

Wichtige Informationen für unsere Kunden und Vertriebspartner

Oberursel, 27.09.2019

Fragen und Antworten zur aktuellen Situation nach Einleitung eines Insolvenzverfahrens (Stand 27.09.19 18:00 Uhr)

*** Zur besseren Übersicht sind Änderungen zur Vorversion in Rot gekennzeichnet ***

Welche Teile des Thomas Cook Konzerns sind von der Insolvenz betroffen?

In der Nacht von Sonntag auf Montag hat der Vorstand der Thomas Cook Group beschlossen, die Insolvenz der britischen Gesellschaften, einschließlich der britischen Fluggesellschaft, zu beantragen. Am 25.09. wurden Insolvenzanträge für die Thomas Cook GmbH, die Thomas Cook Touristik GmbH und die Bucher Reisen & Öger Tours GmbH gestellt.

Welche Veranstaltermarken sind von der Insolvenz betroffen?

Betroffen sind die Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin. Aldiana ist von der Insolvenz nicht betroffen. Zum jetzigen Zeitpunkt ist noch nicht bekannt, ob die Thomas Cook International AG eine Insolvenz beantragen wird.

Was ist der Unterschied zwischen einer Thomas Cook International Buchung und einer Thomas Cook Buchung?

Thomas Cook International Buchungen sind Reisen die mit der Gesellschaft Thomas Cook International AG. Zum jetzigen Zeitpunkt ist noch nicht bekannt, ob die Thomas Cook International eine Insolvenz beantragen wird. Thomas Cook Buchungen sind Buchungen der Thomas Cook Touristik GmbH. Für diese Gesellschaft wurde ein Insolvenzantrag gestellt. Bitte entnehmen Sie Ihrer Reisebestätigung mit welcher Gesellschaft Sie gebucht haben.

Wird es die deutschen Traditionsmarken Neckermann Reisen, Öger Tours und Bucher Reisen weiterhin geben?

Der gerichtliche Schritt einer Insolvenzanmeldung ließ sich zum 25.09. aufgrund der Insolvenz der Thomas Cook Group nicht mehr vermeiden. Wir sind aber zuversichtlich, dass wir eine Chance haben, unsere Traditionsmarken wieder am Markt anbieten zu können.

Was geschieht mit meiner bereits gebuchten Reise in folgenden Fällen?

Ich habe eine Reise mit Reisedatum bis zum 31.10.2019

Für Gäste der Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin mit Reiseantrittsdatum bis einschließlich **31.10.2019** können wir die Durchführung der Reise nicht garantieren. Hinweis für Reisebüros: Diese Regelung betrifft ebenfalls unsere Dynamischen Pauschalreisen (X und Y-Buchungen der oben genannten Veranstaltermarken)

- Alle abreisenden Gäste bis einschließlich Abreise **31.10.2019** können ihre Reise aus insolvenzrechtlichen Gründen nicht antreten
- Eine Information an die betroffenen anreisenden Gäste erfolgt sukzessive nach Reiseternin per E-Mail an den Gast und an das zuständige Reisebüro
- Dies betrifft sowohl Pauschalreisen als auch gebuchte Einzelleistungen (Nur-Hotel Buchungen und Nur-Flug Buchungen (inkl. TIP-Flug Buchungen)
- **Ob und in welchen Ausnahmefällen Nur-Flug Buchungen stattfinden können, wird im Einzelfall geprüft. Hier erfolgt eine entsprechende Information per E-Mail an den Gast und an das zuständige Reisebüro, dass die Flugreise stattfindet.**
- **Nur-Flug Buchungen, bei denen es sich nicht um Linienflüge handelt, wurden bis zu Reiseternin 31.10. per SMS informiert. Diese Flüge können nicht angetreten werden und sie sind aufgrund einer gebuchten Einzelleistung leider nicht versichert. Eine Information per E-Mail erfolgt zusätzlich sukzessive nach Reiseternin.**
- **Hinweis für Reisebüros: Für abgesagte Reisen sind die Gästenamen für Neubuchungen bei Fluggesellschaften ab dem 27.09. bis 31.10. freigegeben. Dies gilt nicht für Linienflüge, bei denen die Zahlung an die Airline bereits erfolgt ist und das Flugticket ausgestellt wurde.**

