

ALGEMENE VOORWAARDEN

Algemene contract- en reisvoorwaarden – Nederland – Bentour Reizen AG – Hierna te noemen BCH

De volgende bepalingen maken, voor zover rechtsgeldig overeengekomen, deel uit van de tussen de klant en BCH gesloten pakketreisovereenkomst. Ze vormen een aanvulling op de wettelijke bepalingen van § 651a t/m y van het Duits Burgerlijk Wetboek (BGB) en de artikelen 250 en 252 van de Invoeringswet van het Duits Burgerlijk Wetboek (EGBGB) en vullen deze aan.

1. Totstandkoming van de pakketreisovereenkomst / verplichting voor medereizigers

1.1 Het volgende geldt voor alle boekingskanalen (bij het reisbureau, rechtstreeks bij BCH, telefonisch, online, etc.)

a) De basis van het aanbod is de reisadvertentie en de aanvullende informatie van BCH voor de betreffende reis, voor zover deze op het moment van boeking voor de klant beschikbaar zijn. Reisagenten (bijv. reisbureaus) en dienstverleners (bijv. hotels, transportbedrijven) zijn door BCH niet gemachtigd om afspraken te maken, informatie te verstrekken of garanties af te geven die verder gaan dan de door BCH toegezegde diensten of die in tegenspraak zijn met de reisbeschrijving. Bijkomende overeenkomsten die de omvang van de contractuele diensten wijzigen, moeten door BCH schriftelijk worden bevestigd.

b) De opdrachtgever is verantwoordelijk voor alle contractuele verplichtingen van de reizigers voor wie hij boekt als waren zij de zijne, voor zover hij deze verplichting op zich heeft genomen door een uitdrukkelijke en afzonderlijke verklaring.

c) Indien de inhoud van de reisbevestiging afwijkt van de inhoud van de boeking, wordt door BCH een nieuw aanbod gedaan, waaraan BCH gedurende tien dagen gebonden is. De overeenkomst komt tot stand op basis van dit nieuwe aanbod indien de opdrachtgever binnen de bindende termijn zijn aanvaarding aan BCH kenbaar maakt door middel van een uitdrukkelijke verklaring, aanbetaling of definitieve betaling.

d) De door BCH verstrekte precontractuele informatie over de wezenlijke kenmerken van de reisdiensten, de reissom en alle bijkomende kosten, de betalingsmodaliteiten, het eventuele minimum aantal deelnemers en de annuleringskosten (conform artikel 250 § 3 nummers 1, 3 tot 5 en 7 EGBGB) maken slechts dan geen deel uit van de pakketreisovereenkomst, indien dit uitdrukkelijk tussen de partijen is overeengekomen.

1.2 Het volgende geldt voor mondelinge, telefonische, schriftelijke, per e-mail, SMS of fax gemaakte boekingen:

a) Met de boeking (reisregistratie) doet de klant een bindend aanbod aan BCH om de pakketreisovereenkomst te sluiten.

b) Bij of onmiddellijk na het sluiten van het contract stuurt BCH de klant een reisbevestiging in overeenstemming met de wettelijke vereisten. De overeenkomst komt tot stand na ontvangst van de reisbevestiging.

1.3 Bij boekingen in het elektronische zakelijke verkeer (bijv. via boekingsportalen op internet, app, telemedia) geldt voor de totstandkoming van de overeenkomst het volgende:



a) Het proces van elektronisch boeken wordt uitgelegd aan de klant in de bijbehorende toepassing. Hij heeft de mogelijkheid om zijn invoer te

corrigeren, te annuleren of het hele boekingsformulier opnieuw in te vullen.

b) Door te klikken op de knop "Boeken met betalingsverplichting" of een soortgelijke formulering, doet de klant een bindend aanbod aan BCH om het contract voor de pakketreis te sluiten.

c) De klant ontvangt onmiddellijk een elektronische bevestiging van de ontvangst van zijn reisregistratie (ontvangstbevestiging).

d) Het verzenden van de reisaanmelding door het indrukken van de knop vormt geen aanspraak van de klant op het sluiten van een overeenkomst.

