Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen – Bentour Reisen GmbH (nachfolgend BCH genannt)

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen - SCHWEIZ – Bentour Reisen - (nachfolgend BCH genannt)

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen - Bentour Reisen AG (nachfolgend BCH genannt)

Die nachfolgenden Bestimmungen werden, soweit wirksam vereinbart, Inhalt des zwischen dem Kunden und BCH zustande kommenden Pauschalreisevertrages. Sie ergänzen die gesetzlichen Vorschriften der §§ 651a – y BGB (Bürgerliches Gesetzbuch) und der Artikel 250 und 252 des EGBGB (Einführungsgesetz zum BGB) und füllen diese aus.

1. Abschluss des Pauschalreisevertrages / Verpflichtung für Mitreisende

Vor Abschluss eines Pauschalreisevertrages, werden die Kunden von BCH sowohl über relevante Einzelheiten ihrer Pauschalreise als auch über ihre Rechte gemäß der EU Richtlinie 2015/2302 informiert. Die Informationen können die Kunden den allgemeinen und konkreten Beschreibungen der Reiseleistungen und unseren Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen entnehmen. Ihre Rechte gemäß der EU Richtlinie 2015/2302 können die Kunden dem zu diesem Zweck vorgeschriebenen Formblatt entnehmen, das in den Buchungssystemen und auf der Homepage von BCH hinterlegt ist.

1.1. Für alle Buchungswege (im Reisebüro, unmittelbar bei BCH, telefonisch, online, etc.) gilt:

a) Grundlage des Angebots sind die Reiseausschreibung und die ergänzenden Informationen von BCH für die jeweilige Reise, soweit diese dem Kunden bei Buchung vorliegen. Reisevermittler (z.B. Reisebüros) und Leistungsträger (z.B. Hotels, Beförderungsunternehmen) sind von BCH nicht bevollmächtigt, Vereinbarungen zu treffen, Auskunft zu geben oder Zusicherungen zu machen, die über die von BCH zugesagten Leistungen hinausgehen oder im Widerspruch zur Reiseausschreibung stehen. Nebenabreden, die den Umfang der vertraglichen Leistungen verändern, bedürfen der schriftlichen Bestätigung durch BCH.

b) Der Kunde hat für alle Vertragsverpflichtungen von Reisenden, für die er die Buchung vornimmt, wie für seine eigenen einzustehen, soweit er diese Verpflichtung durch ausdrückliche und gesonderte Erklärung übernommen hat.

c) Weicht der Inhalt der Reisebestätigung vom Inhalt der Buchung ab, so liegt ein neues Angebot seitens BCH vor, an das BCH für die Dauer von zehn Tagen gebunden ist. Der Vertrag kommt auf der Grundlage dieses neuen Angebots zustande, wenn der Kunde innerhalb der Bindungsfrist BCH die Annahme durch ausdrückliche Erklärung, Anzahlung oder Restzahlung erklärt.

d) Die von BCH gegebenen vorvertraglichen Informationen über wesentliche Eigenschaften der Reiseleistungen, den Reisepreis und alle zusätzlichen Kosten, die Zahlungsmodalitäten, eine eventuelle Mindestteilnehmerzahl und die Stornopauschalen (gem. Artikel 250 § 3 Nummer 1, 3 bis 5 und 7 EGBGB) werden nur dann nicht Bestandteil des Pauschalreisevertrages, sofern dies zwischen den Parteien ausdrücklich vereinbart ist.

1.2. Für die Buchung, die mündlich, telefonisch, schriftlich, per E-Mail, SMS oder per Telefax vorgenommen wird, gilt:

a) Mit der Buchung (Reiseanmeldung) bietet der Kunde BCH den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

b) Bei oder unverzüglich nach Vertragsschluss übermittelt BCH dem Kunden eine den gesetzlichen Vorgaben entsprechende Reisebestätigung. Der Vertrag kommt mit dem Zugang der Reisebestätigung zustande.

1.3. Bei Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr (z.B. über Buchungsportale im Internet, App, Telemedien) gilt für den Vertragsabschluss:

a) Dem Kunden wird der Ablauf der elektronischen Buchung in der entsprechenden Anwendung erläutert. Ihm stehen zur Korrektur seiner Eingaben, zur Löschung oder zum Zurücksetzen des gesamten Buchungsformulars eine entsprechende Korrekturmöglichkeit zur Verfügung.

b) Mit Betätigung des Buttons (der Schaltfläche) «zahlungspflichtig buchen“ oder mit vergleichbarer Formulierung bietet der Kunde BCH den Abschluss des Pauschalreisevertrages verbindlich an.

c) Dem Kunden wird der Eingang seiner Reiseanmeldung unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (Eingangsbestätigung).

d) Die Übermittlung der Reiseanmeldung durch Betätigung des Buttons begründet keinen Anspruch des Kunden auf das Zustandekommen eines Vertrages.

e) Der Vertrag kommt erst durch den Zugang der BCH-Reisebestätigung zustande, die auf einem dauerhaften Datenträger erfolgt, z.B. auf Papier oder per Email. Erfolgt die Reisebestätigung sofort nach Betätigung des Buttons «zahlungspflichtig buchen“ durch entsprechende unmittelbare Darstellung der Reisebestätigung am Bildschirm, so kommt der Pauschalreisevertrag mit Darstellung dieser Reisebestätigung zustande. In diesem Fall bedarf es auch keiner Zwischenmitteilung über den Eingang der Buchung gemäß Buchstabe c) oben, soweit dem Kunden die Möglichkeit zur Speicherung auf einem dauerhaften Datenträger und zum Ausdruck der Reisebestätigung angeboten wird. Die Verbindlichkeit des Pauschalreisevertrages ist jedoch nicht davon abhängig, dass der Kunde diese Möglichkeiten zur Speicherung oder zum Ausdruck tatsächlich nutzt.

1.4.BCH weist darauf hin, dass nach den gesetzlichen Vorschriften (§§ 312 Abs. 7, 312g Abs. 2 Satz 1 Nr. 9 BGB) bei Pauschalreiseverträgen nach § 651a und § 651c BGB, die im Fernabsatz abgeschlossen wurden (Briefe, Kataloge, Telefonanrufe, Telekopien, E-Mails, über Mobilfunk versendete Kurznachrichten (SMS) sowie Rundfunk, Telemedien und Onlinedienste), kein Widerrufsrecht besteht, sondern lediglich die gesetzlichen Rücktritts- und Kündigungsrechte, insbesondere das Rücktrittsrecht gemäß § 651h BGB (siehe hierzu auch Ziff. 5). Ein

Widerrufsrecht besteht nur, wenn der Vertrag über Reiseleistungen nach § 651a BGB außerhalb von Geschäftsräumen geschlossen worden ist, es sei denn, die mündlichen Verhandlungen, auf denen der Vertragsschluss beruht, sind auf vorhergehende Bestellung des Verbrauchers geführt worden; im letztgenannten Fall besteht kein Widerrufsrecht.

