

Sehr geehrte (-r) HaspaJoker Reise-Shop Kunde (-in),

Stand 16.01.2019, 16:30 Uhr

die Veranstalter Thomas Cook, Neckermann Reisen, Bucher Reisen, Air Marin und Öger Tours am 25.09.2019 Insolvenz angemeldet.

Ab sofort sind alle Reisen der betroffenen Veranstalter abgesagt.

Aktuelle Information:

Wie Sie den Medien bereits entnehmen konnten, starten die ehemaligen Thomas-Cook-Marken Öger Tours und Bucher Reisen neu unter dem Dach von Anex Tour Deutschland. Der Veranstalter Anex Tour Deutschland hat die Bild und Markenrechte der Veranstalter gekauft und wird damit einen Neustart der Reisemarken umsetzen.

Auf Ihre, durch den Veranstalter, bereits abgesagte Reise hat der Neustart der Marken Öger Tours und Bucher Reisen keine Auswirkungen.

Hinweis:

Das Bundeskabinett hat am 11.12.2019 folgendes beschlossen:
Kunden sollen nicht auf den Schäden sitzenbleiben, die durch den insolventen Reiseveranstalter Thomas Cook entstanden sind.

Sie wird Schäden ersetzen, die nicht von anderer Seite ausgeglichen werden. Denn es ist abzusehen, dass die entstandenen Kosten nur zum Teil von anderen Stellen getragen werden.

Die Kunden müssen aktuell nicht selbst aktiv werden. Die Bundesregierung wird sie Anfang 2020 über die weiteren Schritte informieren.

Die offizielle Mitteilung der Bundesregierung finden Sie unter:

<https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/bundesregierung-laesst-thomas-cook-kunden-nicht-im-regen-stehen-1705836>

Derzeit gibt es eine böse Email-Betrugsmasche: Diese Email ist als offizielle Nachricht von Thomas Cook deklariert mit dem Betreff: ‚Wichtig: Erstattung Ihrer Thomas Cook-Reise.‘ Darin werden sensible Daten abgefragt, beispielsweise Pass- und Kreditkartendaten.

Thomas Cook hat zu keiner Zeit Emails dieser Art an Kunden verschickt. Bitte ignorieren Sie diese Mails und löschen diese.

Bitte beachten Sie bei Condor-Neubuchungen:

Ab sofort sind Condor-Neubuchungen wieder uneingeschränkt möglich.

Wie geht es jetzt weiter:

- Derzeit kümmern wir uns in unserem Reise-Shop gemeinsam mit dem Insolvenzschutzversicherer vordringlich um die Kunden, die sich momentan vor Ort im Urlaub befinden und versuchen diesen zu helfen. Bitte haben Sie daher dafür Verständnis, dass unser Reise-Shop sich mit erster Priorität um diese Kunden kümmert.
- Sollten Sie eine Pauschalreise mit einem der Unternehmen von Thomas Cook gebucht haben und bereits Zahlungen an die Thomas Cook GmbH, Thomas Cook Touristik GmbH, Bucher Reisen & Öger Tours GmbH und Thomas Cook Austria AG geleistet haben, haben sie grundsätzlich Anspruch auf Erstattung dieser Beträge durch die Insolvenzschutzversicherung der genannten Unternehmen. Die Adresse und Kontaktdaten finden Sie auf den Ihnen mit der Buchungsbestätigung gesendeten Unterlagen (Sicherungsschein).

- Weitere Informationen zum aktuellen Vorgehen finden Sie unter:
<http://www.kaeraag.de/geschaeftsfelder/abwicklungsstelle/aktuellesthasmascook/index.htm>
- Aktuelle Informationen sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie zudem unter
<https://thomas-cook.insolvenz-solution.de/start>

Sollten Sie aktuell eine neue Reise buchen wollen, bitten wir Sie dies über den Online-Reise-Shop über haspajoker.de oder der HaspaJoker App vorzunehmen.

Bitte beachten:

Diese Entwicklung hat massive Auswirkungen auf die telefonische Erreichbarkeit des HaspaJoker Reise-Shop. Aufgrund der hohen Anzahl an Rückfragen durch betroffene Kunden kommt es zeitweise zu Wartezeiten bevor Ihr Anruf entgegengenommen werden kann. Der HaspaJoker Reise-Shop wurde bis auf weiteres aufgestockt, um alle Anliegen schnellstmöglich zu bearbeiten.

Auf den folgenden Seiten finden Sie FAQs zur Thomas Cook Insolvenz, sowie weitere Informationen und Reklamationsformulare seitens Bayern Card-Services.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr HaspaJoker Reise-Shop Team

FAQ

Aktuelles:

Ich habe aus den Medien entnommen, dass die Marken Öger Tours und Bucher Reisen wieder verkauft werden, was ändert das an meiner damals gebuchten Reise?