e) Het contract komt pas tot stand na ontvangst van de reisbevestiging van BCH, die wordt verzonden op een duurzame drager, bijvoorbeeld op papier of per e-mail. Als de reisbevestiging direct na het indrukken van de knop "Boeken met betalingsverplichting" wordt afgegeven door de reisbevestiging direct op het scherm weer te geven, komt de pakketreisovereenkomst tot stand op het moment dat deze reisbevestiging wordt weergegeven. In dit geval is geen tussentijdse kennisgeving van ontvangst van de boeking overeenkomstig letter c) hierboven vereist, mits de klant de mogelijkheid wordt geboden om de reisbevestiging op een duurzame gegevensdrager op te slaan en uit te printen. Het bindende karakter van de pakketreisovereenkomst is echter niet afhankelijk van de vraag of de klant daadwerkelijk gebruik maakt van deze mogelijkheden om de reisbevestiging op te slaan of af te drukken.

1.4 BCH wijst erop dat er volgens de wettelijke bepalingen (§§ 312 (7), 312g (2) zin 1 nr. 9 BGB) geen herroepingsrecht bestaat voor op afstand afgesloten pakketreisovereenkomsten volgens §§ 651a en 651c BGB (brieven, catalogi, telefoongesprekken, faxen, e-mails, sms'jes via mobiele telefoons (SMS) evenals radio-, telemedia- en online-diensten), maar alleen het wettelijke herroepings- en opzeggingsrecht, in het bijzonder het herroepingsrecht volgens §§ 651h BGB (zie ook § 5). Een recht op herroeping bestaat alleen als de overeenkomst voor reisdiensten buiten verkooppunten is gesloten in overeenstemming met § 651a BGB, tenzij de mondelinge onderhandelingen waarop het sluiten van de overeenkomst is gebaseerd op voorafgaand verzoek van de consument zijn gevoerd; in het laatste geval bestaat er geen recht op herroeping.

2. Betaling

2.1 Nadat de overeenkomst is gesloten en een veiligheidscertificaat is afgegeven in overeenstemming met § 651r BGB, is een aanbetaling van 20% van de reissom verschuldigd als betaling. De resterende betaling dient 24 dagen voor aanvang van de tour te worden voldaan, mits het zekerheidscertificaat is overhandigd. In deze context is de ontvangst van de betaling op de zakelijke rekening van BCH op de vervaldatum doorslaggevend. Voor boekingen op korte termijn (28 dagen voor vertrek of minder) is de volledige reissom onmiddellijk verschuldigd, ook tegen overhandiging van een zekerheidscertificaat.

Betaling van de reissom vindt rechtstreeks plaats aan BCH onder vermelding van het betreffende factuur-/boekingsnummer. Betalingen aan

reisbureaus die louter bemiddelen bij de pakketreisovereenkomst worden slechts beschouwd als betalingen aan BCH indien het reisbureau op basis van een schriftelijke bemiddelingsovereenkomst door BCH gemachtigd is betalingen te innen.

2.2 Indien de klant de aanbetaling en/of het saldo niet betaalt volgens de overeengekomen betalingstermijnen, ook al is BCH bereid en in staat om de contractuele dienst naar behoren te leveren, heeft zij voldaan aan haar wettelijke informatieverplichtingen en heeft de klant geen wettelijk of contractueel retentierecht, dan heeft BCH het recht om de reisovereenkomst te ontbinden na het versturen van een herinnering met een uiterste termijn en om de klant annuleringskosten in rekening te brengen in overeenstemming met artikel 5.

2.3 Zodra de betaling volledig is ontvangen, maar niet eerder dan 24 dagen voor aankomst, stelt BCH de reisdocumenten beschikbaar om te downloaden. BCH zal de klant vooraf per e-mail informeren over de details. Als klanten hun reisdocumenten per post willen ontvangen, worden de documenten op verzoek per post verzonden. Dit geldt echter alleen voor reizen waarvan de vertrekdatum ten minste 7 dagen in de toekomst ligt.