2. Bezahlung

2.1. Nach Vertragsabschluss und nach Aushändigung eines Sicherungsscheins gemäss § 651r BGB wird eine Anzahlung in Höhe von 25% des Reisepreises zur Zahlung fällig. Die Restzahlung wird 24 Tage vor Reisebeginn fällig, sofern der Sicherungsschein übergeben ist. In diesem Zusammenhang maßgeblich ist der fristgerechte Zahlungseingang auf dem Geschäftskonto von BCH. Bei Kurzfrist-Buchungen (28 Tage vor Reiseantritt und kurzfristiger) wird der komplette Reisepreis sofort fällig, ebenfalls gegen Aushändigung eines Sicherungsscheins. Die Zahlung des Reisepreises erfolgt unmittelbar an BCH unter Bezugnahme auf die jeweilige Rechnungs-/Buchungsnummer. Zahlungen an Reisebüros, die lediglich als Vermittler des Pauschalreisevertrages auftreten, gelten nur dann als Zahlungen an BCH, wenn das Reisebüro über eine Inkassovollmacht seitens BCH auf der Grundlage eines schriftlichen Agenturvertrages verfügt.

2.2. Leistet der Kunde die Anzahlung und/oder die Restzahlung nicht entsprechend den vereinbarten Zahlungsfälligkeiten, obwohl BCH zur ordnungsgemässen Erbringung der vertraglichen Leistung bereit und in der Lage ist, seine gesetzlichen Informationspflichten erfüllt hat und kein gesetzliches oder vertragliches Zurückbehaltungsrecht des Kunden besteht, so ist BCH berechtigt, nach Mahnung mit Fristsetzung vom Reisevertrag zurückzutreten und den Kunden mit Rücktrittskosten gemäss Ziff. 5. zu belasten.

2.3.Nach vollständigem Zahlungseingang, jedoch frühestens 24 Tage vor Anreise, werden die Reiseunterlagen von BCH zum Download bereitgestellt. Über die Details informiert BCH die Kunden per Email vorab. Sofern Kunden ihre Reiseunterlagen auf postalischem Wege erhalten wollen, erfolgt, auf entsprechenden Hinweis hin, der Unterlagenversand auf dem Postweg. Dies allerdings nur für Reisen, bei denen die Abreise mindestens 7 Tage in der Zukunft liegt.

3. Änderungen von Vertragsinhalten vor Reisebeginn, die nicht den Reisepreis betreffen

3.1. Änderungen oder Abweichungen wesentlicher Eigenschaften von Reiseleistungen vom vereinbarten Inhalt des Pauschalreisevertrages, die nach Vertragsschluss notwendig werden und von BCH nicht wider Treu und Glauben herbeigeführt wurden, sind BCH vor Reisebeginn gestattet, soweit die Änderungen oder Abweichungen unerheblich sind und den Gesamtzuschnitt der gebuchten Reise nicht beeinträchtigen.

3.2. BCH ist verpflichtet, den Kunden über Leistungsänderungen unverzüglich nach Kenntnis von dem Änderungsgrund auf einem dauerhaften Datenträger (z.B. auf Papier, per E-Mail oder Sprachnachricht) zu informieren.

3.3. Im Fall einer erheblichen Änderung einer wesentlichen Eigenschaft einer Reiseleistung oder der Abweichung von besonderen Vorgaben des Kunden, die Inhalt des Pauschalreisevertrags geworden sind, ist der Kunde berechtigt, innerhalb einer von BCH gleichzeitig mit Mitteilung der Änderung gesetzten angemessenen Frist entweder die Änderung anzunehmen, unentgeltlich vom Pauschalreisevertrag zurückzutreten oder die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise (Ersatzreise) zu verlangen, wenn BCH eine solche Reise angeboten hat. Der Kunde hat die Wahl, auf die Mitteilung von BCH zu reagieren oder nicht. Reagiert der Kunde gegenüber BCH nicht oder nicht innerhalb der gesetzten Frist, gilt die mitgeteilte Änderung als angenommen. Hierauf wird der Kunde in der Erklärung gemäß Ziffer 3.2 zuvor deutlich hingewiesen.

3.4.Hatte BCH für die Durchführung der geänderten Reise bzw. Ersatzreise bei gleichwertiger Beschaffenheit geringere Kosten, wird dem Kunden der Differenzbetrag entsprechend § 651m Abs. 2 BGB erstattet.

3.5.Eventuelle Gewährleistungsansprüche bleiben unberührt, soweit die geänderten Leistungen mit Mängeln behaftet sind.

4. Preisänderung nach Vertragsschluss

4.1. BCH behält sich vor, den vereinbarten Reisepreis zu ändern in Fällen

a) der Erhöhung des Preises für die Beförderung von Personen aufgrund höherer Kosten für Treibstoff oder andere Energieträger,

b) der Erhöhung der Steuern und sonstigen Abgaben für vereinbarte Reiseleistungen, wie Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren, oder

c) der Änderung der für die betreffende Pauschalreise geltenden Wechselkurse.

Soweit sich die Erhöhung der Beförderungskosten auf den Sitzplatz bezieht, kann BCH vom Kunden den Erhöhungsbetrag verlangen. Werden von dem Beförderungsunternehmen erhöhte Preise pro Beförderungsmittel gefordert, werden die zusätzlichen Beförderungskosten durch die Zahl der Sitzplätze des vereinbarten Beförderungsmittels geteilt. Die sich daraus pro Einzelplatz ergebende Erhöhung kann vom Kunden verlangt werden. Bei Erhöhung der bei Vertragsschluss bestehenden Steuern und Abgaben kann BCH den Reisepreis um den entsprechenden Betrag pro Kunde heraufsetzen. Eine Preiserhöhung nach Vertragsschluss ist nur zulässig, sofern sie diesen Anforderungen entspricht und die Unterrichtung des Kunden durch BCH nicht später als 20 Tage vor Reisebeginn erfolgt.

