren Neustart darauf verständigt, zunächst nur Gäste mit Wohnsitz in Deutschland, Österreich und der Schweiz an Bord zu begrüßen. Dank der positiven Entwicklung bei der Eindämmung von COVID-19 in diesen Ländern und der vergleichbar kurzen Anreisewege ist derzeit davon auszugehen, dass das Ansteckungsrisiko von Personen mit Wohnsitz in diesen Ländern gleich niedrig ist. Im nächsten Schritt werden wir, abhängig von der Entwicklung der Infektionsrate in anderen Ländern, prüfen, inwiefern wir auch Gäste mit Wohnsitz in anderen Ländern eine Mitreise ermöglichen können.

## **Ab wann sind Landgänge wieder möglich?**

Den Neustart gestalten wir in drei Phasen. In der ersten Phase sind Kurzreisen mit einer Reiselänge von 5 bis 8 Tagen ab/bis Hamburg und ohne Landgang vorgesehen. Landgänge für die Crew finden in dieser Phase nicht statt. In der zweiten Phase ab Spätsommer bieten wir auch wieder längere Kreuzfahrten in Europa mit individuellen Landgängen und organisierten Landausflügen in ausgewählten Häfen an. Diese werden in großer Sorgfalt und intensiver Abstimmung mit den verantwortlichen Behörden und Destinationen erarbeitet. Die Genehmigung der Häfen unterliegt immer der Entwicklung der aktuellen Lage und Fallzahlen. So kann es, auch kurzfristig, zur Absage von geplanten organisierten Landausflügen und individuellen Landgängen kommen. In den Reiseausschreibungen und Reiseunterlagen weisen wir unsere Gäste hierauf hin. In der dritten Phase arbeiten wir auf die Wiederaufnahme des regulären Fahrplans hin.

### **Ich buche die Reise nur bei garantierten Landgängen. Kann ich die Reise kostenlos stornieren, wenn der Landgang nicht stattfindet?**

Sukzessive bieten wir ab dem Spätsommer auf den längeren Routen auch wieder ein Landgangs-Programm an. Dieses wird in großer Sorgfalt und intensiver Abstimmung mit den verantwortlichen Behörden und Destinationen erarbeitet. Die Genehmigung der Häfen unterliegt immer der Entwicklung der aktuellen Lage und Fallzahlen. So kann es, auch kurzfristig, zur Absage von geplanten organisierten Landausflügen und individuellen Landgängen kommen. In den Reiseausschreibungen und Reiseunterlagen weisen wir unsere Gäste hierauf hin. Eine kostenlose Stornierung aufgrund abgesagter Landgänge ist leider nicht möglich.

### **Bekomme ich einen Nachlass auf den Reisepreis, wenn ein Landgang auf der Reise nicht stattfinden kann?**

Das Landgangs-Angebot, sowohl organisiert als auch individuell, wird in großer Sorgfalt und intensiver Abstimmung mit den verantwortlichen Behörden und Destinationen erarbeitet. Die Genehmigung der Häfen unterliegt immer der Entwicklung der aktuellen Lage und Fallzahlen. So kann es, auch kurzfristig, zur Absage von geplanten organisierten Landausflügen und individuellen Landgängen kommen. In den Reiseausschreibungen und Reiseunterlagen weisen wir unsere Gäste hierauf hin. Bereits bezahlte organisierte Landausflüge werden in diesem Fall selbstverständlich zurückerstattet, es besteht jedoch kein Anspruch auf einen Nachlass im Reisepreis.

### **Für welche Personen kann mit COVID-19 ein erhöhtes Risiko bestehen?**

Wir weisen Gäste daraufhin, dass bestimmte Vorerkrankungen bzw. Therapien zu einem erhöhten Risiko im Zusammenhang mit einer COVID-19 Erkrankung führen können, dazu zählen:

Diabetes mellitus (Insulinpflichtig), Erkrankungen der Blutgefäße (Thrombosen), Erkrankungen der Lunge (Asthma, COPD), Cortisontherapie, Immunsuppression, Strahlentherapie, Bluthochdruck, Schlaganfall, Immunschwäche (angeboren/erworben), Chemotherapie und Antikörpertherapie.