3. wijzigingen van de inhoud van het contract voor het begin van de reis die geen invloed hebben op de prijs van de reis

3.1 Het is BCH toegestaan wijzigingen of afwijkingen in wezenlijke kenmerken van de reisdiensten aan te brengen ten opzichte van de overeengekomen inhoud van de pakketreisovereenkomst, die noodzakelijk worden na het sluiten van de overeenkomst en die niet door BCH te kwader trouw zijn teweeggebracht vóór aanvang van de reis, mits de wijzigingen of afwijkingen onbeduidend zijn en geen invloed hebben op de algehele aard van de geboekte reis.

3.2 BCH is verplicht om de klant onmiddellijk na het bekend worden van de reden van de wijziging op een duurzame drager (bv. op papier, per e-mail of ingesproken bericht) op de hoogte te brengen van wijzigingen in de diensten.

3.3 In geval van een belangrijke wijziging van een wezenlijk kenmerk van een reisdienst of een afwijking van bijzondere eisen van de klant die deel zijn gaan uitmaken van de pakketreisovereenkomst, heeft de klant het recht om binnen een redelijke termijn, die door BCH gelijktijdig met de kennisgeving van de wijziging wordt vastgesteld, hetzij de wijziging te aanvaarden, hetzij de pakketreisovereenkomst kosteloos op te zeggen, hetzij om deelname aan een andere pakketreis (vervangende reis) te verzoeken, indien BCH een dergelijke reis heeft aangeboden.

De klant kan kiezen of hij al dan niet reageert op de kennisgeving van BCH. Als de klant niet of niet binnen de gestelde termijn reageert, wordt de meegedeelde wijziging geacht te zijn aanvaard. De opdrachtgever zal hiervan vooraf duidelijk op de hoogte worden gebracht in de verklaring overeenkomstig artikel 3.2.

3.4 Indien BCH lagere kosten had voor de uitvoering van de gewijzigde reis of vervangende reis van gelijkwaardige kwaliteit, zal de opdrachtgever het verschil vergoed krijgen in overeenstemming met artikel 651m (2) BGB.

3.5 Eventuele garantieclaims blijven onaangetast als de gewijzigde diensten gebrekkig zijn.

4. Prijswijzigingen na afsluiting van het contract

4.1 BCH behoudt zich het recht voor om de overeengekomen reisprijs te wijzigen in geval van

a) een verhoging van de prijs van personenvervoer als gevolg van hogere kosten voor brandstof of andere energiebronnen,

b) een verhoging van belastingen en andere heffingen voor overeengekomen reisdiensten, zoals toeristenbelasting, haven- of luchthavengelden, of

c) een verandering in de wisselkoersen die van toepassing zijn op de pakketreis in kwestie. Als de verhoging van de vervoerskosten betrekking heeft op de zitplaats, kan BCH het bedrag van de verhoging van de klant eisen. Als de vervoerder hogere prijzen per vervoermiddel vraagt, worden de extra vervoerkosten gedeeld door het aantal zitplaatsen op het overeengekomen vervoermiddel. De resulterende verhoging per individuele zitplaats kan door de klant worden geëist. In geval van verhoging van belastingen en heffingen die bestaan op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst, mag BCH de reissom verhogen met het overeenkomstige bedrag per klant.

Een prijsverhoging na het sluiten van de overeenkomst is slechts toegestaan indien ze aan deze voorwaarden voldoet en BCH de klant hiervan uiterlijk 20 dagen voor het begin van de reis op de hoogte brengt.

4.2 In geval van een prijsverhoging van meer dan 8% van de reissom kan BCH deze niet eenzijdig doorvoeren. In dat geval zal BCH de klant een overeenkomstige prijsverhoging aanbieden, samen met het verzoek om het prijsverhogingsaanbod binnen een redelijke termijn te aanvaarden of het contract te verbreken. BCH kan de klant ook de mogelijkheid bieden om deel te nemen aan een andere pakketreis (vervangende reis). Na het verstrijken van de door BCH gestelde termijn wordt het aanbod tot prijsverhoging geacht te zijn aanvaard.