Die ehemaligen Thomas-Cook-Marken Öger Tours und Bucher Reisen starten neu unter dem Dach von Anex Tour Deutschland. Der Veranstalter Anex Tour Deutschland hat die Bild und Markenrechte der Veranstalter gekauft und wird damit einen Neustart der Reismarken umsetzen.

Auf Ihre, durch den Veranstalter, bereits abgesagte Reise hat der Neustart der Marken Öger Tours und Bucher Reisen keine Auswirkungen.

Thomas Cook Insolvenz

Welche Veranstalter haben Insolvenz beantragt?

- Neckermann Reisen
- Thomas Cook
- Bucher Reisen
- Öger Tours
- air marin

Was bedeutet das für meine Reise, wenn ich diese bei einem der insolventen Veranstalter gebucht habe?

Ab sofort sind alle Reisen der betroffenen Veranstalter abgesagt.

Betroffene Kunden mit Sicherungsschein können ihre Ansprüche bei dem von der Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland beauftragten Dienstleister KAERA anmelden unter : www.kaera-ag.de

Aktuelle Informationen sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie zudem unter <https://thomas-cook.insolvenz-solution.de/start>

Fragen zu einer gebuchten Pauschalreise

1. Was können die betroffenen Kunden tun, wenn Sie eine Pauschalreise bei einem insolventen Veranstalter gebucht haben?

Sollten Sie eine Pauschalreise mit einem der Unternehmen von Thomas Cook gebucht haben und bereits Zahlungen an Neckermann Reisen, Thomas Cook, Bucher Reisen, air marin und Öger Tours geleistet haben, haben sie grundsätzlich Anspruch auf Erstattung dieser Beträge durch die Insolvenzschutzversicherung der genannten Unternehmen.

Die Adresse und Kontaktdaten finden Sie auf den Ihnen mit der Buchungsbestätigung gesendeten Unterlagen (Sicherungsschein).

2. Bekomme ich mein Geld für die Pauschalreise zurück?

Es besteht bei einer Pauschalreise, durch die Absicherung einer Insolvenzschutzversicherung des Veranstalters, die Möglichkeit, dass Sie einen Teil des Geldes erstattet bekommen. Ob Sie den vollen Reisepreis oder die geleistete Anzahlung erstattet bekommen, kann im Moment noch nicht abschließend gesagt werden.

Ihre Ansprüche machen Sie bitte bei der jeweiligen Insolvenzschutzversicherung des Veranstalters geltend. Die Kontaktdaten finden Sie auf der Buchungsbestätigung Ihrer Reise (Sicherungsschein).

Weitere Informationen zum Insolvenzantrag finden Sie auch unter:

<http://www.kaera-ag.de/geschaeftsfelder/abwicklungsstelle/aktuellesthasmascook/index.htm>

Das Bundeskabinett hat am 11.12.2019 folgendes beschlossen:

Kunden sollen nicht auf den Schäden sitzenbleiben, die durch den insolventen Reiseveranstalter Thomas Cook entstanden sind.

Sie wird Schäden ersetzen, die nicht von anderer Seite ausgeglichen werden.

Die Kunden müssen aktuell nicht selbst aktiv werden. Die Bundesregierung wird sie Anfang 2020 über die weiteren Schritte informieren.

Die offizielle Mitteilung der Bundesregierung finden Sie unter:

<https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/bundesregierung-laesst-thomas-cook-kunden-nicht-im-regen-stehen-1705836>

3. Kann ich meine Flüge mit Condor trotzdem antreten auch wenn meine Pauschalreise bei einem der insolventen Unternehmen gebucht ist?

Leider nein, sofern die gebuchte Pauschalreise abgesagt ist, können auch die inkludierten Flüge nicht in Anspruch genommen werden.

4. Was muss ich tun, wenn ich eine Optionsbuchung bei einem der insolventen Veranstalter habe?

Sie müssen nichts tun, diese werden automatisch und kostenfrei storniert.

5. Was muss ich tun, wenn ich eine Anfrage/Request Buchung bei einem der insolventen Veranstalter habe?

Sie müssen nichts tun, diese werden seitens des Anbieters nicht bestätigt wodurch keine Buchung zustande kommt.

6. Warum ist der HaspaJoker nicht bei der Einreichung meiner Ansprüche gegenüber der Versicherung behilflich?

Der zuständige Abwickler, die Kaera AG, verlangt im Rahmen der Einspruchseinreichung diverse Unterlagen (Zahlungsbelege der Kunden, Unterschriften etc.) und verweist zusätzlich darauf, dass lediglich der/die Betroffenen selbst zur Einreichung berechtigt sind.