# Verpflichtende Maßnahmen vor Reiseantritt: Gesundheitsfragebogen und PCR-Test

## **Was ist ein PCR-Test?**

Um eine Corona-Infektion nachzuweisen, wird im Rahmen eines PCR-Test ein Abstrich aus dem Mund-, Nasen- oder Rachenraum genommen. Im Labor wird geprüft, ob die Gensequenzen des Virus vorliegen oder nicht. Ein positives Ergebnis weist die Infektion nach.

## **Welche Maßnahmen sind VOR Reiseantritt erforderlich?**

Es gibt einen ausführlichen Gesundheitsfragebogen vor Reisebeginn, der zur Einschiffung mitzubringen ist. Um Gästen und Crew noch mehr Sicherheit an Bord zu geben, erweitert Hapag-Lloyd Cruises die bereits bestehenden umfangreichen Präventions- und Sicherheitsmaßnahmen und führt für alle Reisen ab dem 15. September 2020 eine Testpflicht für alle Gäste vor Reisebeginn ein. Der molekularbiologische Test (PCR-Test) auf SARS-CoV-19 darf höchstens 48 Stunden (bei Abreisen, vor denen ein Wochenende liegt 72 Stunden) vor der Einschiffung durchgeführt werden. Erst mit einem negativen PCR-Testergebnis gelangen die Gäste an Bord.

## **Gibt es alternative Tests, die für die Einschiffung akzeptiert werden?**

Für die Einschiffung ist ein negatives Testergebnis eines PCR-Tests zwingend erforderlich. Alternative Tests, zum Beispiel ein Antikörper-Test, werden nicht akzeptiert.

## **Ist der Test für alle Gäste verpflichtend?**

Ja, lediglich Kinder unter sechs Jahren müssen keinen Testnachweis erbringen.

### **Wo kann der PCR-Test durchgeführt werden?**

Hapag-Lloyd Cruises kooperiert mit 86 Helios-Kliniken in Deutschland. Die Kosten für den PCR-Test in einer Helios-Klinik sind im Reisepreis eingeschlossen. Alternativ kann der Gast seinen Hausarzt aufsuchen und bei diesem einen PCR-Test absolvieren. Dieser Test erfolgt auf eigene Kosten und wird mit einem Bordguthaben von 50 Euro abgegolten. Gäste, die ihren Hausarzt konsultieren, müssen das negative Testergebnis unbedingt schriftlich (Deutsch oder Englisch) zur medizinischen Einschiffung mitbringen. Gleiches gilt für Gäste aus Österreich und der Schweiz. Da in diesen Ländern keine Helios Kliniken zur Verfügung stehen und Hapag-Lloyd keinen kostenlosen Test anbieten kann, werden die Kosten für den PCR-Test von Hapag-Lloyd Cruises in Österreich und der Schweiz übernommen.

### **Wo sind Helios Kliniken in Deutschland?**

Eine Übersicht der 86 Standorte findet sich unter [www.helios-gesundheit.de/kliniken](http://www.helios-gesundheit.de/kliniken)

### **Wie kann ich meinen Gutschein in einer Helios Klinik einlösen?**

Mit den Buchungsunterlagen erhalten die Gäste einen Test-Voucher. Mit diesem Gutschein geht der Gast in eine Helios Klinik und gibt ihn am Empfang ab. Ein Termin ist nicht erforderlich. Der Befund der Probe geht vom Labor direkt an die Klinik. Nur wenn das Testergebnis positiv ist, wird der Gast von der Klinik und dem Gesundheitsamt informiert. Sofern er keine Nachricht erhält, ist von einem negativen Befund auszugehen.

### **Wann muss ich mich in der Helios Klinik testen lassen?**

Der Testtag ist abhängig von den Abfahrten der Schiffe, da der PCR-Test höchstens 48 Stunden vor der Einschiffung durchgeführt werden kann. Liegt ein Wochenende vor der Abreise, verlängert sich die die Frist auf 72 Stunden.

