



INFORMATIONEN ZUR INSOLVENZ VON THOMAS COOK

Stand 26.09.19, 14:30 Uhr



+ + + DIE MELDUNGEN IM ÜBERBLICK + + +

Donnerstag, 26.09.2019:

- Für alle Gäste, die eine Buchung bei einem der **Thomas Cook Veranstalter** (Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, ÖGER TOURS, Bucher Reisen, Air Marin) gebucht haben, gilt: Reisen mit Abreisedatum bis 13.10.2019 könne nicht angetreten werden. Gäste in den Destinationen, die einen Sicherungsschein haben, können Ihren Urlaub regulär beenden.

2. Meldung von Mittwoch, 25.09.2019:

- Die deutschen Thomas Cook Gesellschaften haben einen Insolvenzantrag für die Thomas Cook GmbH, die Thomas Cook Touristik GmbH und die Bucher Reisen & Öger Tours GmbH gestellt. Eine Neuausrichtung des Unternehmens im Rahmen des Insolvenzverfahrens ist in Planung. Das Unternehmen ist derzeit im Austausch mit dem Auswärtigen Amt und dem Reiseinsolvenzversicherer sowie weiteren Partnern, um eine geordnete Rückführung der Gäste in den Urlaubsgebieten zu organisieren. Der reguläre Geschäftsbetrieb ist eingestellt und der Verkauf von Reisen der Thomas Cook Marken ist gestoppt.

1. Meldung von Mittwoch, 25.09.2019:

- Der DRV hat bekannt gegeben, dass die Insolvenzversicherung der Thomas Cook Deutschland, die Kosten für zwischen Thomas Cook Deutschland und Leistungsbringern vereinbarten Leistungen übernimmt. Hotels haben daher keinen Grund Urlauber aus Angst vor Zahlungsschwierigkeiten des Reiseveranstalters zur Kasse zu bitten. Dies gilt jedoch nur für Pauschalreisen.

Dienstag, 24.09.2019:

- Die deutschen Thomas Cook Gesellschaften haben Flugleistungen bei der FTI GROUP eingekauft und diese gebeten, alle gebuchten Fluggäste zwischen 24.09. bis einschließlich 26.09. nicht zu befördern, da die Durchführung der Pauschalreise aus gegebenem Anlass nicht möglich ist. Gäste, die sich in der Urlaubsdestination befinden, und deren Abreise im Zeitraum vom 24.09. bis einschließlich 30.09.2019 liegt, werden vertragsgemäß zurückbefördert. Alle Reisen der FTI GROUP, die einen Condor Flug beinhalten, werden regulär durchgeführt.

Montag, 23.09.2019:

- Die Thomas Cook Group plc hat ihren Geschäftsbetrieb eingestellt. Die Thomas Cook GmbH ist gezwungen auf Notgeschäftsführung umzustellen. Die Durchführung von Reisen mit Abreisedatum 23. und 24. September können nicht gewährleistet werden. Die Flüge der Airline Condor sind davon nicht betroffen.

FAQs: IHRE FRAGEN – UNSERE ANTWORTEN

Wer genau hat Insolvenz angemeldet?

Die Thomas Cook Group plc in Großbritannien sowie die deutschen Thomas Cook Gesellschaften Thomas Cook GmbH, Thomas Cook Touristik GmbH und die Bucher Reisen & Öger Tours GmbH. Ausgenommen sind die Marken Aldiana und Condor.

Welche Folgen müssen Gäste am Urlaubsort befürchten?

Nach der neusten Aussage von Thomas Cook sollten die Kunden nun wieder Ihren Urlaub regulär beenden können.

Wie geht es mit der Cook-Airline Condor weiter?

Die Airline Condor, die ebenfalls zu Thomas Cook gehört, hat am 24.09.2019 die Zusage über eine Bürgschaft von der Bundesregierung sowie der Landesregierung Hessen in Höhe von 380 Millionen Euro erhalten. Mit diesem Überbrückungskredit kann das Unternehmen in den nächsten Monaten weiterarbeiten. Allerdings dürfen aktuell keine Gäste eines Thomas Cook-Veranstalters mehr in ein Zielgebiet befördert werden.

Was bedeutet das für Kunden der Thomas Cook Gesellschaften?

Alle Kunden der Thomas Cook Gruppe mit Abreisen bis 13.10.2019 können ihre Reise nicht antreten, da die Durchführung der Pauschalreise aus genannten Gründen nicht gewährleistet werden kann.

Wohin müssen sich betroffene Kunden wenden?

An den für die Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland beauftragten Dienstleister KAERA, Telefon 06172/99761123, www.kaera-ag.de.

Wie kann man die Ansprüche geltend machen?

Der Kunde kann vor oder während seiner Reise seine Ansprüche beim beauftragten Dienstleister KAERA geltend machen. Dies kann über ein Online-Formular erfolgen, welches hier einsehbar ist:
<http://www.kaera-ag.de/geschaeftsfelder/abwicklungsstelle/insolvenzthomascook/>

Wie kann ich meinen Kunden helfen?

Unterstützen Sie Ihre Kunden bei der Rückabwicklung der bereits gebuchten Thomas Cook Reise. Für alle Kunden, die sich dennoch Ihren Urlaubswunsch erfüllen möchten, greifen Sie auf das Portfolio der FTI GROUP zurück und profitieren Sie von über 35 Jahren Expertise und Reisen made in Germany, persönlicher Beratung und maßgeschneiderten Pauschal- und Bausteinreisen für jeden Kunden und Geldbeutel. Durch das breite Portfolio von über 70 Meeting Point Hotels in über 11 Ländern sichern Sie sich außerdem ein Bonus von 0,5% Provision. Der Kunde schließt mit einer der Marken der FTI GROUP einen neuen Vertrag ab.