Wir bitten daher um Ihr Verständnis, dass wir aus Gründen des Datenschutzes und des ggf. anfallenden Haftungsrisikos von einer Hilfestellung Abstand nehmen müssen.

6. Wird meine Buchung umgebucht oder storniert?

Abgesagte Reisen werden technisch storniert. Dabei werden keine Stornierungsbestätigungen an Gäste oder Reisebüros versendet. In wenigen Fällen kann es vorkommen, dass Kunden dennoch eine E-Mail mit einer Stornierungs-information erhalten. Diese Nachricht sollen betroffene Gäste ignorieren.

Fragen zu Nur-Flug Buchungen

8. Ich habe nur einen Flug direkt bei Condor gebucht ist dieser auch betroffen?

Nein, die Condor Flüge werden wie gewohnt durchgeführt.

Die Airline hat bei der Bundesregierung einen Überbrückungskredit beantragt und gestattet bekommen.

9. Ich habe eine reine Flugbuchung über den insolventen Veranstalter gebucht, was muss ich tun?

Dies ist eine gebuchte Einzelleistung beim Veranstalter, welche leider über die Insolvenzschutzversicherung nicht abgedeckt ist. Eine Kostenerstattung durch den Veranstalter/ die Insolvenzschutzversicherung ist leider nicht möglich.

Fragen zu Neubuchungen

10. Ich würde gerne eine neue Reise buchen und erreiche den Reise-Shop telefonisch nicht, was kann ich tun?

Eine neue Reise können Sie gerne im Online-Reiseshop über haspajoker.de oder in der HaspaJoker App vornehmen.

Derzeit kümmern wir uns in unserem Reisebuchungs-Service gemeinsam mit dem Insolvenzschutzversicherer vordringlich um die Kunden, die sich momentan vor Ort im Urlaub befinden und versuchen diesen zu helfen. Bitte haben Sie daher dafür Verständnis, dass unser Reisebuchungs-Service sich mit erster Priorität um diese Kunden kümmert.

11. Gibt es bei Condor-Neubuchungen weiterhin Probleme bei der Kreditkartenakzeptanz ?

Nein, ab sofort sind Condor-Neubuchungen wieder uneingeschränkt möglich.

Sonstiges

12. Erhalte ich eine Rückvergütung für die abgesagt Reise?

Nein, da die Rückvergütung nur unter der Bedingung des Reiseantritts ausgezahlt wird.

13. Werden offene Beträge zu meiner Buchung per Lastschrift / Kreditkarte eingezogen?

Thomas Cook teilt mit, dass derzeit keine Lastschriften und Einzüge über Kreditkarten erfolgen. Überweisungen seitens der Kunden sollen nicht getätigt werden.

14. Wichtige Information aus aktuellem Anlass:

Derzeit gibt es eine böse Email-Betrugsmasche: Diese Email ist als offizielle Nachricht von Thomas Cook deklariert mit dem Betreff: ‚Wichtig: Erstattung Ihrer Thomas Cook-Reise.‘ Darin werden

sensible Daten abgefragt, beispielsweise Pass- und Kreditkartendaten.

Thomas Cook hat zu keiner Zeit Emails dieser Art an Kunden verschickt. Bitte ignorieren Sie diese Mails und löschen diese.

15. Aktuelle Informationen sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie zudem unter: <https://thomas-cook.insolvenz-solution.de/start>

16. Ich habe einen Reisegutschein über einen bestimmten Betrag gekauft oder geschenkt bekommen. Wie gehe ich damit im Insolvenzverfahren um?

Ein solcher Reisegutschein ist ein Wertgutschein, der wie eine Einzelleistung ohne Sicherungsschein betrachtet wird. Betroffene Kunden können mit Eröffnung des Insolvenzverfahrens den Betrag des Reisegutscheins als Forderungen zur Insolvenztabelle anmelden. Die Eröffnung des Insolvenzverfahrens wird öffentlich bekannt gegeben. Entsprechende Informationen werden dann auch auf der Internetseite <https://thomascook.insolvenz-solution.de/start> zur Verfügung gestellt.

17. Sind weitere Veranstalter von der Insolvenz betroffen?

Ja, der ehemals zu Thomas Cook gehörende Veranstalter Tour Vital Touristik GmbH musste am 28.09.2019 Insolvenz anmelden.

Der Verkauf von Reisen ist gestoppt. Tour Vital führt insolvenzbedingt keine Reisen mehr durch. Weitere Informationen finden Sie unter: <https://www.tourvital.de/>

Anbei finden Sie einen Auszug an Deutschlands größten Veranstaltern die nicht von der Insolvenz betroffen sind:

- Dertouristik Gruppe (Dertour/Meiers/ITS/JAHN)
- FTI-Gruppe (5vor Flug/BigXTRA/FTI)
- Schauinsland Reisen
- TUI-Gruppe
- LMX Reisen
- VTOURS
- AMEROPA
- Alltours (inkl Byebye)
- ETI Reisen
- L'TUR
- TROPO
- OLIMAR
- HLX
- Centerparcs
- Kiwitours
- Aldiana
- Etc.