Daraus ergeben sich folgende Testtage:

Abfahrt Montag: Testtag Donnerstag; 08:00 bis 19:00 Uhr sowie Freitag bis 11 Uhr

Abfahrt Dienstag: Testtag Freitag; 08:00 bis 19:00 Uhr sowie Samstag bis 11 Uhr

Abfahrt Mittwoch: Testtag Montag; 08:00 bis 19:00 Uhr

Abfahrt Freitag: Testtag Mittwoch; 08:00 bis 19:00 Uhr

Abfahrt Samstag: Testtag Donnerstag; 08:00 bis 19:00 Uhr



### **Wie erfahre ich, ob ich ein negatives Testergebnis habe?**

Gäste, die ihren Voucher nutzen und sich in einer Helios Klinik testen lassen und ein negatives Ergebnis aufweisen, erhalten keine Rückmeldung seitens der Klinik. Keine Nachrichten sind folglich gute Nachrichten. Hapag Lloyd Cruises wird direkt informiert, dass ein negatives Testergebnis vorliegt. Eine Einschiffung ist grundsätzlich möglich. Gäste, die sich von ihrem Hausarzt testen lassen, müssen ihren negativen Befund unbedingt schriftlich (Deutsch oder Englisch) zur Einschiffung mitbringen

### **Wie erfahre ich, ob ich ein positives Testergebnis habe?**

Gäste, die ihren Voucher nutzen und sich in einer Helios Klinik testen lassen, werden ausschließlich von der Klinik und dem Gesundheitsamt informiert, wenn ein positives Testergebnis vorliegt. Eine Einschiffung ist dann nicht möglich.

Gäste, die ihren Hausarzt konsultieren und dort einen Test erbringen lassen, werden direkt vom Gesundheitsamt informiert, sofern die Probe positiv sein sollte. Da sie kein negatives Testergebnis vorweisen können, ist eine Einschiffung nicht möglich. Hapag-Lloyd Cruises erhält in diesem Fall keine Information.

### **Ist es möglich die Reise kostenlos zu stornieren, wenn ich mich nicht testen lassen möchte?**

Die Testpflicht ab dem 15. September haben wir eingeführt, weil wir unseren Gästen und der Crew eine zusätzliche Sicherheit an Bord geben und sie bestmöglich schützen möchten. Sollte dennoch ein Gast den Test nicht absolvieren, so ist dies kein Grund für eine kostenlose Stornierung. Wir möchten unseren Gästen jedoch jegliche Flexibilität gewähren. Daher bietet Hapag-Lloyd Cruises diesen Gästen eine kostenfreie Umbuchung auf eine andere Reise.

# Maßnahmen vor und bei Einschiffung

## **Was muss ich bei der Anreise beachten?**

Für die individuelle An- und Abreise mit Bahn oder Flugzeug empfehlen wir allen Gästen, sich vor Reiseantritt über die spezifischen Regelungen, wie zum Beispiel das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes, zu informieren.

## **Wie erfolgt die Einschiffung?**

Die Einschiffung findet entzerrt und unter Einhaltung der Abstandsregeln statt. Die ein- und aussteigenden Passagiere treffen nicht aufeinander. Beim Ein- und Ausschiffungsprocedere müssen Gäste einen Mund-Nasen-Schutz tragen. Die Gäste geben einen Gesundheitsfragebogen ab, dieser wird vom medizinischen Personal geprüft, welches ggf. Rückfragen stellt. Alle Gäste werden durch Wärmebild-Kameras auf eine erhöhte Körpertemperatur untersucht, gegebenenfalls wird ein zertifiziertes Labor einbezogen. Mit der Buchungsbestätigung erhalten die Gäste einen vorgegeben „Time-Slot “ zur Einschiffung.