4.3 De klant kan een verlaging van de prijs van de pakketreis eisen indien en voor zover de onder 4.1. genoemde prijzen, belastingen of wisselkoersen na het sluiten van de overeenkomst en voor aanvang van de pakketreis zijn gewijzigd en dit voor BCH tot lagere kosten leidt. Indien de klant meer heeft betaald dan het krachtens deze bepaling verschuldigde bedrag, moet BCH het meerdere terugbetalen. BCH heeft het recht de werkelijk door BCH gemaakte administratiekosten in mindering te brengen op het terug te betalen meerbedrag.

5. Annulering door de klant voor aanvang van de reis / annuleringskosten

De klant kan zich op elk moment voor aanvang van de reis terugtrekken uit de pakketreisovereenkomst. De annulering moet worden gemeld aan BCH of aan het reisbureau dat de boeking heeft geaccepteerd. De klant wordt geadviseerd om de annulering op een duurzame drager aan te geven, bijv. op papier of per e-mail.

Als de klant voor het begin van de reis annuleert of niet aan de reis begint, verliest BCH het recht op de reissom. In plaats daarvan kan BCH een redelijke vergoeding eisen, op voorwaarde dat BCH niet verantwoordelijk is voor de annulering. BCH heeft geen recht op schadevergoeding indien zich op de plaats van bestemming of in de onmiddellijke omgeving daarvan buitengewone omstandigheden voordoen die de uitvoering van de pakketreis of het vervoer van personen naar de plaats van bestemming in belangrijke mate belemmeren. Het bedrag van de schadevergoeding wordt bepaald door de prijs van het pakket verminderd met de waarde van de door BCH uitgespaarde kosten en verminderd met wat BCH verwerft door een ander gebruik van de reisdiensten, dat door BCH op verzoek van de klant moet worden gerechtvaardigd.

BCH heeft de volgende forfaitaire vergoedingstarieven vastgesteld, rekening houdend met de periode tussen de ontvangst van de annuleringsmelding en het begin van de reis, alsook met de verwachte besparing in kosten en de verwachte inkomsten uit ander gebruik van de reisdiensten.

De als percentage van de reissom weergegeven annuleringskosten/vaste tarieven zijn exclusief de kosten van een eventueel afgesloten reisverzekering.

5.1 Vluchtpakketreizen en groepsboekingen die niet onder punt 5.2 vallen:

- a) tot de 30e dag voor vertrek 20% van de reissom
- b) van de 29e tot de 22e dag voor vertrek 30% van de reissom
- c) van de 21e tot de 15e dag voor vertrek 40% van de reissom
- d) van 14 tot 7 dagen voor vertrek 50% van de tourprijs
- e) van 6 tot 1 dag voor vertrek 60% van de tourprijs
- f) 75% van de tourprijs op de dag van vertrek of in geval van no-show

5.2 Boekingen met korting voor groepen, reizen tegen speciale voorwaarden, speciale aanbiedingen:

- a) tot de 45e dag voor vertrek 20% van de reissom
- b) van de 44e tot de 28e dag voor vertrek 30% van de reissom
- c) van de 27e tot de 22e dag voor vertrek 50% van de reissom
- d) van de 21e tot de 15e dag voor vertrek 75% van de tourprijs
- e) vanaf de 14e tot de dag van vertrek of in geval van no-show 85% van de tourprijs

5.3 Speciale annuleringen (last minute, speciale aanbieding en lopende aanbiedingen):

- a) tot de 30e dag voor vertrek 20% van de tourprijs
- b) van de 29e tot de 22e dag voor vertrek 35% van de tourprijs
- c) van de 21e tot de 15e dag voor vertrek 45% van de reissom
- d) van de 14e tot de 8e dag voor vertrek 50% van de tourprijs
- e) van de 7e tot 1 dag voor vertrek 75% van de tourprijs
- f) op de dag van vertrek en in geval van no-show 85% van de tourprijs

5.4 Alleen hotelboekingen

- a) tot 30 dagen voor vertrek 20% van de hotelprijs
- b) van 29 tot 22 dagen voor vertrek 25% van de hotelprijs
- c) van 21 tot 8 dagen voor vertrek 35% van de hotelprijs
- d) van 7 tot 1 dag voor vertrek 50% van de hotelprijs
- e) 85% van de hotelprijs op de dag van vertrek en in geval van no-show, maar minimaal €50 per persoon.