Ich habe ein Reise mit Reisedatum bis zum 31.10.2019 bei der Thomas Cook International AG (TCI)

Für Gäste aller Veranstaltermarken der Thomas Cook International AG (TCI) mit Reiseantrittsdatum bis einschließlich **31.10.2019** können wir die Durchführung der Reise nicht garantieren. Alle abreisenden Gäste bis einschließlich Abreise **31.10.2019** können ihre Reise somit nicht antreten.

Was passiert bei Neubuchungen über andere Reiseveranstalter?

Neubuchungen über andere Reiseveranstalter sind möglich. In Bezug auf die abgesagte Reise prüft KAERA die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren. Alle betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: www.kaera-ag.de.

Ich möchte meinen gebuchten Linienflug - der aktuell im Rahmen einer Pauschalreise gebucht ist - antreten, da laut Aussage der gebuchten Airline die Bezahlung bereits erfolgt ist. Was gilt es zu beachten?

Es kann zum aktuellen Zeitpunkt nicht garantiert werden, dass diese Flugleistung in Anspruch genommen werden kann. Informationen zu diesem Thema erfolgen schnellstmöglich.



Wohin sollen sich betroffene Gäste mit Abreisedatum bis einschließlich 31.10. wenden?

Unsere Pauschalreisegäste sind im Besitz eines Sicherungsscheines. Dieser befindet sich auf der Reisebestätigung / Rechnung. Die dort angegebene Versicherungsscheinnummer ist vom Gast zu melden und / oder bei allen Schriftwechseln anzugeben. Alle betroffenen Gäste mit Ansprüchen müssen sich selbst aktiv an den vom Insolvenzversicherer Zurich Insurance plc beauftragten Dienstleister wenden: www.kaera-ag.de. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

Ich habe eine Reise mit Reisedatum ab dem 01.11.2019

Für Reisen mit Reiseantrittsdatum ab dem **01.11.** wird nun in Abstimmung mit der Insolvenzversicherung die weitere Vorgehensweise geprüft. Buchungen können derzeit leider nicht geändert oder storniert werden.

Über Thomas Cook gebuchte Hochsee- und Flusskreuzfahrtbuchungen

Gebuchte Hochsee- und Flusskreuzfahrtbuchungen über TOC SHIP mit Abreisen bis inkl. **07.10.19** können gesichert reisen, da Thomas Cook hier als Reisevermittler auftritt. Die Gäste wurden zum Teil irrtümlich angeschrieben, dass die Reisen nicht stattfinden können. Die Gäste werden telefonisch informiert. Für diese Gäste ist der Reisepreis seitens TC an den jeweiligen Leistungsträger im Vorfeld komplett bezahlt worden und alle Gäste sind im Besitz ihrer Reiseunterlagen.

Reisen mit Flug: In allen Fällen wurde der Reederei-Flug gebucht. Ebenso reisen unsere Kunden nicht mit TC-Reiseunterlagen, sondern mit den Original-Reiseunterlagen des Reeders, die an Bord und für den Flug akzeptiert werden.

Ich hatte eine Reise mit Reisedatum am 23.09. und 24.09. (vor der Einleitung eines Insolvenzverfahrens) und konnte diese dementsprechend nicht antreten

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: www.kaera-ag.de. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

Ich habe meine Reise am 23.09. angetreten. Was gilt es nun zu beachten?

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: www.kaera-ag.de. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

Was passiert mit gebuchten Einzelleistungen? (Zum Beispiel mit Nur-Hotelbuchungen und Nur-Flugbuchungen?)