## **Wie stellt Hapag-Lloyd Cruises sicher, dass eine mit COVID-19 infizierte Person nicht an Bord kommt?**

Im Vorfeld der Reise erhalten alle Gäste einen Gesundheitsfragebogen. Dieser wird sowohl für alle Gäste sowie die Crewmitglieder im Rahmen eines gestaffelten und entzerrten Boardingprozesses durch den Bordarzt geprüft. Zusätzlich kontrollieren Wärmebildkameras die Körpertemperatur aller an Bord kommenden Personen. Bei Auffälligkeiten erfolgt ein PCR-Test durch das Medical Team, der noch im Terminal durchgeführt und umgehend von einem Labor analysiert wird. Die Kosten für diesen Test zahlt Hapag-Lloyd Cruises.

**Wenn ich ohne Fieber und augenscheinlich gesund anreise, bei der Einschiffung dann Symptome aufweise (z.B. Fiebertest), was passiert dann?**

Eine Einschiffung ist vorerst nicht möglich. Der Bordarzt wird einen PCR-Test durchführen und über ein zertifiziertes Labor analysieren lassen. Ist der Test positiv, können die Gäste nicht einschiffen. Die Gäste werden via Hafенagent der nächstmöglichen Gesundheitsbehörde bzw. dem nächstmöglichen Krankenhaus übergeben.

**Wie erfolgt die Ausschiffung?**

Die Ausschiffung erfolgt, analog zur Einschiffung, entzerrt und unter Einhaltung der Abstandsregeln. Die Gäste tragen einen Mund-Nasen-Schutz. Die „Time-Slots “ werden rechtzeitig vor der Ausschiffung vom Cruise Department an die Gäste kommuniziert.

# Bordleben im Rahmen von Hygiene- und Präventionsmaßnahmen

## **Muss ich an Bord einen Mund-Nasen-Schutz tragen?**

Aufgrund des großzügigen Platzangebots an Bord unserer Schiffe kann der Mindestabstand von 1,5 Meter leicht eingehalten werden. Ein Mund-Nasen-Schutz ist an Bord immer dann als Präventivmaßnahme zu tragen, wenn der Mindestabstand nicht leicht einzuhalten ist. Dies gilt beispielsweise bei der Ein- und Ausschiffung, bei Zodiac oder Tender-Operation, bei Benutzung der Fahrstühle, bei der Seenotrettungs-Übung bzw. auf dem Weg zu und von dieser, auf dem Weg in die Restaurants sowie am Buffet oder beim Einkaufen in der Boutique. Der Aufenthalt im Spa-Bereich bzw. beim Friseur richtet sich nach den aktuell gültigen Vorschriften der Hamburger Behörden. Darüber hinaus besteht aufgrund der großzügigen Raumgestaltung an Bord unserer Schiffe für die Gäste keine Pflicht, einen Mund-Nasen-Schutz zu tragen.

Jeder Gast erhält an Bord ein Care-Set mit fünf Mund-Nasen-Schutz Masken (MNS) - sogenannte Operations (OP) Masken. Die Mund-Nasen-Schutz Masken (MNS) dienen primär als Schutz des Gegenübers und erfüllen die entsprechend gesetzlichen Vorschriften. Nach Bedarf können an Bord weitere Masken erworben werden.

## **Muss/Kann in den öffentlichen Bereichen die Abstandsregel von 1,5 Meter eingehalten werden?**

Bei Veranstaltungen, bei denen wir von einem hohen Gästezuspruch ausgehen (z.B. bei der Seenotrettungs-Übung, Pre- und Recap im Bereich Expedition, Shows an Bord der Luxussschiffe), können in den jeweiligen Veranstaltungsräumen die Abstände nur dann sicher eingehalten werden, wenn wir mehrere „Aufführungen “ ansetzen. Dies werden wir entsprechend einplanen. Poolparties, Cocktailempfänge etc. können nicht angeboten werden.

## **Wie erfolgt die Seenotrettungs-Übung?**

Die Seenotrettungs-Übung erfolgt gruppenweise. Die Einteilung erfolgt an Bord.