5.5 Alleen-vlucht boekingen:

Met betrekking tot vlucht-only boekingen treedt BCH enkel op als tussenpersoon. Indien de klant de vlucht enkel via BCH boekt, zijn de annuleringsvoorwaarden van de luchtvaartmaatschappij en het geboekte vluchttarief van toepassing in de relatie tussen BCH en de klant. Als algemene regel geldt dat omboeking/annulering/terugbetaling na boeking niet mogelijk is voor de goedkoopste tariefklassen en voor alle vluchten die als enkele stoel zijn gekocht. In de regel, tenzij anders overeengekomen, zijn aan omboeking/annulering kosten verbonden ter hoogte van de ticketprijs.

Informatie over specifieke individuele gevallen kan worden verkregen bij het BCH Service Centre.

5.6 Vergoedingen voor greenfees en geboekte speciale diensten (bijv. tegen betaling gereserveerde zitplaatsen) worden over het algemeen niet gerestitueerd.

5.7 In elk geval heeft de klant het recht om te bewijzen dat de redelijke vergoeding waarop BCH recht heeft, aanzienlijk lager is dan de geëiste forfaitaire vergoeding.

5.8 BCH stelt ook pakketreizen dynamisch samen, d.w.z. diensten van afzonderlijke dienstverleners worden pas op het moment van de boeking in overeenstemming met de wensen van de klant tot een pakketreis gecombineerd ("dynamische verpakking"). Er wordt gebruik gemaakt van de op het moment van boeking geldende tarieven van de vluchtaanbieders, die over het algemeen niet kunnen worden gerestitueerd en alleen tegen hoge kosten kunnen worden omgeboekt.

Indien om deze reden het aantoonbare verlies in een individueel geval hoger zou zijn dan de hierboven vermelde forfaitaire schadevergoeding, behoudt BCH zich het recht voor om in plaats van de forfaitaire annuleringskosten een hogere, individueel berekende schadevergoeding te eisen. In dit geval is BCH verplicht de geëiste schadevergoeding te kwantificeren en te rechtvaardigen, rekening houdend met de bespaarde kosten en met aftrek van hetgeen BCH door ander gebruik van de reisdiensten verwerft.

5.9 Indien BCH als gevolg van een annulering genoodzaakt is de reissom te restitueren, zal dit onverwijld geschieden.

5.10. Het wettelijke recht van de klant om in overeenstemming met § 651e van het Duits Burgerlijk Wetboek (BGB) van de reisorganisator te eisen dat een derde in plaats van de klant de rechten en plichten overneemt die voortvloeien uit de pakketreisovereenkomst door middel van een kennisgeving op een duurzame drager, bijv. op papier of per e-mail (overdracht van het contract), blijft onaangetast door de bovenstaande voorwaarden. Zo'n verklaring is in elk geval tijdig als ze uiterlijk 7 dagen voor het begin van de vakantie door BCH wordt ontvangen.

5.11. Indien een derde de overeenkomst aangaat, is BCH gerechtigd € 50 verwerkingskosten per vervangende reiziger in rekening te brengen. De deelnemer en de vervangende persoon zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de reissom en de extra kosten/vergoedingen die ontstaan doordat de derde zich bij de reis aansluit.

6. Omboekingen

De klant heeft niet het recht om wijzigingen aan te brengen in de reisdatum, de bestemming, de plaats van vertrek, de accommodatie of de wijze van vervoer (omboeking) na het afsluiten van het contract. Dit geldt niet als de omboeking noodzakelijk is omdat BCH de klant geen, onvoldoende of onjuiste precontractuele informatie heeft verstrekt in overeenstemming met Art. 250 § 3 EGBGB, in welk geval de omboeking kosteloos mogelijk is.

