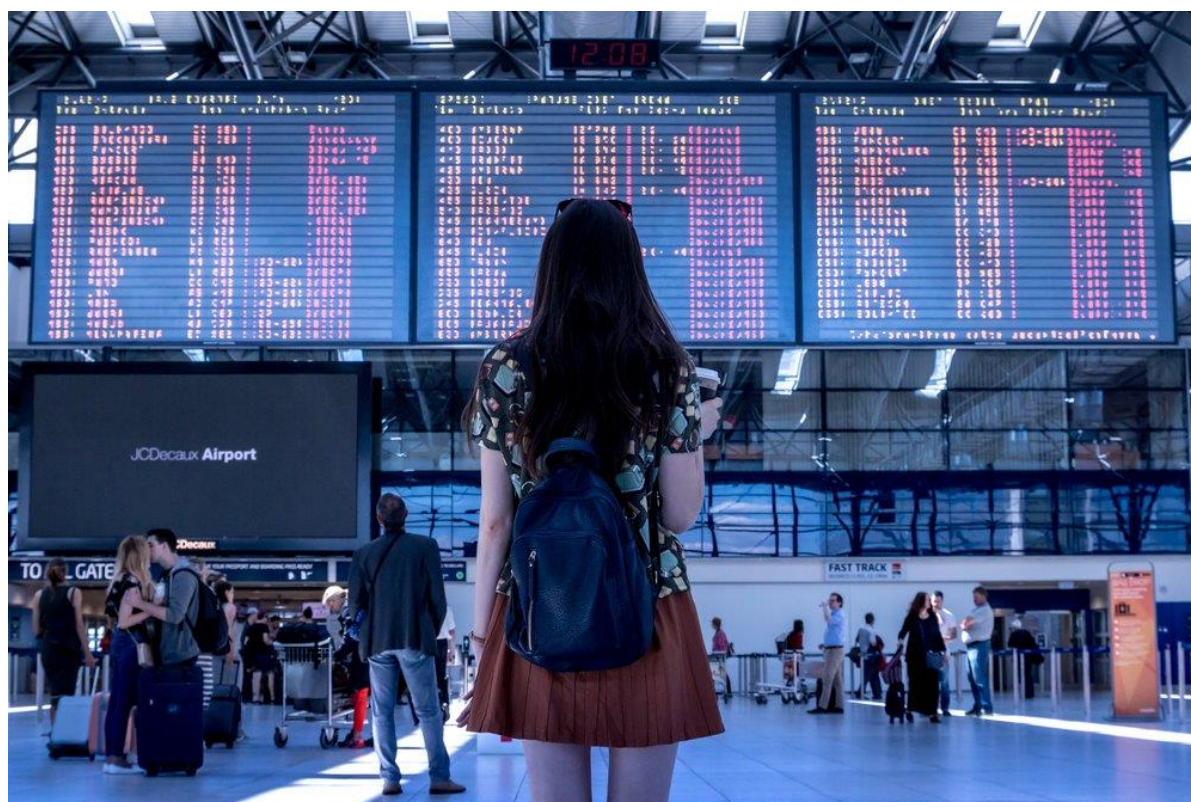


Faillissement van Thomas Cook... Wat moet ik doen?

Het reisconcern Thomas Cook werd vorig weekend failliet verklaard. Verscheidene duizenden Belgen hebben een reis bij de dochterondernemingen Thomas Cook en Neckermann geboekt. Bent u hierdoor getroffen, dan vraagt u zich wellicht af wat de gevolgen voor u zijn, wat u al dan niet moet doen en wie u in geval van problemen kan helpen. Negen vragen & antwoorden om meer duidelijkheid te scheppen!



1. Ik ben op vakantie in het buitenland. Moet ik mijn reis onderbreken?

Neen. De reisovereenkomsten die tussen de reizigers en Thomas Cook werden gesloten, worden door het faillissement niet automatisch beëindigd. U mag dus verder van uw vakantie genieten en u moet ook niet vroeger terugvliegen. Het Garantiefonds Reizen kan beslissen om u vroeger te repatriëren dan het geplande

einde van uw vakantie. Als dat het geval is, wordt u gecontacteerd en geholpen door het Garantiefonds Reizen.