18. Unterstützt der Bund den Kunden?

Es wurde entschieden, dass der Bund die Kunden entschädigen wird. Jedoch ist das genaue Vorgehen noch in Klärung.

Aktuelle Hinweise finden Sie unter:

<https://www.tagesschau.de/wirtschaft/thomas-cook-rettung-101.html>

Datum:
27. September 2019

Autor(en):
Institutsbetreuung

Telefon:
Gem. Verbandsgebiet

Aktuelle Informationen zu der Insolvenz des Touristikunternehmens Thomas Cook

Sehr geehrte Damen und Herren,

wie Sie bereits den Medien entnehmen konnten, haben nun auch die deutschen Thomas Cook Gesellschaften (Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin) am 25. September einen Insolvenzantrag gestellt.

Condor hingegen befindet sich im sogenannten Schutzschirmverfahren, was dem Unternehmen erlaubt, weiterhin den Flugverkehr aufrecht zu erhalten. Flüge, die bis dato gebucht wurden, werden nach aktuellem Stand weiterhin durchgeführt und auch verkauft.

Gemäß den Vorgaben von Visa und MasterCard benötigen wir zur Prüfung und Bearbeitung einer Insolvenz-Reklamation diverse Informationen von den Karteninhabern. Die erforderlichen Unterlagen müssen vollständig vorliegen, um eine Bearbeitung in die Wege leiten zu können.

Um Ihnen und Ihren Kunden die Abwicklung etwas einfacher und transparenter zu machen, haben wir für diesen Fall ein separates Reklamationsformular sowie ein Kundeninformations-Schreiben entworfen, welche in den Anlagen A und B beigefügt sind. Die Unterlagen werden Ihnen ebenfalls im BCS Service-Center sowie auf Sparkassen-Kreditkarten.de zur Verfügung gestellt.

Für einen reibungslosen Reklamationsablauf muss das Reklamationsformular vollständig, gut lesbar ausgefüllt und unterschrieben, zusammen mit den weiteren auf dem Formular aufgeführten Unterlagen eingereicht werden.

Kunden, die bei ihrer Buchung einen Reisesicherungsschein erhalten haben (z.B. bei Pauschalreisen), benötigen für eine Rückbuchung einen schriftlichen Nachweis darüber, dass der angegebene Versicherer kontaktiert wurde und dieser eine Erstattung abgelehnt oder nur teilweise erstattet hat.

Für MasterCard Kunden gilt: Wenn der Versicherer nicht innerhalb von 60 Tagen auf die Erstattungsanfrage des Kunden reagiert, benötigen wir auf dem Reklamationsformular den Hinweis, dass der Versicherer nicht geantwortet hat.

Für Visa Kunden gilt: Wenn der Versicherer nicht antwortet (eine genaue Frist analog MasterCard ist von Visa nicht vorgegeben), muss der Kunde bis zum Ablauf des Urlaubsendes oder des Rückflugdatums warten, bis die Reklamation eingereicht werden kann. Eine Erstattung kann erst geltend gemacht werden, wenn der eindeutige Nachweis erbracht ist, dass die gebuchte Leistung nicht erfolgte.

Hat der Kunde keine Pauschalreise, sondern nur eine Einzelbuchung vorgenommen (z.B. Flug oder Hotel), benötigen wir zu dem Reklamationsformular einen schriftlichen Nachweis, dass die gebuchte Leistung nicht erbracht wird (z.B. Stornierungsbestätigung) sowie eine Kopie der Buchungsunterlagen, nur damit kann eine Rückbuchung vorgenommen werden. Hierbei sind uns von Visa und MasterCard strenge Rückbuchungsfristen vorgegeben. Eine Einreichung der Unterlagen nach Absage der Einzelbuchung sollte daher schnellstmöglich erfolgen.

Wir möchten auch darauf hinweisen, dass wir grundsätzlich keine Möglichkeit haben, einen Umsatz aufgrund einer drohenden Insolvenz oder diverser Medienberichte zurück zu buchen. Dies ist erst nach offizieller Insolvenzverkündung sowie Stornierung der gebuchten Leistungen möglich.

Mit freundlichen Grüßen

Bayern Card-Services GmbH
 Finanzgruppe

Das Bayern Card-Services Kundeninformations-Schreiben finden Sie [hier](#).

Das Bayern Card-Services Reklamationsformular finden Sie [hier](#).