Indien in andere gevallen op verzoek van de klant toch wordt omgeboekt, voor zover dit überhaupt mogelijk is, kan BCH de klant omboekingskosten in rekening brengen. Tenzij anders overeengekomen voor de omboeking, bedragen de omboekingskosten €50 per transactie tot 30 dagen voor vertrek. Omboekingsverzoeken die na het verstrijken van deze periode worden gedaan, kunnen alleen worden uitgevoerd, indien mogelijk, na terugtrekking uit de reisovereenkomst in overeenstemming met clause 5. met betaling van annuleringskosten en gelijktijdige nieuwe inschrijving. Dit geldt niet voor verzoeken tot omboeking, voor zover deze überhaupt kunnen worden uitgevoerd en slechts geringe kosten met zich meebrengen.

Voor reizen die zijn samengesteld volgens het principe van "dynamic packaging" is omboeken over het algemeen niet meer mogelijk nadat de boeking is voltooid.

7. Reisverzekering

Verzekeringen zijn niet inbegrepen in de reisprijs. BCH beveelt een dergelijke verzekering aan in de vorm van een basisdekking of een uitgebreide dekking, die moet worden afgesloten wanneer de reis wordt geboekt. Als zich een verzekerde gebeurtenis voordoet, moet onmiddellijk contact worden opgenomen met de verzekeringsmaatschappij. BCH is niet betrokken bij de afhandeling van claims.

8. Niet-gebruikte diensten

Indien de klant/reiziger geen gebruik maakt van individuele reisdiensten die BCH bereid en in staat was te leveren in overeenstemming met het contract om redenen die toe te schrijven zijn aan de klant/reiziger, heeft hij/zij geen recht op een pro rata terugbetaling van de reissom, tenzij deze redenen hem/haar het recht zouden hebben gegeven om het reiscontract kosteloos op te zeggen of te beëindigen in overeenstemming met de wettelijke bepalingen. BCH zal zich inspannen om de door de dienstverleners bespaarde kosten vergoed te krijgen. Deze verplichting geldt niet als de kosten volstrekt onbeduidend zijn of als wettelijke of officiële voorschriften vergoeding in de weg staan.

9. Annulering en beëindiging door BCH

In de volgende gevallen kan BCH zich vóór aanvang van de reis uit de reisovereenkomst terugtrekken of na aanvang van de reis de reisovereenkomst opzeggen:

9.1 Annulering wegens het niet bereiken van het minimum aantal deelnemers

BCH kan de pakketreisovereenkomst opzeggen als het minimumaantal deelnemers niet is bereikt als

a) het minimumaantal deelnemers werd vermeld in de respectieve precontractuele informatie en de datum waarop de klant de verklaring moet hebben ontvangen ten laatste voor de contractueel overeengekomen aanvang van de reis, en

b) het minimumaantal deelnemers en de uiterste annuleringstermijn zijn vermeld in de reisbevestiging.

De annulering moet uiterlijk op de dag die in de precontractuele informatie en de reisbevestiging aan de klant is meegedeeld, maar niet later dan

- 20 dagen voor het begin van de reis als de reis langer duurt dan zes dagen,

- zeven dagen voor het begin van de reis als de reis tussen twee en zes dagen duurt,

- 48 uur voor aanvang van de reis als de reis korter duurt dan twee dagen.

c) Als de reis om deze reden wordt geannuleerd, zal BCH de klant onmiddellijk alle betalingen voor de prijs van de reis terugbetalen.

9.2 Annulering om gedragsredenen

BCH kan de pakketreisovereenkomst zonder opzegtermijn beëindigen indien de reiziger, ondanks een waarschuwing van BCH, bij voortdurend de uitvoering van de reis verstoort of indien hij zich zodanig in strijd met de overeenkomst gedraagt, dat onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst gerechtvaardigd is. Dit geldt niet indien het gedrag in strijd met het contract te wijten is aan een schending van informatieverplichtingen door BCH.

In geval van annulering behoudt BCH het recht op de reissom, maar moet de waarde van de uitgespaarde kosten en de voordelen verkregen uit een ander gebruik van de ongebruikte dienst, met inbegrip van de bedragen die door de dienstverleners zijn gecrediteerd, worden gecompenseerd.

10. Verplichtingen tot medewerking van de klant/reiziger

10.1 Reisdocumenten De klant moet BCH of zijn reisagent, via wie hij de pakketreis heeft geboekt, op de hoogte brengen als hij ondanks volledige betaling van de reissom niet de nodige reisdocumenten (bv. vliegticket, hotelvoucher) ontvangt.

