

Veranstaltervertrieb

Oberursel, 25.09.2019

Q&A zur aktuellen Situation (Stand 25.09.2019 15:00 Uhr)

*** Vorbehaltlich etwaiger Änderungen ***

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. Heute wurden Insolvenzanträge für die Thomas Cook GmbH, die Thomas Cook Touristik GmbH und die Bucher Reisen & Öger Tours GmbH gestellt.

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

Der gerichtliche Schritt einer Insolvenzanmeldung ließ sich zu diesem Zeitpunkt 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.

Gäste mit Reisedatum 25.09. und 26.09.

Für Gäste der Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin mit gebuchter Anreise bis einschließlich 26.09.2019 können wir die Durchführung der Reise nicht garantieren.

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

Gäste mit Reisedatum ab dem 27.09.

Für Reisen mit Reiseantrittsdatum ab dem 27.09. wird nun in Abstimmung mit der Insolvenzversicherung die weitere Vorgehensweise entschieden. Buchungen können derzeit leider nicht geändert oder storniert werden.

Gäste mit Reisedatum am 23.09. und 24.09., die ihre Reise nicht antreten konnten

In Abstimmung mit der Insolvenzversicherung erhalten sie baldmöglichst weitere Informationen.

Gäste mit Reisedatum am 23.09. und 24.09., die ihre Reise trotz der Absage durch Thomas Cook angetreten haben

In Abstimmung mit der Insolvenzversicherung erhalten sie baldmöglichst weitere Informationen.

Wohin sollen sich betroffene Gäste mit Abreisedatum 25. und 26.09. wenden?

Unsere Pauschalreisegäste sind im Besitz eines Versicherungsscheines. 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 müssen sich selbst aktiv an den vom Insolvenzversicherer Zurich Insurance plc beauftragten Dienstleister wenden:
www.kaera-ag.de.

Was passiert mit Thomas Cook International Buchungen (Reisearten NER und TOR)?

Zum jetzigen Zeitpunkt ist noch nicht bekannt, ob die Thomas Cook International eine Insolvenz beantragen wird. Weitere Informationen erfolgen baldmöglichst.

Werden offene Beträge per Lastschrift / Kreditkarte eingezogen?

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

Wer kommt für bereits gezahlte Kundengelder auf?

Betroffene Kunden können sich für Informationen zum weiteren Vorgehen an den von der Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland beauftragten Dienstleister KAERA AG, Telefon, www.kaera-ag.de wenden.

Rückreisende Gäste

Unsere Hotelpartner sowie die Transferagenturen und unsere Airlinepartner werden 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 durchgeführt werden. Gäste im Zielgebiet werden per SMS von uns informiert.

Wird Connected Service weiterhin die hauptsächliche Kontaktmöglichkeit im Ziel sein?

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.

Wie lauten die Kontaktdaten der Insolvenzversicherung?

Betroffene Kunden können sich für Informationen zum weiteren Vorgehen an den von der Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland beauftragten Dienstleister KAERA AG, www.kaera-ag.de wenden.

Werde ich etwaige offene Ansprüche wie z. B. Provisionszahlungen oder Werbekostenzuschüsse erhalten?

Die Vorgehensweise in Bezug auf offene Ansprüche wird baldmöglichst zusammen mit der Insolvenzversicherung geklärt.

Werden derzeit Kundendokumente und Reiseunterlagen versendet?

Derzeit 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.

Unter folgendem [Link](#) finden Sie ein Statement von Stefanie Berk:

<https://www.youtube.com/watch?v=mu79HbKRQ3o>