

Algemene voorwaarden

Laatst bijgewerkt: 29 september 2026

Duidelijke afspraken over boeken, betalen, annuleren en uw rit. Gratis annuleren tot 2 uur voor de ophaaltijd.

1. Wie wij zijn

Berkelaar Personenvervoer, Zadelmakerstraat 5, 2984 CC Ridderkerk, KvK 24493069, btw NL002356379B63. Telefoon 010 766 00 88, e-mail info@berkelaarpersonenvervoer.nl. In deze voorwaarden noemen wij onszelf "wij" en de persoon die de rit boekt of meerijdt "u".

2. Wanneer gelden deze voorwaarden

Deze voorwaarden gelden voor alle offertes, boekingen en ritten van Berkelaar Personenvervoer, ook als u boekt via onze website, taxiID, telefoon, WhatsApp of e-mail. Rijdt u op rekening van het UWV, Valys, een gemeente, een zorgverzekeraar of een zorginstelling, dan gaan de afspraken met die opdrachtgever voor. Afwijkende afspraken gelden alleen als wij die schriftelijk (ook per e-mail of WhatsApp) hebben bevestigd.

3. Boeken

- Uw rit staat vast zodra u van ons een bevestiging heeft gekregen.
- Geef bij het boeken de juiste gegevens door: ophaaladres, bestemming, datum en tijd, aantal reizigers, bagage en bij een luchthavenrit uw vluchtnummer.
- Reist u met een rolstoel, scootmobiel, rollator of andere hulpmiddelen, of heeft u hulp nodig, geef dat dan vooraf door. Dan sturen wij de juiste auto. Kloppen de gegevens niet, dan kunnen wij de rit misschien niet (veilig) uitvoeren.
- Reist u met kinderen, geef dan hun leeftijd door, zodat wij het vervoer veilig kunnen regelen.

4. Prijs

- U krijgt vooraf een vaste prijs voor de rit die u boekt. Onze tarieven staan op de website. Alle prijzen zijn inclusief btw.
- Wilt u onderweg iets veranderen, zoals een extra stop, een omweg of een andere bestemming, dan rekenen wij het verschil volgens onze tarieven.
- Wacht de chauffeur langer dan de gratis wachttijd (artikel 7), dan rekenen wij wachttijd per minuut volgens ons wachttarief.

5. Betalen

- Boekt u als particulier online, dan betaalt u vooraf via de betaalmethoden die wij aanbieden (MultiSafepay, en Stripe voor betalingen vanuit het buitenland).
- Voor zakelijke klanten, zorginstellingen en overheidsinstanties kunnen wij betaling op rekening afspreken. U betaalt dan binnen 14 dagen na de factuurdatum.
- Wij accepteren geen contant geld.
- Betaalt u niet op tijd, dan sturen wij eerst een herinnering met een nieuwe betaaltermijn van 14 dagen. Betaalt u dan nog niet, dan mogen wij de wettelijke rente en incassokosten in rekening brengen.

6. Annuleren

- **Tot 2 uur voor de ophaaltijd annuleert u gratis.** U krijgt het volledige bedrag terug.
- **Annuleert u later dan 2 uur voor de ophaaltijd, dan betaalt u 50% van de ritprijs.**
- Moet de chauffeur eerder vertrekken omdat het ophaaladres ver weg ligt (meer dan 30 kilometer van Ridderkerk of in het buitenland), dan geldt de grens van 2 uur voor het moment dat de chauffeur moet vertrekken. Wij laten u bij de bevestiging weten wanneer dat is.
- Wordt uw vlucht geannuleerd of meer dan 2 uur vertraagd, laat het ons dan zo snel mogelijk weten. Dan zoeken wij samen met u een oplossing.
- Annuleren doet u telefonisch via 010 766 00 88, via WhatsApp of per e-mail. Terugbetalingen doen wij binnen 14 dagen, via dezelfde betaalmethode als waarmee u betaalde.

7. Wachtijd en no-show

- Bij gewone ritten wacht de chauffeur 5 minuten gratis. Bij ophalen op een luchthaven wacht de chauffeur 30 minuten gratis na de landing van uw vlucht. Daarna rekenen wij het wachttarief per minuut.
- Bent u niet op de afgesproken ophaalplek en kunnen wij u niet bereiken, dan is de rit een no-show. U betaalt dan 50% van de ritprijs, plus de wachttijd die al is gemaakt.
- Wij handelen daarbij altijd redelijk en kijken naar de omstandigheden.