10.2 Melding van gebreken / verzoek tot herstel Indien de reis niet vrij van reisgebreken wordt geleverd, kan de reiziger om herstel verzoeken.

Indien BCH de situatie niet kan verhelpen wegens verwijtbaar verzuim van de reiziger om gebreken te melden, kan de reiziger geen aanspraak maken op prijsvermindering overeenkomstig § 651m BGB of schadevergoeding overeenkomstig § 651n BGB.

De reiziger is verplicht om de vertegenwoordiger van BCH ter plaatse (reisleiding/partnerbureau) onmiddellijk op de hoogte te stellen van eventuele gebreken en om een oplossing te vragen. BCH zal de klant informeren over de beschikbaarheid van de plaatselijke vertegenwoordiger. Indien volgens de contractuele afspraken geen plaatselijke vertegenwoordiger of reisleiding verschuldigd is, is de reiziger verplicht gebreken onverwijld rechtstreeks aan BCH te melden op onderstaand adres.

De plaatselijke vertegenwoordiger van BCH is bevoegd om de situatie waar mogelijk te verhelpen. Reisleiders, agentschappen en medewerkers van dienstverleners zijn niet bevoegd of gemachtigd door BCH om gebreken te bevestigen of aanspraken jegens BCH te erkennen.

10.3 Bepalen van een termijn vóór de opzegging Indien de reiziger de pakketreisovereenkomst wil opzeggen wegens een reisgebrek van het type bedoeld in § 651i lid 2 BGB, moet hij BCH, voor zover het een aanzienlijk gebrek betreft, overeenkomstig § 651l BGB, vooraf een redelijke termijn stellen voor het verhelpen van het gebrek. Dit geldt alleen niet indien BCH weigert de situatie te verhelpen of indien de onmiddellijke ontbinding van het contract gerechtvaardigd wordt door een bijzonder belang van de reiziger.

10.4 Bagageschade en vertraging van bagage bij vlieguren, bijzondere regels en termijnen voor verhaal

a) De reiziger wordt erop gewezen dat verlies, beschadiging en vertraging van bagage in verband met

-vertraging in verband met vlieguren door de reiziger onmiddellijk ter plaatse moet worden gemeld aan de verantwoordelijke luchtvaartmaatschappij door middel van een schaderapport ("P.I.R.") in overeenstemming met de bepalingen van de luchtverkeerswetgeving. Luchtvaartmaatschappijen en touroperators (BCH) kunnen terugbetaling weigeren op basis van internationale overeenkomsten als het schaderapport niet is ingevuld. Het schaderapport moet worden ingediend binnen 7 dagen na aflevering in het geval van beschadigde bagage en binnen 21 dagen na aflevering in het geval van vertraagde bagage.

b) Bovendien moet het verlies, de beschadiging of de verkeerde overbrenging van bagage onmiddellijk worden gemeld aan de reisorganisator (BCH), zijn vertegenwoordiger of lokaal contactpunt of de reisbemiddelaar. Dit ontslaat de reiziger niet van de verplichting om de schade aan de luchtvaartmaatschappij te melden overeenkomstig letter a) binnen de hierboven vermelde termijnen.

11. Beperking van aansprakelijkheid

a) De contractuele aansprakelijkheid van BCH voor schade die geen lichamelijk letsel is en niet verwijtbaar is veroorzaakt, is beperkt tot driemaal de reissom. Verdere claims onder internationale overeenkomsten of wettelijke bepalingen gebaseerd op dergelijke overeenkomsten blijven onaangetast door deze beperking.

b) BCH is niet aansprakelijk voor verstoringen van de dienstverlening, lichamelijk letsel en materiële schade in verband met diensten die slechts zijn geregeld als diensten van derden (bijv. gearrangeerde excursies, sportevenementen, theaterbezoeken, tentoonstellingen) als deze diensten in de reisbeschrijving en reisbevestiging uitdrukkelijk en duidelijk zijn aangeduid als diensten van derden, met vermelding van de identiteit en het adres van de gearrangeerde contractpartner, zodat de reiziger kan zien dat ze geen deel uitmaken van de pakketreis van de reisorganisator en afzonderlijk zijn geselecteerd. De artikelen 651b, 651c, 651w en 651y BGB blijven hierdoor onaangetast. BCH is echter aansprakelijk indien en voor zover de schending van informatie-, verduidelijkings- of organisatorische verplichtingen door BCH de oorzaak is van schade aan de reiziger.