Bei Buchungen von Einzelleistungen gibt es im Regelfall keinen Insolvenzversicherungsschein. Das Risiko einer Insolvenz des Leistungserbringers trägt in diesen Fällen der Kunde. Ausnahmen hierzu können bestehen. Prüfen Sie bitte in diesem Fall ob Ihrer Reisebestätigung der Sicherungsschein vorliegt.

Wann werden die bestehenden Buchungen storniert? Kann eine bestehende Buchung auf andere Veranstalter umgebucht werden?

Buchungen können derzeit leider nicht geändert oder storniert werden.



Warum können derzeit keine bestehenden Buchungen storniert oder geändert werden? Welche Stornostaffel gilt, sollten Buchungen wieder stornierbar sein?

Buchungen können derzeit aus insolvenzrechtlichen Gründen leider nicht geändert oder storniert werden. Die Erklärung dafür und die weitere Vorgehensweise wird derzeit mit der Insolvenzversicherung und der Insolvenzverwaltung abgestimmt. Weitere Informationen erhalten Sie baldmöglichst.

Wie können Optionsbuchungen storniert werden und was passiert mit Request Buchungen?

Alle Optionsbuchungen bis zum **31.10.** werden aufgrund der aktuellen Situation systemisch storniert. Request Buchungen werden nicht bestätigt.

Warum habe ich noch keine Information erhalten, dass meine Reise abgesagt wurde?

Die Kundeninformation erfolgt sukzessive nach Reisedatum. Alle Gäste mit Reiseantritt bis einschließlich **02.10.19** wurden bereits per E-Mail informiert.

Werden offene Beträge per Lastschrift / Kreditkarte eingezogen?

Lastschriften **und Einzüge** über Kreditkarten erfolgen derzeit nicht. Überweisungen seitens der Kunden sollen nicht getätigt werden.

Was gilt es bei der Zahlart Ratenzahlung (BillPay) zu beachten?

In diesem Fall hat der Kunde einen Vertrag mit dem Zahlungsdienstleister BillPay GmbH geschlossen. Es gelten die in diesem Vertrag mit der BillPay GmbH stehenden Bedingungen.

Wer kommt für bereits gezahlte Reisen (inkl. Anzahlungen) auf?

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: www.kaera-ag.de. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

Was passiert mit Hotelkosten, die durch den Gast vor Ort geleistet werden mussten, da der Hotelier sonst den Gast nicht länger akzeptiert hätte?

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: www.kaera-ag.de. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

Wie verhalten sich Kunden, die im Urlaub von einem Hotelier, Transferagentur oder Airline aufgefordert werden, Leistungen erneut zu zahlen?

Unsere Hotelpartner sowie die Transferagenturen und unsere Airline Partner haben eine Kostenübernahmeerklärung der Insolvenzversicherung erhalten. Dies gilt für Gäste deren Reise ein Sicherungsschein enthält. Dadurch können alle Pauschalreisen der Gäste, die sich im Zielgebiet befinden, regulär bis zum geplanten Ende durchgeführt werden. Die Kostenübernahmeerklärung können Sie unter folgendem Link abrufen:

- Hotelgarantie: <http://www.kaera-ag.de/documents/Hotelgarantie.pdf>
- Fluggarantie: http://www.kaera-ag.de/documents/Flight_guarantee.pdf

Gäste deren Reise keinen Versicherungsschein haben, sind von dieser Regelung ausgeschlossen. Dies bedeutet, dass hier bereits gezahlte Leistungen nicht versichert sind und etwaige anfallende Kosten vor Ort vom Kunden zu tragen sind.

Rückreisende Gäste

Unsere Hotelpartner sowie die Transferagenturen und unsere Airline Partner haben eine Kostenübernahmeerklärung der Insolvenzversicherung erhalten. Dies gilt für Gäste, die sich aktuell im Zielgebiet befinden und deren Reise einen Versicherungsschein enthält. Dadurch können alle Pauschalreisen der Gäste, die sich im Zielgebiet befinden, regulär bis zum geplanten Ende durchgeführt werden.

Wird Connected Service weiterhin die hauptsächliche Kontaktmöglichkeit für Sie im Urlaub sein?