## **Kann ich mir an Bord die Hände desinfizieren?**

Die Anzahl der bereits sehr zahlreichen Desinfektionsspender an Bord wird deutlich erhöht, so dass Gäste und Mitarbeiter an allen wichtigen Kontaktpunkten ihre Hände desinfizieren können. Hierzu gehören zum Beispiel Gangways, an allen Orte, an den Speisen und Getränke angeboten werden sowie der Fitness- und Lobby-Bereich. In diesen Bereichen werden die Gäste aufgefordert, ihre Hände zu desinfizieren.

## **Wie erfolgt die Reinigung an Bord, insbesondere die der Kabinen?**

Für unsere Flotte gilt der hohe Hygiene Status OPP-Level 3. Dies beinhaltet unter anderem die regelmäßige Reinigung von häufig berührten Oberflächen, wie zum Beispiel in Fahrstühlen oder auf Handläufen in den Treppengängen – und zwar alle 30 min. Alle Kabinen und Suiten werden vor der Ankunft neuer Gäste mit Kaltnebelgeräten desinfiziert. Die Reinigung der Kabinen erfolgt morgens und abends. Eine dritte Reinigung erfolgt auf Wunsch des Gastes. Hierbei wird besonderes Augenmerk auf ausgewählte Kontaktpunkte, wie zum Beispiel Lichtschalter, Flächen im Bad oder Geräte des täglichen Bedarfs, wie die Fernbedienung des TV-Gerätes, gelegt. Während der Reinigung werden die Gäste gebeten, die Suite zu verlassen.

## **Wie findet die Belüftung der Kabinen und öffentlichen Bereiche statt?**

Die Ventilation ist an Bord so konzipiert, dass ein 100 Prozent Frischluftaustausch in allen Bereichen zu jeder Zeit gewährleistet ist. Alle Gästekabinen sowie die Kabinen der Crew werden ausschließlich mit Frischluft versorgt. Die Frischluft wird über Filter gereinigt. Die Filter werden nach Bedarf, spätestens nach 3 Monaten gewechselt. Die Klimaanlage des Hospitals sind mit HEPA-Filtern (Filterklasse E11) ausgerüstet. Darüber hinaus ist ein Großteil der Kabinen auf der EUROPA und EUROPA 2 mit Balkonen bzw. auf den Expeditionsschiffen mit French Balconies und Balkonen ausgestattet.

### **Was ändert sich konkret in den Restaurants?**

Die Belegungen der Tische in den Restaurants wird reduziert. Die Tische werden mit einem Mindestabstand von 1.5 Metern besetzt. Dies begrenzt die Anzahl von Gästen im Restaurant. Die Öffnungszeiten der Restaurants werden ausgeweitet, um allen Gästen ausreichend Zeit und Raum zu bieten. Die gastronomische Vielfalt bleibt in den Restaurants und Buffets erhalten. Es erfolgt keine Selbstbedienung in den Restaurants, am Buffet oder in den Bars.

### **Gibt es für die Gäste vorgesehene Zeiten bzw. feste Time-Slots in den Restaurants?**

Es gibt offene Essenssitzungen mit freier Zeit- und Tischwahl. Aufgrund der reduzierten Passagierzahlen ist trotz einer Reduzierung der Tische nicht davon auszugehen, dass es zu langen Wartezeiten kommt. Reservierungen in den Restaurants sind, mit Ausnahme der Spezialitätenrestaurants, nicht nötig.

### **Darf jeder Gast an jeder Tischgröße mit jedem sitzen?**

Grundsätzlich richten sich die Restaurants an Bord nach den aktuellen Vorschriften der Hamburger Behörden. Es gibt offene Essenssitzungen mit freier Zeit- und Tischwahl. Zunächst wird es maximal 6er-Tische in den Restaurants geben. Die Gäste tragen einen Mund-Nasen-Schutz, bis sie an den Tischen platziert werden.

### **Wie gestaltet sich das Buffet?**

Es erfolgt keine Selbstbedienung am Buffet. Den Gästen werden durch Servicekräfte die Speisen nach Wunsch am Buffet zusammengestellt. Die gastronomische Vielfalt bleibt bestehen.