12. Geldend maken van vorderingen: Geadresseerde, informatie over geschillenbeslechting voor consumenten

12.1 De reiziger moet de reisorganisator (BCH) aanspreken conform § 651i (3) nr. 2, 4-7 BGB. Aanspraken kunnen ook via de reisbemiddelaar worden ingediend als de pakketreis via deze reisbemiddelaar is geboekt. Een claim op een duurzame drager, bijv. op papier of per e-mail, wordt aanbevolen.

12.2 Met betrekking tot de wet op de beslechting van consumentengeschillen wijst BCH erop dat zij niet deelneemt aan vrijwillige beslechting van consumentengeschillen. Indien de beslechting van consumentengeschillen verplicht wordt voor BCH na het drukken van deze reisvoorwaarden, zal BCH de klant hiervan in een gepaste vorm op de hoogte brengen. BCH verwijst naar het Europese online platform voor geschillenbeslechting <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> voor alle reisovereenkomsten gesloten in elektronische juridische transacties.

13. informatie over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij

De EU-verordening betreffende het informeren van luchtreizigers over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij verplicht de touroperator (BCH) om de klant op het moment van boeking te informeren over de identiteit van de exploiterende luchtvaartmaatschappij van alle luchtvervoersdiensten die als onderdeel van de geboekte reis zullen worden geleverd. Als de uitvoerende luchtvaartmaatschappij nog niet is vastgesteld op het moment van boeking, is de touroperator (BCH) verplicht de klant te informeren over de luchtvaartmaatschappij(en) die waarschijnlijk de vlucht(en) zal (zullen) uitvoeren. Zodra de touroperator (BCH) weet welke luchtvaartmaatschappij de vlucht zal uitvoeren, moet hij de klant informeren.

Indien de luchtvaartmaatschappij die aan de klant wordt genoemd als uitvoerende luchtvaartmaatschappij verandert, moet de touroperator (BCH) de klant van de verandering op de hoogte brengen. Hij moet onmiddellijk alle redelijke stappen ondernemen om ervoor te zorgen dat de klant zo snel mogelijk van de wijziging op de hoogte wordt gebracht.

14 Paspoort-, visum- en gezondheidsvoorschriften

14.1 BCH informeert de klant/reiziger over de algemene paspoort- en visumvereisten en gezondheidsformaliteiten van het land van bestemming, met inbegrip van de geschatte termijnen voor het verkrijgen van de nodige visa vóór het sluiten van het contract en eventuele wijzigingen daarin.

14.2 De klant/reiziger is verantwoordelijk voor het verkrijgen en bij zich dragen van de door de autoriteiten vereiste reisdocumenten, de nodige vaccinaties en het naleven van de douane- en deviezenregelgeving. Alle nadelen die voortvloeien uit het niet naleven van deze voorschriften, bv. de betaling van annuleringskosten, zijn ten laste van de klant/reiziger. Dit geldt niet indien BCH geen, onvoldoende of onjuiste informatie heeft verstrekt.

14.3 BCH is niet aansprakelijk voor de tijdige afgifte en ontvangst van benodigde visa door de respectievelijke diplomatieke vertegenwoordiging indien de opdrachtgever/reiziger BCH opdracht heeft gegeven deze te verkrijgen, tenzij BCH haar eigen verplichtingen niet is nagekomen.

15. Algemene informatie

Alle informatie in de brochures wordt gepubliceerd onder voorbehoud van wettelijke of officiële toelatingen.

Touroperator

BENTOUR REISEN AG,

Badenerstrasse 47, CH-8004 Zürich,

Tel: +41 43 243 46 36, Fax: +41 43 243 46 30,

info@bentour.ch

Algemene voorwaarden komen overeen met de status op het moment van drukken Juli 2024.