8. Rolstoel- en zorgvervoer

- Een rolstoel wordt in de auto vastgezet met gekeurde bevestigingspunten en u draagt een veiligheidsgordel. De chauffeur is daarvoor verantwoordelijk. Instappen en vastzetten kost daarom een paar minuten extra.
- Uw rolstoel moet in goede staat zijn: werkende remmen en goede banden. Kunt u niet overstappen naar een gewone stoel, dan raden wij een rolstoel aan die geschikt is voor vervoer in een auto (crashgetest).
- Met een scootmobiel reist u niet zittend op de scootmobiel. U zit op een gewone stoel en de scootmobiel gaat vastgezet mee, als die in de auto past.
- De chauffeur beslist of iemand veilig vervoerd kan worden. Is dat niet zo, dan mag hij de rit weigeren.

- De chauffeur helpt u bij het in- en uitstappen en brengt u tot aan de deur. Hij geeft geen medische of verpleegkundige zorg.
- Een begeleider kan meerijden. Geef dat door bij het boeken.
- Hulphonden zijn altijd welkom.

9. Regels in de auto

- Iedereen draagt de veiligheidsgordel.
- Roken en vaperen is niet toegestaan.
- Huisdieren kunnen alleen mee na overleg en in een geschikte reismand of bench. Hulphonden zijn hiervan uitgezonderd.
- Normale reisbagage kan mee. Heeft u veel of grote bagage, geef dat dan vooraf door.
- Volg de aanwijzingen van de chauffeur op. Is iemand agressief, onder invloed of brengt iemand de veiligheid in gevaar, dan mag de chauffeur de rit weigeren of stoppen. Het al gereden deel van de rit moet u dan betalen.
- In onze voertuigen hangen beveiligingscamera's (alleen beeld, geen geluid). Meer daarover leest u in onze privacyverklaring.

10. Vervuiling en schade

- Maakt een passagier de auto vuil, bijvoorbeeld door overgeven, dan rekenen wij **€ 250 schoonmaakkosten**, omdat de auto dan uit de roulatie moet.
- Veroorzaakt een passagier schade aan de auto, dan betaalt u de werkelijke kosten van het herstel.
- Voor kinderen en passagiers die onder uw verantwoordelijkheid reizen, bent u als ouder, verzorger of boeker aansprakelijk.

11. Op tijd en vertraging

Wij doen er alles aan om op tijd te zijn. De reistijd die wij noemen is een schatting. Door file, wegwerkzaamheden of weer kan een rit langer duren. Plan vooral bij een vlucht, trein of afspraak ruim genoeg tijd in. Loopt de chauffeur vertraging op, dan laten wij u dat zo snel mogelijk weten.

12. Aansprakelijkheid

- Voor letsel van passagiers en voor bagage zijn wij aansprakelijk volgens de wet (Boek 8 Burgerlijk Wetboek). Daarvoor zijn wij verzekerd.
- Voor andere schade zijn wij alleen aansprakelijk als die het rechtstreekse gevolg is van een fout die aan ons te wijten is. Die aansprakelijkheid is beperkt tot het bedrag dat u voor de rit heeft betaald.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor indirecte schade, zoals een gemiste vlucht, een gemiste aansluiting of extra kosten, tenzij die schade komt door opzet of grove nalatigheid van ons.
- Deze beperkingen gelden niet als de wet dat niet toestaat.

13. Overmacht

Overmacht is een situatie waar wij redelijkerwijs geen invloed op hebben, zoals extreem weer, afgesloten wegen, ongelukken op de route, ernstige storingen of maatregelen van de overheid. Kunnen wij door overmacht een rit niet of niet op tijd uitvoeren, dan zoeken wij samen met u een redelijke oplossing. Wordt de rit door overmacht helemaal niet uitgevoerd, dan krijgt u terug wat u voor die rit heeft betaald.

14. Gevonden voorwerpen

Iets laten liggen? Bel of app ons zo snel mogelijk. Gevonden voorwerpen bewaren wij 3 maanden. U kunt ze ophalen in Ridderkerk, of wij sturen ze op tegen vergoeding van de kosten.

15. Klachten

Bent u ergens niet tevreden over, laat het ons dan zo snel mogelijk weten, bij voorkeur binnen 14 dagen na de rit, via info@berkelaarpersonenvervoer.nl of 010 766 00 88. Wij reageren binnen 14 dagen.

16. Geen bedenktijd

Voor het boeken van personenvervoer geldt geen wettelijke bedenktijd (herroepingsrecht). U kunt uw rit wel annuleren volgens artikel 6.

17. Privacy

Hoe wij met uw gegevens omgaan, leest u in onze privacyverklaring op berkelaarpersonenvervoer.nl/privacyverklaring.

18. Toepasselijk recht

Op onze afspraken is Nederlands recht van toepassing. Een geschil leggen wij voor aan de bevoegde rechter in Nederland, maar wij proberen er eerst samen met u uit te komen.

19. Wijzigingen

Wij kunnen deze voorwaarden aanpassen. Voor uw rit gelden de voorwaarden die op de website stonden op het moment dat u boekte.