

Vertriebspartner Information

Oberursel, 26.09.2019

Liebe Vertriebspartner

Nachfolgend ein Update-Schreiben betreffend anreisende Gäste mit Reisedatum bis zum 13.10.2019

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. Gestern 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 bis zum 13.10.2019

Für Gäste der Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours und Bucher Reisen mit gebuchter Anreise 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
- 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 das zuständige Reisebüro, dass die Flugreise stattfindet

Gäste mit Reisedatum ab dem 14.10.2019

Für Reisen mit Reiseantrittsdatum ab dem 14.10.2019 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. und 24.09., 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 13.10.2019 wenden?

Unsere Pauschalreisegäste sind im Besitz eines Sicherungsscheines. Dieser befindet sich auf der Reisebestätigung / Rechnung. Die dort angegebene Versicherungsschein- und Reiseauftragsnummer 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?

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

Zahlungen per Lastschrift / Kreditkarte

Lastschriften erfolgen derzeit nicht. Überweisungen seitens der Reisebüros sollte 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, 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.

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, www.kaera-ag.de wenden.

Werde ich etwaige offene Ansprüche wie z. B. Kommissionszahlungen erhalten?

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

Kundendokumente und Reiseunterlagen

Im Rahmen der aktuellen Notgeschäftsführung werden keine neuen Kundendokumente und Reiseunterlagen zugestellt.

Wo finde ich meinen Versicherungsschein?

Der Versicherungsschein befindet sich auf der Reisebestätigung / Rechnung. Der Versicherungsschein ist enthalten, wenn eine Pauschalreise gebucht ist, und gilt nicht für gebuchte Einzelleistungen.

Wir bitten Sie um Verständnis, dass es uns nicht gestattet ist, telefonische oder schriftliche Anfragen zu beantworten. Wir bedanken uns bei Ihnen herzlich für Ihr Verständnis. Sobald es neue Entwicklungen gibt, erhalten Sie ein Update.

Freundliche Grüße

Ihr Thomas Cook Team