

Veranstaltervertrieb

Oberursel, 26.09.2019

Q&A zur aktuellen Situation nach Einleitung eines Insolvenzverfahrens (Stand 25.09.19 23:00 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 zum gestrigen 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 bis zum 13.10.2019

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 13.10.2019 können wir die Durchführung der Reise nicht garantieren.

- Alle abreisenden Gäste bis einschließlich Abreise 13.10.2019 können ihre Reise 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)
- Ausgenommen davon sind Nur-Flug Buchungen, die Linienflüge beinhalten, bei denen das Ticketing bereits erfolgt ist. Hier erfolgt eine entsprechende Information per E-Mail an den Gast und an das zuständige Reisebüro, dass die Flugreise stattfindet

Gäste mit Reisedatum ab dem 14.10.2019

Für Reisen mit Reiseantrittsdatum ab dem 14.10. wird nun in Abstimmung mit der Insolvenzversicherung die weitere Vorgehensweise geprüft. Buchungen können derzeit leider nicht geändert oder storniert werden.

Gäste mit Reisedatum am 23.09. und 24.09. (vor der Einleitung eines Insolvenzverfahrens), die ihre Reise nicht antreten konnten

In Abstimmung mit der Insolvenzversicherung erhalten sie baldmöglichst weitere Informationen.

Wohin sollen sich betroffene Gäste mit Abreisedatum bis einschließlich 13.10. 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 unter www.kaera-ag.de wenden.

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. Gäste im Zielgebiet wurden per SMS von uns darüber informiert.

Wird Connected Service weiterhin die hauptsächliche Kontaktmöglichkeit im Ziel sein?

Der Connected Service ist derzeit nur eingeschränkt unter der Thomas Cook Signature Connected Service Hotline erreichbar: 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 unter 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. Wir informieren Sie baldmöglichst.

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 zudem ein Statement von Stefanie Berk zu unserer aktuellen Situation.

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

Freundliche Grüße aus Oberursel

Ihr Thomas Cook Team