Gebuchte Leistung: Nilkreuzfahrt Deluxe und Hotel Albatros Citadel, 23.03.19 - 06.04.19

Sehr geehrter Herr Dr. Karg,

danke für Ihre Buchung bei der BigXtra Touristik und das Vertrauen, das Sie in uns gesetzt haben. Schade, dass sich Ihre Erwartung an die Nilkreuzfahrt nur teilweise erfüllt hat.

In unserer Ausschreibung weisen wir darauf hin, dass notwendig werdende Änderungen des Reiseverlaufs vorbehalten bleiben. Bei einer späten Ankunft in Hurghada kann es aufgrund eines Nachttransferverbots in Ägypten zu einer Zwischenübernachtung kommen, sodass der Transfer nach Luxor erst am nächsten Tag stattfindet. In dem Fall verschiebt sich die Nilkreuzfahrt um einen Tag nach hinten. Die erste Nacht des Badeaufenthalts wird am Anfang der Reise in Anspruch genommen. Wie vertraglich vereinbart wurden sieben Nächte an Bord und sieben Nächte im Hotel erbracht.

Ihre Enttäuschung über den Ausfall des Hatschepsut Tempels, auf den Sie sich besonders gefreut haben, können wir gut verstehen. Wir verweisen in der der Reise zugrunde liegenden Ausschreibung darauf, dass Änderungen manchmal unvermeidbar sind. Die Gründe sind vielfältig; wir können sie nicht beeinflussen. Wir bzw. unsere Agentur im Reiseland bemüht sich – soweit das in der Kürze der Zeit möglich ist – um ein Alternativprogramm. Es tut uns leid, wenn es aus Ihrer Sicht den die Besichtigung nicht ersetzt hat. Der Zuschnitt der Gesamtreise ist jedoch nicht wesentlich verändert worden. Nach unserem Dafürhalten liegt nur eine Unannehmlichkeit vor, kein Reisemangel. Aus diesem Grund bitten wir um Verständnis, dass Ihnen keine Entschädigung anbieten zu können.

Bezüglich der weiteren beanstandeten Punkte haben wir Rücksprache mit unserer Zielgebietsvertretung gehalten. Uns liegen keine schriftlichen Aufzeichnungen in Form einer Mängelanzeige vor, dass Sie sich vor Ort bei der Reiseleitung gemeldet, und die Mängel gerügt haben. Unabhängig davon, ob die bemängelten Punkte berechtigt sind oder nicht, können Sie ohne Mängelanzeige während der Reise nachträglich keine Gewährleistungsansprüche aus dem Reisevertrag bei uns beanspruchen. Wir haben in diesem Fall ein Abhilferecht. In diesem Zusammenhang verweisen wir auf unsere Reise- und Zahlungsbedingungen, die dem zwischen Ihnen und uns geschlossenen Reisevertrag zugrunde gelegen haben. Deshalb bitten wir um Verständnis dafür, eine Entschädigung nicht in Aussicht stellen zu können.

Das bedeutet jedoch keinesfalls, dass Ihre Kritik unbeachtet bleibt. Selbstverständlich nehmen wir Ihre Anmerkungen ernst und leiten sie an unser Qualitätsmanagement weiter, damit sie in den Optimierungsprozess einfließen können. Auch Ihre Unzufriedenheit über die Reiseleitung haben wir zur Kenntnis genommen. Sollte das Verhalten Ihnen gegenüber nicht angemessen gewesen sein, entschuldigen wir uns dafür.

Es wäre schön, Sie wieder als Gäste unseres Unternehmens begrüßen zu dürfen. Wir tun alles dafür, dass Sie mit der nächsten Reise von BigXtra rundum zufrieden sind.

Mit freundlichen Grüßen

Linda Gemeinhardt
Kundendienst

Tel.: +49 (89) 2525 6002
Fax: +49 (89) 2525 7769
E-Mail: kundendienst@bigxtra.de
URL: www.BigXtra.de

BigXtra Touristik GmbH
Landsberger Str. 88
80339 München
Deutschland

Geschäftsführer: Andreas Eickelkamp, Lamia Azimi, Martin Hauschild
AG München, HRB 139717 FA München, St.Nr. DE217771217

Wir sind gesetzlich dazu verpflichtet, unsere Kunden auf eine Verbraucherschlichtungsstelle hinzuweisen, an die sie sich für den Fall wenden können, dass eine Streitigkeit nicht beigelegt werden kann: Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle des Zentrums für Schlichtung e.V., Straßburger Str. 8, 77694 Kehl am Rhein, Internet: www.verbraucher-schlichter.de. Wir sind weder zur Teilnahme an Streitbeilegungsverfahren verpflichtet noch nehmen wir an solchen Verfahren teil.