4.2. Im Falle einer Preiserhöhung um mehr als 8% des Reisepreises, kann BCH diese nicht einseitig vornehmen. In diesem Fall bietet BCH dem Kunden eine entsprechende Preiserhöhung an, verbunden mit der Aufforderung, innerhalb einer gesetzten, angemessenen Frist das Angebot zur Preiserhöhung anzunehmen oder den Rücktritt vom Vertrag zu erklären. BCH kann dem Kunden wahlweise auch die Teilnahme an einer anderen Pauschalreise (Ersatzreise) anbieten. Nach dem Ablauf der von BCH bestimmten Frist gilt das Angebot zur Preiserhöhung als angenommen.

4.3.Der Kunde kann eine Senkung des Reisepreises verlangen, wenn und soweit sich die unter 4.1. genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für BCH führt. Hat der Kunde mehr als den hiernach geschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag von BCH zu erstatten. BCH ist berechtigt, von dem zu erstattenden Mehrbetrag die BCH tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben in Abzug zu bringen.

5. Rücktritt durch den Kunden vor Reisebeginn / Rücktrittskosten

Der Kunde kann jederzeit vor Reisebeginn vom Pauschalreisevertrag zurücktreten. Der Rücktritt ist BCH oder dem Reisebüro gegenüber zu erklären, das die Buchung entgegengenommen hat. Dem Kunden wird empfohlen, den Rücktritt auf einem dauerhaften Datenträger, z.B. auf Papier oder per Email, zu erklären. Tritt der Kunde vor Reisebeginn zurück oder tritt er die Reise nicht an, so verliert BCH den Anspruch auf den Reisepreis. Stattdessen kann BCH eine angemessene Entschädigung verlangen, soweit der Rücktritt nicht von BCH zu vertreten ist. Ein Anspruch seitens BCH auf Entschädigung entfällt, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Die Höhe der Entschädigung bestimmt sich nach dem Reisepreis abzüglich des Wertes der von BCH ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was BCH durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, welche auf Verlangen des Kunden durch BCH zu begründen ist. BCH hat die nachfolgenden Entschädigungspauschalen unter Berücksichtigung des Zeitraums zwischen dem Zugang der Rücktrittserklärung und dem Reisebeginn sowie unter Berücksichtigung der erwarteten Ersparnis von Aufwendungen und des erwarteten Erwerbs durch anderweitige Verwendungen der Reiseleistungen festgelegt. Die in Prozent vom Reisepreis ausgewiesen Rücktrittskosten/-pauschalen beinhalten nicht die Kosten für eventuell abgeschlossene Reiseversicherungen.

5.1.Flugpauschalreisen:

a) bis 30. Tag vor Reiseantritt 25% des Reisepreises

b) ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 35% des Reisepreises

c) ab 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt 45% des Reisepreises

d) ab 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt 55% des Reisepreises

e) ab 6. bis 1 Tag vor Reiseantritt 70% des Reisepreises

f) am Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 80% des Reisepreises

5.2. Gruppenermässigte Buchungen, Reisen zu Sonderkonditionen, Spezialangebote:

a) bis 45. Tag vor Reiseantritt 25% des Reisepreises

b) ab 44. bis 28. Tag vor Reiseantritt 35% des Reisepreises

c) ab 27. bis 22. Tag vor Reiseantritt 55% des Reisepreises

d) ab 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt 80% des Reisepreises

e) ab 14. bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 90% des Reisepreises

5.3 Nur Hotel-Buchungen:

a) bis 30 Tage vor Reiseantritt 25% des Hotelpreises

b) ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 30% des Hotelpreises

c) ab 21. bis 8. Tag vor Reiseantritt 40% des Hotelpreises

d) ab 7. bis 1 Tag vor Reiseantritt 65% des Hotelpreises

e) am Tag des Reiseantritts und bei Nichterscheinen 90% des Hotelpreises, mindestens jedoch 75,- € pro Person

5.4**.** Nur Flug-Buchungen: Im Hinblick auf Nur Flug-Buchungen tritt BCH lediglich als Vermittler auf. Bucht der Kunde über BCH nur den Flug, finden im Verhältnis zwischen BCH und dem Kunden die Stornobedingungen der Fluggesellschaft und des gebuchten Flugtarifes Anwendung. Im Allgemeinen gilt, dass bei den billigsten Tarifklassen sowie bei allen im Einzelplatz eingekauften Flügen nach Buchung eine Umbuchung/Stornierung/Erstattung nicht möglich ist. In der Regel fallen, sofern nichts Abweichendes vereinbart wurde, bei Umbuchung/ Stornierung Kosten in Höhe des Ticketpreises an. Auskünfte zum konkreten Einzelfall erteilt das BCH-Service Center.

5.5. Gebühren für Greenfee- und gebuchte Sonderleistungen (z.B. kostenpflichtige Sitzplatzreservierungen) sind generell nicht erstattungsfähig.

5.6. Dem Kunden bleibt in jedem Fall der Nachweis gestattet, die BCH zustehende angemessene Entschädigung sei wesentlich niedriger als die geforderte Entschädigungspauschale.

5.7.Von BCH werden Pauschalreisen auch dynamisch zusammengestellt, d.h. Leistungen einzelner Leistungsträger werden gemäß den Kundenwünschen erst im Zuge der Buchung zu einem Pauschalreisepaket zusammengefasst («Dynamic Packaging»). Hierbei werden zum Buchungszeitpunkt gültige Tarife der Fluglieferanten verwendet, welche grundsätzlich nicht erstattungsfähig und nur gegen hohe Gebühren umbuchbar sind. Für den Fall, daß aus diesem Grunde der nachweisbare Schaden im Einzelfall höher ausfallen sollte als die vorstehenden Entschädigungspauschalen, behält BCH sich vor, anstelle der Stornokosten-Pauschalen eine höhere, individuell berechnete Entschädigung zu fordern. In diesem Fall ist BCH verpflichtet, die geforderte Entschädigung unter Berücksichtigung der ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was BCH durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt, konkret zu beziffern und zu begründen.

5.8. Ist BCH infolge eines Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet, erfolgt diese unverzüglich.

5.9. Das gesetzliche Recht des Kunden, gemäß § 651e BGB vom Reiseveranstalter durch Mitteilung auf einem dauerhaften Datenträger, z.B. auf Papier oder per Email, zu verlangen, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt (Vertragsübertragung), bleibt durch die vorstehenden Bedingungen unberührt. Eine solche Erklärung ist in jedem Fall rechtzeitig, wenn sie BCH nicht später als 7 Tage vor Reisebeginn zugeht.

5.10.Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, so ist BCH berechtigt, eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 50,- € pro ersetztem Reiseteilnehmer zu verlangen. Teilnehmer und Ersatzperson haften als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten anfallenden Zusatzkosten/Gebühren.