Der Connected Service ist derzeit nur eingeschränkt unter der Thomas Cook Signature Connected Service Hotline erreichbar: 0049 - 6171 65 6161 oder unter der Connected Service Hotline (inkl. USA): 0049 - 305 516 556 11 (via SMS und Telefon). **Folgende Connected Service Hotline ist NICHT mehr erreichbar: 0090 - 242 340 4060.**

Wie lauten die Kontaktdaten der Insolvenzversicherung?

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: www.kaera-ag.de. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

Der von der Zurich Insurance plc beauftragte Dienstleister KAERA ist unter www.kaera-ag.de erreichbar. Wie ist das Formular auszufüllen?

KAERA bittet Sie, die Schadenmeldung über ein Webformular zu übermitteln, da dies den Bearbeitungsprozess beschleunigt. Lassen Sie sich gegebenenfalls von Ihrem Reisebüro, Verwandten oder Freunden bei der Eingabe Ihrer Informationen unterstützen.

Es gibt auf der o.g. Internetseite zwei Optionen zu dem Formular zu gelangen:

1. Scrollen Sie etwas runter und klicken Sie auf den dunkelblauen Kasten
 - „Schnelleinstieg Abwicklungsstelle der Zurich Insurance plc“
 - Dann auf „Thomas Cook GmbH Abwicklungsstelle zur Reisepreis Versicherung“
 - Scrollen und dann auf „Zur Schadenanzeige von Thomas Cook GmbH“
 - **>Hier geht es zur Zustimmungserklärung der Reisenden und anschließend zum Ausfüllen der Schadenanzeige<**
2. Scrollen Sie etwas runter und klicken Sie im hellblau hinterlegten Bereich auf
 - „AKTUELLES 25. September 2019 - Informationen zur Insolvenz der Thomas Cook GmbH“ auf den Doppelpfeil
 - Sie gelangen wie in Option 1 auf die Seite: „Abwicklungsstelle zur Reisepreis-Versicherung für Thomas Cook GmbH“
 - Scrollen und dann auf „Zur Schadenanzeige von Thomas Cook GmbH“
 - **>Hier geht es zur Zustimmungserklärung der Reisenden und anschließend zum Ausfüllen der Schadenanzeige<**

Im Anschluss muss das Webformular unter dem soeben genannten Link ausgefüllt werden. Für den Upload über das Webformular benötigen Sie die folgenden Dokumente

- Vollständige Buchungsbestätigung des Reiseveranstalters
- Nachweis über die Anzahlung des Reisepreis
- Nachweis über die Restzahlung des Reisepreis
- Erklärung und Unterschriften der Reisenden zur Zahlung der Kundengelder
- Sicherungsschein

Wo finde ich meinen Sicherungsschein?

Der Sicherungsschein befindet sich auf der Reisebestätigung / Rechnung. Der Sicherungsschein ist enthalten, wenn eine Pauschalreise gebucht ist, und gilt nicht für gebuchte Einzelleistungen. Die Reisebestätigung / Rechnung ist über das Dokumentencenter abrufbar.

Wie gelange ich an meinen Sicherungsschein, wenn ich meine Reisebestätigung nicht mehr finden kann?

Bitte wenden Sie sich in diesem speziellen Fall an folgende Service-Hotline: 06171 - 65 65 190.

Hinweis für Reisebüros: Sie können in Ihrem Reservierungssystem für die betroffenen Buchungen mit Aktion „DR“ (im Fall von TOMA) nochmals eine Bestätigung / Rechnung samt Sicherungsschein drucken lassen und dem Kunden zukommen lassen.

Ist der Travelguide aktuell erreichbar?

Die Travelguide-Webseite ist erreichbar, allerdings ist ein Login nicht möglich. Downloads aus dem App Store sind nicht mehr möglich.

Wir werden Sie weiterhin nach allen Möglichkeiten auf dem Laufenden halten.

Freundliche Grüße aus Oberursel
Ihr Thomas Cook Team