Sind Pauschalreisen gegen Insolvenz versichert?

Durch den Sicherungsschein sind Kundengelder im Insolvenzfall eines Reiseveranstalters abgesichert. Dieser Sicherungsschein gilt für den Buchenden und alle Reisetilnehmer. Dem Reisenden steht im Fall der Insolvenz gegenüber dem Kundengeldabsicherer unter den gesetzlichen Voraussetzungen ein unmittelbarer Anspruch im Sinne des § 651 r Abs. 4 S. 1 des Bürgerlichen Gesetzbuches zu, sofern und soweit das Reiseunternehmen sich zugunsten des Reisenden verpflichtet hat, eine Pauschalreise gemäß § 651 a BGB zu erbringen.

Was gilt für Kunden der FTI GROUP?

Für alle Kunden, die eine Buchung bei einem der FTI GROUP Veranstalter (FTI Touristik, FTI Cruises, LAL, 5vorflug, BigXtra) getätigt haben, gilt: Alle Reisen der FTI GROUP Veranstalter werden regulär durchgeführt.

Wo kann ich mich zusätzlich informieren?

- Website der Thomas Cook GmbH (www.thomascook.de)
- unsere  FTI Facebook-Gruppe [FTI GROUP INSIDE](#)
- unsere [FTI Serviceseite](#)
- alle gewohnten Ansprechpartner der FTI GROUP stehen Ihnen wie gewohnt gerne zur Verfügung

Wir haben unsere Teams in den Service Centern deutlich aufgestockt, dennoch werden längere Wartezeiten bei der Anruf- und Mailbearbeitung entstehen, dafür bitten wir Sie schon jetzt um Verständnis.

IHR KONTAKT ZUR WELT VON FTI



Wir sind immer gerne für Sie da!

Eine zentrale Nummer für alle Service-Center-Teams:

► Tel. 089 2525-1000

FTI – Fern		► Tel. 089 2525-1020	
Service Center	direkte Teamanwahl	► Telefon	Fax
USA / Kanada / Hawaii sc-nordamerika@fti.de		089 2525-1021	-3502
Australien / Neuseeland / Südsee sc-ozeanien@fti.de		089 2525-1022	-3560
Thailand / Indien / Fernost / Südostasien sc-asien@fti.de		089 2525-1023	-3504
Südliches Afrika / Ost- und Westafrika von Südafrika bis Kenia und Senegal sc-afrika@fti.de		089 2525-1024	-3507
Karibik / Mexiko sc-karibik@fti.de		089 2525-1025	-3509
Indischer Ozean inkl. Sri Lanka, Malediven, Mauritius, Seychellen, La Reunion sc-indozean@fti.de		089 2525-1026	-3522
VAE, Oman, Katar, Bahrain, Jordanien sc-orient@fti.de / sc-naherosten@fti.de		089 2525-1018	-3522
Lateinamerika sc-lateinamerika@fti.de		089 2525-1028	-3506

FTI – Nah		► Tel. 089 2525-1010	
Service Center	direkte Teamanwahl	► Telefon	Fax
Ägypten / Tunesien / Marokko sc-nordafrika@fti.de		089 2525-1011	-6295
Türkei / Nordzypern sc-tuerkei@fti.de		089 2525-1012	-6295
Spanien / Portugal / Kapverden sc-iberien@fti.de		089 2525-1013	-6295
Italien / Malta sc-italien@fti.de, sc-malta@fti.de		089 2525-1014	-6295
Griechenland / Zypern sc-griechenland@fti.de		089 2525-1015	-6295
Städtereisen / UK / Irland sc-staedtereisen@fti.de		089 2525-1016	-6295
Kroatien / Slowenien / Montenegro / Bulgarien / Rumänien sc-osteuropa@fti.de		089 2525-1019	-6295
Deutschland / Österreich / Alpenländer / Skandinavien sc-eigenanreise@fti.de		089 2525-1029	-6295

Weitere Service-Center

Service Center	Telefon	Fax
DriveFTI drive@fti.de	089 2525-2300	-3530
FTI Cruises reservierung@fti-cruises.de	089 2525 1095	-7758
LAL Sprachreisen info@lal.de	089 2525-2400	-3570
BigXtra reisebuero@bigxtra.de kreuzfahrten-service@bigxtra.de	089 71045 4200	-4444
5vor Flug serviceteam@5vorflug.de	089 2525-5195	-5180
Ticketshop Service-Team ticketshop@fti.de IBE Support internet.ticketshop@fti.de Refund-Team refund.ticketshop@fti.de	089 2525-1500 089 2525-1501 089 2525-1502 089 2525-1503	-1515 -3551 -3789
Thomas Cook Ticketshop tc-ticketshop@thomascook.de	06171 65 - 3300	

Service Center	Telefon	Fax
Golf by FTI golfbyfti@fti.de	089 2525-6494	-6493
Gruppenreisen ftigruppen@fti.de	089 2525-1203	-1461
Vertriebsservice vertriebsservice@fti.de marketing@fti.de inforeisen@fti.de orangeexpertsclub@fti.de	089 2525-5000	-5050
Kundendienst nach der Reise kundendienst@fti.de	089 2525-6005	-6001
Buchhaltung buchhaltung@fti.de	089 2525-6090	-6602
FTI Zentrale info@fti.de	089 2525-0	-3535

Stand: Februar 2018