6. Umbuchungen

Ein Anspruch des Kunden nach Vertragsabschluss auf Änderungen hinsichtlich des Reisetermins, des Reiseziels, des Ortes des Reiseantritts, der Unterkunft oder der Beförderungsart (Umbuchung) besteht nicht. Dies gilt nicht, wenn die Umbuchung erforderlich ist, weil BCH keine, eine unzureichende oder falsche vorvertragliche Information gemäß Art. 250 § 3 EGBGB gegenüber dem Kunden erteilt hat; in diesem Fall ist die Umbuchung kostenlos möglich. Wird in den übrigen Fällen auf Wunsch des Kunden dennoch eine Umbuchung vorgenommen, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, kann BCH ein Umbuchungsentgelt vom Kunden erheben. Soweit vor Umbuchung nichts anderes vereinbart wurde, beträgt das Umbuchungsentgelt bis zum 30. Tag vor Reiseantritt 50,- € pro Vorgang. Umbuchungswünsche, die nach Ablauf dieser Frist erfolgen, können, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, nur nach Rücktritt vom Reisevertrag gem. Ziffer 5. unter Zahlung von Stornokosten und gleichzeitiger Neuanmeldung durchgeführt werden. Dies gilt nicht bei Umbuchungswünschen, sofern ihre Durchführung überhaupt möglich ist, die nur geringfügige Kosten verursachen. Für Reisen, die nach dem Prinzip „Dynamisches Paketieren/Dynamic Packaging“ zusammengestellt wurden, ist eine Umbuchung nach Abschluss der Buchung grundsätzlich nicht mehr möglich.

7. Reise-Versicherungen

Eine Versicherung ist im Reisepreis nicht eingeschlossen. BCH empfiehlt eine solche Versicherung in Form des Basis- oder Komplettschutzes, die bei Buchung der Reise abgeschlossen werden sollte. Wenn ein Versicherungsfall eintritt, ist unverzüglich die Versicherungsgesellschaft zu kontaktieren. BCH ist mit der Schadensregulierung nicht befasst.

8. Nicht in Anspruch genommene Leistungen

Nimmt der Kunde/Reisende einzelne Reiseleistungen, zu deren vertragsgemäßer Erbringung BCH bereit und in der Lage war, nicht in Anspruch aus Gründen, die dem Kunden/Reisenden zuzurechnen sind, hat er keinen Anspruch auf anteilige Erstattung des Reisepreises, soweit solche Gründe ihn nicht nach den gesetzlichen Bestimmungen zum kostenfreien Rücktritt oder zur Kündigung des Reisevertrages berechtigt hätten. BCH wird sich um Erstattung der ersparten Aufwendungen durch die Leistungsträger bemühen. Diese Verpflichtung entfällt, wenn es sich um völlig unerhebliche Aufwendungen handelt. oder wenn einer Erstattung gesetzliche oder behördliche Bestimmungen entgegenstehen.

9. Rücktritt und Kündigung durch BCH

In folgenden Fällen kann BCH vor Antritt der Reise vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag kündigen:

9.1. Rücktritt wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl BCH kann wegen Nichterreichens der Mindestteilnehmerzahl vom Pauschalreisevertrag zurücktreten, wenn

a) in der jeweiligen vorvertraglichen Unterrichtung die Mindestteilnehmerzahl beziffert sowie der Zeitpunkt, bis zu welchem vor dem vertraglich vereinbarten Reisebeginn dem Kunden spätestens die Erklärung zugegangen sein muss, angegeben wurde und

b) in der Reisebestätigung die Mindestteilnehmerzahl und die späteste Rücktrittsfrist angegeben ist.

Ein Rücktritt ist dem Kunden gegenüber spätestens an dem Tag zu erklären, der dem Kunden in der vorvertraglichen Unterrichtung und der Reisebestätigung angegeben wurde, jedoch spätestens

- 20 Tage vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von mehr als sechs Tagen,
- sieben Tage vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von mindestens zwei und höchstens sechs Tagen,
- 48 Stunden vor Reisebeginn bei einer Reisedauer von weniger als zwei Tagen.

c) Wird die Reise aus diesem Grund nicht durchgeführt, erstattet BCH dem Kunden auf den Reisepreis geleistete Zahlungen unverzüglich.

9.2.Kündigung aus verhaltensbedingten Gründen BCH kann den Pauschalreisevertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, wenn der Reisende ungeachtet einer Abmahnung durch BCH die Durchführung der Reise nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Masse vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. Dies gilt nicht, soweit das vertragswidrige Verhalten ursächlich auf einer Verletzung von Informationspflichten durch BCH beruht. Erfolgt eine Kündigung, behält BCH den Anspruch auf den Reisepreis, muss sich jedoch den Wert der ersparten Aufwendungen und derjenigen Vorteile anrechnen lassen, der aus einer anderweitigen Verwendung der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt wird, einschliesslich der von den Leistungsträgern gutgebrachten Beträge.

10. Mitwirkungspflichten des Kunden/Reisenden

10.1. Reiseunterlagen

Der Kunde hat BCH oder seinen Reisevermittler, über den er die Pauschalreise gebucht hat, zu informieren, wenn er die notwendigen Reiseunterlagen (z.B. Flugschein, Hotelgutschein) trotz vollständiger Begleichung des Reisepreises nicht erhält.

10.2. Mängelanzeige / Abhilfeverlangen

Wird die Reise nicht frei von Reisemängeln erbracht, so kann der Reisende Abhilfe verlangen. Soweit BCH infolge einer schuldhaften Unterlassung der Mängelanzeige seitens des Reisenden keine Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende weder Minderungsansprüche nach §

651m BGB noch Schadensersatzansprüche nach § 651n BGB geltend machen. Der Reisende ist verpflichtet, auftretende Mängel unverzüglich dem Vertreter von BCH vor Ort (Reiseleitung / Partneragentur) anzuzeigen und Abhilfe zu verlangen. Über die Erreichbarkeit der Vertretung vor Ort wird der Kunden von BCH unterrichtet. Ist nach den vertraglichen Vereinbarungen eine örtliche Vertretung oder Reiseleitung nicht geschuldet, so ist der Reisende verpflichtet, Mängel unverzüglich direkt gegenüber BCH unter nachstehend angegebener Anschrift anzuzeigen. Der Vertreter von BCH vor Ort ist beauftragt, für Abhilfe zu sorgen sofern dies möglich ist. Reiseleiter, Agenturen und Mitarbeiter von Leistungsträgern sind nicht befugt und von BCH nicht bevollmächtigt, Mängel zu bestätigen oder Ansprüche gegen BCH anzuerkennen.