### **Können Gäste sowohl Speisen der 24-Stunden Karten, die in den Kabinen/Suiten auslegen, als auch tagesaktuelle Gerichte aus den Restaurants auf der Kabine bestellen?**

Wir bieten einen kostenfreien 24-Stunden Kabinenservice für alle Mahlzeiten an. Abends können auch die tagesaktuellen Gerichte aus den Hauptrestaurants aus der Menükarte bestellt werden.

### **Wie wird vermieden, dass sich zu viele Gäste gleichzeitig in den Bars aufhalten?**

Alle Bars sind gemäß der Abstandsregel bestuhlt. Wenn alle verfügbaren Sitzplätze belegt sind, können keine weiteren Gäste die Bar betreten. Erst, wenn Gäste die Bar verlassen und wieder Sitzplätze frei werden, können wieder Gäste die Bar betreten. Der Bartresen ist derzeit für Gäste nicht nutzbar.

### **Wie sieht das Angebot an Bord der Schiffe hinsichtlich des Entertainments und der Aktivitäten aus?**

Alle Veranstaltungen, Sportarten und Entertainment-Angebote werden mit geringer Teilnehmerzahl und ohne engeren Kontakt durchgeführt. Die Kinderbetreuung an Bord der EUROPA 2 ist auf maximal 10 Kinder und 6 Teenager begrenzt. Kinder sind bis zur Vollendung des siebten Lebensjahrs von der Tragepflicht eines Mund-Nasen-Schutzes befreit. Auf allen anderen Schiffen kann bis auf weiteres leider keine Kinderbetreuung angeboten werden. Es besteht auf der EUROPA die Möglichkeit, dass Eltern mit Kindern anreisen. Pro Reise gibt es ein Kontingent für bis zu fünf Kinder.

### **Müssen Gäste ihre Wunschzeit für das Theater an Bord reservieren?**

Nein, die Anzahl der Vorstellungen im Theater wird verdoppelt, einmal vor und einmal nach dem Abendessen. Die Einteilung erfolgt deckweise und wechselt täglich.

## **Wie sieht das Spa-Angebot aus?**

Auch im Spa werden zusätzliche Hygiene-Maßnahmen umgesetzt, deren regelmäßige Kontrolle der Spa Manager verantwortet. So werden zum Beispiel bis auf Weiteres keine Produkttester bereitgestellt und alle Verkaufsartikel in Vitrinen verschlossen sein. Das Spa-Angebot an Bord richtet sich nach den aktuell gültigen Vorschriften der Hamburger Behörden. Während der Anwendung ist ein Mund-Nasen-Schutz zu tragen; Ausnahmen sind kosmetische Anwendungen sowie Massagen die eine Bauchlage erfordern. Die Maske wird beim Wenden von der Bauchlage in die Rückenlage aufgesetzt. Bei der Gesichtsbehandlung trägt der Spa-Mitarbeiter ein Faceshield, Einmalhandschuhe und eine FFPC 2-Maske. Der gesamte Nassbereich, darunter die Saunen, Duschen und Umkleidekabinen, müssen vorerst auf Grund von behördlichen Anordnungen der Stadt Hamburg geschlossen bleiben. Die Poolnutzung ist mit eingeschränkter Personenzahl möglich. Diese variiert je nach Schiff zwischen 3 bis 4 Personen. Dabei ist der Mindestabstand von 1,5 Metern einzuhalten.

## **Was ist bei Behandlungen im Spa zu beachten?**

Bis auf Weiteres besteht im Spa und Friseur Salon sowohl für die Gäste als auch die Mitarbeiter eine Maskenpflicht. Vor und nach jeder Behandlung werden die Räume gereinigt. Am Eingang des Spas sowie in den Behandlungsräumen stehen Geräte zur Handdesinfektion bereit. Personen mit Erkältungs- oder sonstigen Krankheitssymptomen sind von einer Behandlung ausgeschlossen. Um Personenansammlungen im Wartebereich zu vermeiden, werden die Termine zeitlich versetzt vergeben.



