

# Veranstaltervertrieb

Oberursel, 24.09.2019

## Q&A zur aktuellen Situation (Stand 24.09.2019 18:30 Uhr)

### 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 plc beschlossen, die Insolvenz der britischen Gesellschaften, einschließlich der britischen Fluggesellschaft, zu beantragen. Die britischen Gesellschaften stehen nun unter der Kontrolle des Insolvenzverwalters. Thomas Cook Deutschland ist nicht Teil dieses Insolvenzverfahrens. Dennoch haben sich die Thomas Cook GmbH, Thomas Cook Touristik GmbH und Bucher Reisen & Öger Tours GmbH gezwungen gesehen, auf Notgeschäftsführung umzustellen.

### Inwieweit ist Aldiana hiervon ebenfalls betroffen?

Thomas Cook ist mit 42 Prozent Minderheitsgesellschafter der Aldiana GmbH; die Mehrheit von 58 Prozent hält die Schweizer Immobiliengesellschaft LMEY, die auch die Finanzierung des Unternehmens sicherstellt. Für die zehn Club-Anlagen von Aldiana ändert sich dadurch allerdings nichts. Aldiana-Reisen können weiterhin wie gewohnt über Nurvis gebucht werden. Das System steht Aldiana zur Verfügung, da Aldiana nicht von der Insolvenz betroffen ist. Auch die Provisionszahlungen für Aldiana-Buchungen an alle Vertriebspartner sind gesichert. Sie werden künftig von Aldiana direkt abgerechnet.

### Die Thomas Cook GmbH hat auf Notgeschäftsführung umgestellt. Was bedeutet das?

Während der Zeitspanne, in der die Geschäftsführung prüft, ob sie einen Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens stellen muss, ist sie besonderen Pflichten ausgesetzt. Die Geschäftsführung muss das Vermögen der Gesellschaft zugunsten ihrer Gläubiger vor Vermögensschmälerungen sichern. Beispielsweise dürfen neue Verträge nur im Ausnahmefall geschlossen werden. Zahlungen für bereits erhaltene Leistungen dürfen grundsätzlich nicht mehr geleistet werden.

### Abreisende Gäste bis einschließlich Donnerstag, 26.09.2019

Im Rahmen der aktuellen Notgeschäftsführung können unsere Gäste der Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, ÖGER TOURS, Bucher Reisen und Air Marin bis einschließlich **26.09.2019** ihre Reise nicht antreten, da sie weder von der Airline noch im Hotel als Gast akzeptiert werden. Airlines inkl. der Condor dürfen Gäste der Deutschen Thomas Cook Veranstaltermarken aus rechtlichen Gründen bis inkl. 26.09. nicht ins Zielgebiet / in den Urlaub befördern.

- Alle abreisenden Gäste bis einschließlich Abreise 26.09.2019 können ihre Reise nicht antreten
- Eine Information an unsere anreisenden Gäste per E-Mail sowie eine E-Mail an das zuständige Reisebüro ist erfolgt
- Dies betrifft sowohl Pauschalreisen, als auch gebuchte Einzelleistungen (Nur-Hotel Buchungen und Nur-Flug Buchungen)

- Über TOC SHIP gebuchte Kreuzfahrt- und Fluss-Buchungen mit Abreisen bis inkl. **30.09.19** können **gesichert** reisen. (Achtung neuer Stand!)

### **Über Thomas Cook gebuchte Hochsee- und Flusskreuzfahrtbuchungen**

Gebuchte Hochsee- und Flusskreuzfahrtbuchungen über TOC SHIP mit Abreisen bis inkl. 30.09.19 können gesichert reisen. Achtung: Dies ist eine neue aktuelle Information. Die Gäste wurden zum Teil irrtümlich angeschrieben, dass die Reise nicht stattfinden können.

### **Abreisende Gäste ab dem 27.09.2019**

Im Rahmen der aktuellen Notgeschäftsführung können Buchungen für die Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, ÖGER TOURS, Bucher Reisen und Air Marin derzeit leider nicht geändert oder storniert werden. Für alle abreisenden Gäste ab dem 27.09.2019 wird die Vorgehensweise baldmöglichst entschieden.

### **Wie erfolgt die Beförderung rückreisender Gäste?**

Rückreisende Gäste werden von der Condor bis auf weiteres regulär zurück befördert. Thomas Cook bemüht sich darum, dass alle Gäste, die sich bereits im Zielgebiet befinden wie gebucht durch die entsprechenden Airlines nach Deutschland zurückbefördert werden.

### **Gäste, die seit dem 23.09.2019 Ihren Urlaub nicht antreten konnten**

Zum jetzigen Zeitpunkt können wir leider noch keine Aussage darüber treffen, wo entstandene Kosten durch ausgefallene Reiseleistungen und Mehrkosten geltend gemacht werden können, da es die jetzige Situation rechtlich bedingt nicht zulässt. Sobald es neue Entwicklungen gibt, werden wir Sie informieren.

### **Können Buchungen der TC Veranstaltermarken kostenfrei storniert werden?**

Im Rahmen der aktuellen Notgeschäftsführung können Buchungen für die Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, ÖGER TOURS, Bucher Reisen und Air Marin derzeit leider nicht geändert oder storniert werden.

### **Werden derzeit Kundendokumente und Reiseunterlagen versendet?**

Im Rahmen der aktuellen Notgeschäftsführung werden keine neuen Kundendokumente und Reiseunterlagen zugestellt. Für bereits existierende Buchungen kann die Reisebestätigung / Rechnung weiterhin über das Dokumentencenter abgerufen werden.

### **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 können Optionsbuchungen storniert werden und was passiert mit Request Buchungen?**

Optionsbuchungen werden aufgrund der aktuellen Situation systemisch storniert. Die Stornierung erfolgt sukzessive und tageweise nach Reiseantrittsdatum. Request Buchungen werden nicht bestätigt.



**Zahlungen per Lastschrift / Kreditkarte**

Lastschriften und Einzüge über Kreditkarten erfolgen aufgrund der aktuellen Notgeschäftsführung derzeit nicht. Überweisungen sollen nicht getätigt werden.

**Ist der Connected Service für die Kunden erreichbar?**

Der Connected Service ist für unsere gemeinsamen Gäste im Zielgebiet weiterhin erreichbar. Connected Service (inkl. USA): 0049 - 305 516 556 11, Thomas Cook Signature Connected Service: 0049 - 6171 65 6161, Türkei Connected Service: 0090 - 242 340 4060.

**Ist die Reiseleitung in den Zielgebieten vor Ort?**

Unsere Reiseleiter sind vor Ort und unterstützen nach allen Kräften und Möglichkeiten.

**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.

**Erhalte ich meine Provision auf Reisen, die nicht angetreten werden konnten?**

Zum jetzigen Zeitpunkt können wir leider noch keine Aussage darüber treffen, da es die jetzige Situation rechtlich bedingt nicht zulässt. Sobald es neue Entwicklungen gibt, werden wir Sie informieren.