10.3. Fristsetzung vor Kündigung

Will ein Reisender den Pauschalreisevertrag wegen eines Reisemangels der in § 651i Abs. 2 BGB bezeichneten Art, sofern er erheblich ist, nach § 651l BGB kündigen, hat er BCH zuvor eine angemessene Frist zur Abhilfeleistung zu setzen. Dies gilt nur dann nicht, wenn die Abhilfe von BCH verweigert wird oder wenn die sofortige Kündigung des Vertrages durch ein besonderes Interesse des Reisenden gerechtfertigt wird.

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 („P.I.R.“) der zuständigen Fluggesellschaft anzuzeigen sind. Fluggesellschaften und Reiseveranstalter (BCH) 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 (BCH), seinem Vertreter bzw. seiner Kontaktstelle vor Ort oder dem Reisevermittler anzuzeigen. Dies entbindet den Reisenden nicht davon, die Schadenanzeige an die Fluggesellschaft gemäß Buchst. a) innerhalb der vorstehenden Fristen zu erstatten.

11. Beschränkung der Haftung

a) Die vertragliche Haftung von BCH für Schäden, die nicht Körperschäden sind und nicht schuldhaft herbeigeführt wurden, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt. Möglicherweise darüberhinausgehende Ansprüche nach internationalen Übereinkünften oder auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften bleiben von der Beschränkung unberührt.

b) BCH 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. BCH haftet jedoch, wenn und soweit für einen Schaden des Reisenden die Verletzung von Hinweis-, Aufklärungs- oder Organisationspflichten seitens BCH ursächlich war.

12. Geltendmachung von Ansprüchen: Adressat, Verjährung, Information über Verbraucherstreitbeilegung

12.1. Ansprüche nach den § 651i Abs. 3 Nr. 2, 4-7 BGB hat der Reisende gegenüber dem Reiseveranstalter (BCH) geltend zu machen. Die Geltendmachung kann auch über den Reisevermittler erfolgen, wenn die Pauschalreise über diesen Reisevermittler gebucht war. Eine Geltendmachung auf einem dauerhaften Datenträger, z.B. auf Papier oder per Email, wird empfohlen.

12.2. Ansprüche wegen nicht vertragsgemäßer Erbringung der Reise verjähren in zwei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Tag, an dem die Reise dem Vertrag nach enden sollte. Ansprüche aus unerlaubter Handlung verjähren in drei Jahren.

12.3.BCH 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 BCH verpflichtend würde, informiert BCH den Kunden hierüber in geeigneter Form. BCH weist für alle Reiseverträge, die im elektronischen Rechtsverkehr geschlossen wurden, auf die europäische Online-Streitbeilegungs-Plattform http://ec.europa.eu/consumers/odr/ hin.

13. Information über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens

Die EU-Verordnung zur Unterrichtung von Fluggästen über die Identität des ausführenden Luftfahrtunternehmens verpflichtet den Reiseveranstalter (BCH), 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 (BCH) verpflichtet, dem Kunden die Fluggesellschaft bzw. die Fluggesellschaften zu nennen, die wahrscheinlich den Flug bzw. die Flüge durchführen wird bzw. werden. Sobald der Reiseveranstalter (BCH) weiß, welche Fluggesellschaft den Flug durchführen wird, muss er den Kunden informieren. Wechselt die dem Kunden als ausführende Fluggesellschaft genannte Fluggesellschaft, muss der Reiseveranstalter (BCH) 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

14. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

14.1. BCH unterrichtet den Kunden/Reisenden vor Reiseantritt 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.

14.2. 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 BCH nicht, unzureichend oder falsch informiert hat.

14.3.BCH haftet nicht für die rechtzeitige Erteilung und den Zugang notwendiger Visa durch die jeweilige diplomatische Vertretung, wenn der Kunde/Reisende BCH mit der Besorgung beauftragt hat, es sei denn, dass BCH eigene Pflichten verletzt hat.

15. Gerichtsstand / Alternative Streitbeteiligung

Für Klagen von BCH gegen Kunden ist der Wohnsitz des Kunden maßgebend. Gerichtsstand für Vollkaufleute ist Zürich. BCH nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

16. Allgemeines

Alle Angaben in den Prospekten werden vorbehaltlich gesetzlicher oder behördlicher Genehmigungen veröffentlicht.

Reiseveranstalter
BENTOUR REISEN AG
Badenerstrasse 47
CH-8004 Zürich
Tel: +41 43 243 46 36
info@bentour.ch

AGB entsprechen dem Stand bei Drucklegung
1. November 2025

Allgemeine Vertrags- und Reisebedingungen - Bentour Reisen AG (nachfolgend BCH genannt)

1. Vertragsabschluss

1.1. Der Vertrag zwischen Ihnen und der Bentour Reisen AG kommt mit der vorbehaltlosen Annahme Ihrer schriftlichen, telefonischen oder persönlichen Anmeldung bei Ihrer Buchungsstelle zustande. Von diesem Zeitpunkt an werden die Rechte und Pflichten aus dem Vertrag (mitsamt diesen allgemeinen Vertrags und Reisebedingungen) für Sie und die Bentour Reisen AG wirksam.

1.2. Sonderwünsche sind nur Vertragsinhalt, wenn sie von Ihrer Buchungsstelle akzeptiert und vorbehaltlos schriftlich bestätigt worden sind.

2. Preise und Zahlungsbedingungen

2.1. Anzahlung

Anlässlich der vorbehaltlosen Annahme Ihrer Buchung durch die Buchungsstelle sind folgende Anzahlungen zu leisten: 25% für alle Reisearten. Erhält die Buchungsstelle die Anzahlungen nicht fristgerecht kann Bentour Reisen AG die Reiseleistungen verweigern und die Annullierungskosten gemäss Ziffer 3.2. ff. geltend machen.

2.2. Restzahlung

Die Zahlung für den restlichen Reisepreis hat bis spätestens 21 Tage vor Abreise bei der Buchungsstelle einzutreffen. Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, kann Bentour Reisen AG die Reiseleistungen verweigern und die Annullierungskosten noch Ziffer 3.2. ff. geltend machen. Sofern nichts anderes vereinbart wurde, werden Ihnen die Dokumente nach Eingang Ihrer Zahlung für den gesamten Rechnungsbetrag ausgehändigt oder zugestellt.

2.3. Kurzfristige Buchungen

Buchen Sie Ihre Reise weniger als 21 Tage vor Abreise, ist der gesamte Rechnungsbetrag anlässlich der Buchung zu bezahlen.