# Maßnahmen bei Auftreten eines COVID-19 Falls an Bord

## **Was passiert, wenn es an Bord einen Verdachtsfall von COVID-19 geben sollte?**

Jede Reise wird durch qualifiziertes medizinisches Personal begleitet. Sollte ein Gast während der Reise Anzeichen von COVID-19 bei sich feststellen, sollte dieser unverzüglich unser medizinisches Personal telefonisch kontaktieren. Wenn sich die Infektion einer oder mehrerer Personen mit COVID-19 an Bord bestätigt, greift ein genau definiertes Procedere mit spezifischen Maßnahmen. Dabei ist immer die oberste Prämisse, die weitere Übertragung des Virus an Bord zu verhindern. Der Patient wird in einer Kabine mit Balkon isoliert und entsprechend versorgt. Alle engen Kontaktpersonen des Patienten werden umgehend identifiziert und präventiv ebenfalls isoliert. Hierfür werden auf allen Schiffen mehrere Suiten/Kabinen als Isolierstation freigehalten. Diese Isolierstationen verfügen über einen eignen Zugang und sind räumlich von allen anderen Suiten/Kabinen getrennt.

Oberstes Ziel bleibt es aber, den Gast so schnell wie möglich an Land zur weiteren medizinischen Betreuung zu übergeben. Wir arbeiten mit einem spezialisierten Dienstleister zusammen, der den gesamten Prozess und gegebenenfalls auch einen Rücktransport ins Heimatland gewährleistet.

## **Wann kommt es zu einer Quarantäne?**

Die Vermeidung einer möglichen Ausbreitung einer Erkrankung hat immer die höchste Priorität. Vor diesem Hintergrund wird je nach Umständen, Lage und Verhältnismäßigkeit über die zu treffenden Maßnahmen entschieden, einschließlich einer Quarantäne. Die entsprechenden Anordnungen können je nach Schiffsposition durch das Kreuzfahrtunternehmen oder in Absprache mit den zuständigen örtlichen Behörden erfolgen.

### **Werden automatisch auch andere Mitreisende unter Quarantäne gestellt?**

Personen, die keine Symptome zeigen und keinen engen Kontakt zu dem isolierten Patienten hatten, werden nicht isoliert. Weiter werden in Absprache mit den lokalen Gesundheitsbehörden Handlungsmaßnahmen analog zu den landesüblichen Prozessen zum Umgang mit dem Virus besprochen.

### **Kann ich, wenn ein Verdachts- oder bestätigter Fall an Bord auftritt, zu meinem eigenen Schutz früher abreisen?**

So lange der Gast nicht unter Quarantäne gestellt ist und in Abstimmung mit den zuständigen Behörden ist dies möglich. Allerdings ergibt sich hieraus kein Anspruch auf eine Erstattung des (anteiligen) Reisepreises.

### **Wie komme ich bei einem Verdachts- oder COVID-19 Fall wieder nach Hause und wer kommt für die Kosten auf?**

Bei einem Verdachtsfall begibt sich ein Gast zuerst in die bordeigene Quarantäne. Der Schiffsarzt macht einen entsprechenden Test. Ist der Test positiv, verbleibt der Gast in der Isolierstation und wird im nächstmöglichen Hafen in ein an Land befindliches Hospital übergeben. Dort übernimmt unser lokaler Hafenagent die Betreuung vor Ort und unterstützt, zusammen mit Hapag-Lloyd Cruises, nach Genesung die Rückkehr an den Heimatort. Die Kosten trägt der Gast. Wir empfehlen den Abschluss einer entsprechenden Krankenversicherung.

### **Wer trägt die Kosten für einen Verdienstausschlag bei einer Quarantäne?**

Sofern es eine behördlich verordnete Quarantäne ist, handelt es sich um „außergewöhnliche Umstände“. Es bestehen keine Ansprüche auf Schadenersatz oder eine Kostenübernahme von Verdienstausschlägen gegen den Reiseveranstalter.