2.4. Kostenanteile Ihrer Buchungsstelle für Beratung und Reservationen

Wir machen Sie darauf aufmerksam, dass Ihre Buchungsstelle neben den im Prospekt erwähnten Preisen zusätzliche Kostenanteile für die Beratung und Reservation gemäss den Richtlinien des Schweizerischen Reisebüro-Verbandes / Deutschen Reisebüroverbandes erheben kann.

2.5. Rechnungen sind zahlbar innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt. Verzug tritt nach Ablauf dieser Frist ohne weitere Mahnung ein. Nach Eintritt des Verzugs ist Bentour berechtigt, für jede Mahnung eine Gebühr von CHF 15.- oder 10.- € zu erheben, bis die ausstehenden Beträge beglichen sind. Der Schuldner hat Verzugszinsen von 5% des zur Zahlung fälligen Rechnungsbetrages zu bezahlen.

3. Änderung der Anmeldung, des Reiseprogramms oder Aufschaffung durch den Kunden

3.1. Allgemeines

Wenn Sie die Reise absagen (annullieren) oder eine Änderung, Umbuchung der gebuchten Reise wünschen, so müssen Sie dies Ihrer Buchungsstelle persönlich oder durch eingeschriebenen Brief mitteilen. Die bereits erhaltenen Reisedokumente sind der Buchungsstelle gleichzeitig zurückzugeben.

3.2. Bearbeitungsgebühr

Bei einer Aufschaffung, Änderung oder Umbuchung Ihrer Reise werden pro Person CHF 60,- oder 48.- € pro Auftrag, maximal CHF 120,- oder 96.- € als Bearbeitungsgebühr erhoben. Diese Bearbeitungsgebühren werden nicht durch eine allenfalls bestehende Aufschaffungskostenversicherung gedeckt.

3.3. Annullierungskosten

Sagen Sie die Reise vor Reisebeginn ab oder wollen Sie irgendwelche Änderungen oder Umbuchungen vornehmen lassen, so werden zusätzlich zu den Bearbeitungsgebühren (Ziffer 3.2.) folgende Annullierungskosten erhoben:

a) bis 30. Tag vor Reiseantritt 25% des Reisepreises

b) ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 35% des Reisepreises

c) ab 21. bis 15. Tag vor Reiseantritt 45% des Reisepreises

d) ab 14. bis 7. Tag vor Reiseantritt 55% des Reisepreises

e) ab 6. bis 1 Tag vor Reiseantritt 75% des Reisepreises

f) am Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 90% des Reisepreises

Der Rücktritt von Gruppenbuchungen (Reisen mit Sonderpreisen, Spezialangebote und gruppenermässigte Buchungen), auch ein Teilstorno, unterliegt besonderen Konditionen und wird wie folgt gestaffelt:

a.) bis 45. Tag vor Reisebeginn 20% des Reisepreises

b.) ab 44. bis 28.Tag vor Reisebeginn 25% des Reisepreises

c.) ab 27. bis 22. Tag vor Reisebeginn 50% des Reisepreises

d.) ab 21. bis 15. Tag vor Reisebeginn 75% des Reisepreises

e.) ab 14. bis zum Tag des Reiseantritts oder bei Nichterscheinen 90% des Reisepreises.

Die Annullierungskosten beinhalten nicht die Kosten für evtl. abgeschlossene Versicherungen.

3.4. Rücktrittspauschalen in Prozent vom Reisepreis* für Nur-Hotel-Buchungen:

a) bis 30 Tage vor Reiseantritt 25% des Hotelpreises

b) ab 29. bis 22. Tag vor Reiseantritt 30% des Hotelpreises

c) ab 21. bis 8. Tag vor Reiseantritt 40% des Hotelpreises

d) ab 7. bis 1 Tag vor Reiseantritt 65% des Hotelpreises

e) am Tag des Reiseantritts und bei Nichterscheinen 90% des Hotelpreises, mindestens jedoch 75,- CHF pro Person

*Die Rücktrittskosten (Stornokosten) beinhalten nicht die Kosten für eventuell abgeschlossene Reiseversicherungen.

3.5. Stornobedingungen für Greenfee Stornierungen:

a) Greenfeegebühren sind auch im Falle des Rücktritts des Kunden nicht erstattungsfähig.

3.6. Es bleibt Ihnen unbenommen Bentour nachzuweisen, dass im Zusammenhang mit dem Rücktritt oder dem Nichtantritt der Reise keine oder wesentlich geringere Kosten entstanden sind als die von Bentour geforderte Pauschale.

3.7. Wenn die Reise auf Wunsch des Kunden nach dem Prinzip „Dynamisches Paketieren/Dynamic Packaging“ zusammengestellt wurde, werden Sonderpreise der einzelnen Leistungsträger (Fluggesellschaften und Hotels) verwendet, die grundsätzlich nicht erstattet werden können. Aus diesem Grund gelten folgende abweichende Annulierungskosten:

a.) bei Flugpauschalreisen und Nur-Flug Reservationen vom Tag der Buchung bis 15 Tage vor Reiseantritt 70% des Reisepreises

b.) ab dem 14 Tag vor Reisebeginn oder bei Nicht-Erscheinen am Abflugtag 90% des Reisepreises

Darüber hinaus ist eine Änderung der Reisedaten in Bezug auf den Reisetermin, Reiseziel, Beförderungsart und/oder Abflughafen nicht möglich. Die Möglichkeit der Ersetzung durch einen Dritten ist im Einzelfall bei Bentour anzufragen. Sofern die Ersetzung möglich ist, berechnet Bentour dem Kunden die entstandenen Mehrkosten des/der jeweiligen Leistungsträgers.

4. Änderungen der Prospektausschreibungen, Preisänderungen, Änderungen im Transportbereich.

4.1. Änderungen vor Vertragsabschluss

Bentour Reisen AG behält sich ausdrücklich das Recht vor, Prospektangaben, Leistungsbeschreibungen, Preise in den Prospekten und auf der Preisliste vor Ihrer Buchung zu ändern. Sollte dies der Fall sein, orientiert Sie Ihre Buchungsstelle vor Vertragsabschluss über diese Änderung.

4.2. Preisänderungen nach Vertragsabschluss

In Ausnahmefällen ist es möglich, dass der vereinbarte Preis erhöht werden muss. Preiserhöhungen können sich aus

a) der nachträglichen Erhöhung der Beförderungskosten (einschliesslich der Treibstoffzuschläge)

b) neu eingeführten oder erhöhten staatlichen Abgaben oder Gebühren (wie zum Beispiel Flughafentaxen, Landegebühren, Ein- und Ausschiffungsgebühren usw.)

c) Wechselkursänderungen oder

d) staatlich verfügten Preiserhöhungen (z. B. Mehrwertsteuer) ergeben.

Erhöhen sich die Kosten dieser Reiseleistungen, so können sie an Sie weitergegeben werden. Der Reisepreis erhöht sich entsprechend. Bentour Reisen AG wird die Preiserhöhung bis spätestens 21 Tage vor Reisebeginn vornehmen. Sofern die Preiserhöhung mehr als 5 Prozent beträgt, stehen Ihnen die unter Ziffer 4.4. genannten Rechte zu.

4.3. Programmänderungen,

Änderungen im Transportbereich nach Ihrer Buchung und vor Reisebeginn: Bentour Reisen AG behält sich auch in Ihrem Interesse das Recht vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (wie z.B. Unterkunft, Transport, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeiten usw.) zu ändern, wenn unvorhersehbare oder nicht abwendbare Umstände es erfordern. Bentour Reisen AG bemüht sich, Ihnen gleichwertige Ersatzleistungen anzubieten. Bentour Reisen AG orientiert Sie so rasch als möglich über solche Änderungen und deren Auswirkungen auf die Kosten.

4.4. Ihre Rechte, wenn nach Vertragsabschluss der Reisepreis erhöht, Programmänderungen oder Änderungen im Transportbereich vorgenommen werden: Führt die Programmänderung oder die Änderung einzelner vereinbarten Leistungen zu einer erheblichen Änderung eines wesentlichen Vertragspunktes oder beträgt die Preiserhöhung mehr als 5 Prozent, so haben Sie folgende Rechte:

a) Sie können die Vertragsänderung annehmen;

b) Sie können innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung vom Vertrag schriftlich zurücktreten und Sie erhalten den bereits bezahlten Reisepreis unverzüglich rückerstattet, oder

c) Sie können uns innert 5 Tagen nach Erhalt unserer Mitteilung schriftlich mitteilen, dass Sie an einer von uns vorgeschlagenen gleichwertigen Ersatzreise teilnehmen wollen. Wir sind bemüht, Ihnen eine solche anzubieten. Ist die Ersatzreise günstiger, wird Ihnen die Preisdifferenz rückerstattet. Sollte die Ersatzreise teurer sein, ist der ursprünglich vereinbarte Preis zu bezahlen. Lassen Sie uns keine Mitteilung nach Buchstabe b) oder c) zukommen, so stimmen Sie der Preiserhöhung, der Programmänderung oder der Änderung einzelner vereinbarten Leistungen zu (die 5-Tage Frist ist eingehalten, wenn Sie Ihre Mitteilung am 5. Tag der Post übergeben).

4.5. Wenn die Reise auf Wunsch des Kunden nach dem Prinzip „Dynamisches Paketieren/Dynamic Packaging“ zusammengestellt wurde, kann der Preis gegenüber der Katalogausschreibung abweichen.

5. Rücktritt und Kündigung durch BENTOUR

In folgenden Fällen kann BENTOUR vor Antritt der Reise vom Reisevertrag zurücktreten oder nach Antritt der Reise den Reisevertrag kündigen:

5.1. Ohne Einhaltung einer Frist: Wenn der Reisende die Durchführung der Reise ungeachtet einer Abmahnung durch BENTOUR nachhaltig stört oder wenn er sich in solchem Masse vertragswidrig verhält, dass die sofortige Aufhebung des Vertrages gerechtfertigt ist. In diesem Falle behält BENTOUR den Anspruch auf den Reisepreis, jedoch der des Wertes der ersparten Aufwendungen und derjenigen Vorteile, der aus einer anderweitigen Verwendung, der nicht in Anspruch genommenen Leistung erlangt wird, einschliesslich der von den Leistungsträgern gutgeschriebenen Beträge.

5.2. Bis 2 Wochen vor Reiseantritt: Bei Nichterreichen einer ausgeschriebenen oder behördlich festgelegten Mindestteilnehmerzahl, wenn BENTOUR in der Beschreibung der Reise (Prospekt/Katalog) ausdrücklich auf die für die Reise notwendige Mindestteilnehmerzahl hingewiesen hat. Der Kunde erhält den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück.

5.3. Bis 4 Wochen vor Reiseantritt: Wenn die Durchführung der Reise nach Ausschöpfung aller Möglichkeiten für BENTOUR deshalb nicht zumutbar ist, weil das Buchungsaufkommen für diese Reise so gering ist, dass die BENTOUR im Falle der Durchführung der Reise entstehenden Kosten eine Überschreitung der wirtschaftlichen Opfergrenze, bezogen auf diese Reise, bedeuten würde. Ein Rücktrittsrecht durch BENTOUR besteht jedoch nur, wenn BENTOUR die dazu führenden Umstände nicht zu vertreten hat, die zum Rücktritt führenden Umstände nachweist und dem Kunden ein vergleichbares Ersatzangebot unterbreitet hat. Wird die Reise aus diesem Grund abgesagt, so erhält der Kunde den eingezahlten Reisepreis unverzüglich zurück. Zusätzlich wird ihm sein Buchungsaufwand pauschal erstattet, sofern er von einem Ersatzangebot seitens BENTOUR keinen Gebrauch macht.

6. Änderungen im Programm

Bentour Reisen AG behält sich auch in Ihrem Interesse vor, das Reiseprogramm oder einzelne vereinbarte Leistungen (z. B. Unterkunft, Transportart, Transportmittel, Fluggesellschaften, Flugzeugtypen oder Zeiten, usw.) zu ändern, wenn unvorhergesehene Umstände dieses

erfordern. Bentour Türkei-Reisen AG bemüht sich jedoch, gleichwertige Ersatzleistungen zu erbringen.

7. Sie treten die Reise an, können sie aber nicht beenden

Sollten Sie aus irgendeinem Grund die Reise vorzeitig abbrechen, so kann Ihnen der Preis für das Reisearrangement nicht rückerstattet werden. Allfällig nicht bezogene Leistungen werden Ihnen zurückbezahlt, sofern sie Bentour Reisen AG nicht belastet werden. In dringenden Fällen (z. B. bei eigener Erkrankung oder Unfall, schwere Erkrankung oder Tod einer nahe stehenden Person) wird Ihnen die Bentour Reisen AG Reiseleitung, die örtliche Bentour Reisen AG-Vertretung oder der Leistungsträger soweit als möglich bei der Organisation der vorzeitigen Rückreise behilflich sein. Beachten Sie in diesem Zusammenhang auch die Möglichkeit zum Abschluss einer Rückreisekosten-Versicherung, welche im Reisepreis nicht inbegriffen ist. Näheres erfahren Sie auf Anfrage bei Ihrer Buchungsstelle.

8. Beanstandungen

8.1. Beanstandungen und Abhilfeverfahren

Entspricht die Reise nicht der vertraglichen Vereinbarung oder erleiden Sie einen Schaden, so sind Sie berechtigt und verpflichtet, bei der Bentour Reisen AG Reiseleitung, der örtlichen Bentour Reisen AG Vertretung oder dem Leistungsträger unverzüglich diesen Mangel oder Schaden zu beanstanden und unentgeltliche Abhilfe zu verlangen.

8.2. Die Reiseleitung, die örtliche Bentour Reisen AG-Vertretung oder der Leistungsträger wird bemüht sein, innert der Reise angemessenen Frist Abhilfe zu leisten. Wird während der Reise und innert angemessener Frist keine Abhilfe geleistet, ist Abhilfe nicht möglich oder ist sie nicht genügend, so lassen Sie sich die gerügten Mängel oder den Schaden und die nicht erfolgte Abhilfe von der Reiseleitung, dem örtlichen Bentour Reisen AG Vertreter oder dem Leistungsträger schriftlich bestätigen. Die Reiseleitung der örtlichen Bentour Reisen AG-Vertreter oder der Leistungsträger ist verpflichtet, den Sachverhalt und Ihre Beanstandung schriftlich festzuhalten. Sie sind jedoch nicht berechtigt, irgendwelche Schadenersatzforderungen und dergleichen anzuerkennen. Das schriftliche Festhalten des Sachverhalts und Ihrer Beanstandungen stellt unter keinen Umständen eine Anerkennung der darin geschilderten Vorkommnisse durch die Bentour Reisen AG dar.

8.3. Sofern während der Reise und innert angemessener Frist keine Abhilfe geleistet wird und es sich nicht um einen geringfügigen Mangel handelt, sind Sie berechtigt, selbst für Abhilfe zu sorgen. Die Ihnen entstehenden Kosten werden Ihnen im Rahmen der ursprünglich vereinbarten Reise (Hotelkategorie, Transportmittel usw.) und gegen Beleg von Bentour Reisen AG ersetzt, vorausgesetzt Sie haben den Mangel beanstandet und eine schriftliche Bestätigung (Ziffer 8.1. und 8.2.) verlangt (zur Höhe dieses Schadenersatzes siehe Ziffer 9).

8.4. Sofern das Gepäck bei Flugreisen verloren geht oder beschädigt wird, haben Sie eine Schadenanzeige (P.I.R.) an Ort und Stelle bei der Fluggesellschaft zu erstatten, die die Beförderung durchgeführt hat. Nach den Beförderungsbedingungen mder Fluggesellschaft ist die Schadensanzeige in der Regel Voraussetzung für die Durchsetzung etwaiger Ansprüche. Für den Verlust oder die Beschädigung von Wertgegenständen oder Geld in aufgegebenem Gepäck übernimmt Bentour keine Haftung. Es gelten hierfür die massgeblichen internationalen Regelwerke der jeweiligen Fluggesellschaften.

8.5. Wie Sie Ihre Forderung gegenüber Bentour Reisen AG geltend machen: Sofern Sie Mängel, Rückvergütungen oder Schadenersatzforderungen gegenüber Bentour Reisen AG geltend machen wollen, müssen Sie Ihre Beanstandung innert 30 Tagen nach der Rückkehr schriftlich an Bentour Reisen AG unterbreiten. Ihrer Beanstandung sind die Bestätigung der Reiseleitung, der örtlichen Bentour Reisen AG-Vertretung oder des Leistungsträgers und allfällige Beweismittel beizulegen.

9. Haftung

9.1. Bentour Reisen AG kann in keiner Weise verantwortlich gemacht werden für Unfälle irgendwelcher Art und deren Folgen, Verletzungen, Verspätungen, Unregelmässigkeiten, Schaden an Personen und Sachen, Flugplanänderungen, Rundreiseprogrammänderungen und dergleichen.

10. Rückbestätigung von Flugscheinen

10.1. Bei nicht begleiteten Reisen sind Sie für die Rückbestätigung des Rückfluges verantwortlich. Die notwendigen Angaben entnehmen Sie bitte den Reiseunterlagen. Versäumte Rückbestätigungen können zum Verlust des Transportanspruches führen, allfällige Mehrkosten gehen zu Ihren Lasten.

11. Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften

Bentour Reisen AG informiert die Reisenden über Pass-, Visa- und Gesundheitsvorschriften des Reiselandes. Die Reisenden sind jedoch für die Einhaltung dieser Vorschriften (z.B. Beschaffen und Mitführen der behördlich notwendigen Reisedokumente, evtl. erforderliche Impfungen, sowie das Einhalten von Zoll- und Devisenvorschriften) selbst verantwortlich. Alle Nachteile, insbesondere die Zahlung von Rücktrittskosten, die aus der Nichtbefolgung erwachsen, gehen zu Lasten des Reisenden, ausgenommen wenn sie durch eine schuldhafte Falsch- oder Nichtinformation seitens Bentour Reisen AG bedingt sind. Die Informationen gelten für Bürger der Schweiz, sofern sie im Besitz eines gültigen Reisepasses oder Personalausweises sind. Für Angehörige anderer Staaten gibt das zuständige Konsulat Auskunft.

12. Ombudsmann

12.1. Vor einer gerichtlichen Auseinandersetzung sollten Sie an den unabhängigen Ombudsmann für das Reisegewerbe gelangen. Der Ombudsmann ist bestrebt, bei jeder Art von Problemen zwischen Ihnen und Bentour Reisen AG oder dem Reisebüro, bei dem Sie die Reise

gebucht haben, eine faire und ausgewogene Einigung zu erzielen.

12.2. Die Adresse des Ombudsmanns lautet:

Ombudsmann der Schweizer Reisebranche
Postfach CH 8038 Zürich
Telefon: +41 (0)44 485 45 35
Email: info@ombudsman-touristik.ch

13. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

13.1. Auf die Rechtsbeziehungen zwischen Ihnen und Bentour Reisen AG ist schweizerisches Recht anwendbar.

13.2. Klagen gegen Bentour Reisen AG können nur an seinem Sitz in der Stadt Zürich angebracht werden, sofern keine anderen gesetzlichen Bestimmungen vorrangig sind. AGB entsprechen dem Stand bei Drucklegung 01. November 2023.

Reiseveranstalter:

Bentour Reisen AG
Badenerstrasse 47
CH-8004 Zürich
Handelsregisternummer: CH-020.3.027.970-5
Gericht: Bezirksgericht Zürich
Postfach CH 8026 Zürich

Stand bei Drucklegung
1. November 2025