Aangezien u ter plaatse bent, geniet u best verder van uw reis. Probeer zeker niet om zelf een vlucht via een andere touroperator te boeken of om op eigen houtje naar België terug te keren.

Voor meer informatie kunt u de website van het [Garantiefonds Reizen](#) raadplegen en/of het noodnummer van de FOD Buitenlandse Zaken (0032 2 501 40 00) bellen.

2. Mijn vakantie is bijna afgelopen en ik moet binnen enkele dagen terugvliegen. Gaat mijn vlucht wel degelijk door?

Ja. Het Garantiefonds Reizen zorgt ervoor dat de repatriëring van reizigers zo vlot mogelijk verloopt. Op de website van het Fonds kunt u de [lijst van de voorziene vluchten](#) uit de verschillende reisbestemmingen raadplegen. Deze pagina wordt regelmatig geüpdatet.

Voor meer informatie neemt u best contact op met het [Garantiefonds Reizen](#) of in geval van persoonlijke problemen raden we u aan het noodnummer van de FOD Buitenlandse Zaken (0032 2 501 40 00) te bellen.

3. Ik ben in het buitenland op reis en het hotel vraagt me om extra kosten te betalen. Moet ik hierop ingaan?

Neen. Het is volkomen illegaal om extra geld te eisen om uw vakantie voort te zetten, om uw bagage of uw identiteitskaart terug te krijgen, om het hotel te verlaten, ... De hoteleigenaar ontving al zijn geld of wordt later betaald. Indien u toch op zijn verzoek ingaat, wordt dit bedrag bij uw terugkeer in België niet terugbetaald.

In geval van problemen belt u best het noodnummer van de FOD Buitenlandse Zaken (0032 2 501 40 00). We raden u ook aan om een klacht in te dienen bij de lokale autoriteiten.

4. Mijn vakantie loopt op z'n einde en ik kreeg nog geen informatie over mijn repatriëring. Wat moet ik doen?

Als uw reis verlengd moet worden, dan neemt het Garantiefonds Reizen de nodige contacten en maatregelen om uw verblijf en een zo vlot mogelijke terugreis te garanderen.

Als de hoteluitbater ondertussen extra kosten aanreken, betaal dan niets. Indien uw reis moet worden verlengd, moet u zelf de meerkosten ter plaatse niet betalen. De hoteleigenaar wordt achteraf door het Garantiefonds Reizen vergoed. De hotelhouders kregen hierover door het Garantiefonds Reizen de nodige informatie. Opgelet! Het Garantiefonds Reizen komt niet tussen in kosten die u zelf buiten uw reisovereenkomst hebt aangemaakt. Bijvoorbeeld: bijkomende maaltijden, tickets of uitstappen die u ter plaatse hebt aangekocht, enz.

In geval van problemen neemt u best contact op met het [Garantiefonds Reizen](#) en/of belt u het noodnummer van de FOD Buitenlandse Zaken (0032 2 501 40 00). We raden u ook aan om een klacht in te dienen bij de lokale autoriteiten.

5. Wat moet ik doen als ik voor de terugvlucht geweigerd wordt?

In theorie zou dit niet meer mogen gebeuren: het Garantiefonds Reizen organiseert de vluchten die voor rekening van Thomas Cook worden uitgevoerd. Op de website van het Fonds kunt u de [lijst van de voorziene vluchten](#) uit de verschillende reisbestemmingen raadplegen. Deze pagina wordt regelmatig geüpdatet.

Indien u toch in die situatie verkeert, neemt u best onmiddellijk contact op met het noodnummer van de FOD Buitenlandse Zaken (0032 2 501 40 00) of met het Garantiefonds Reizen (0032 2 240 68 00). De wachttijden kunnen momenteel lang zijn.

6. Ik heb een reis/vlucht voor de komende dagen/weken geboekt. Wat gebeurt er met mijn reservatie?

Op korte termijn zijn alle reservaties geannuleerd. U kunt bij het [Garantiefonds Reizen](#) een terugbetalingsaanvraag indienen (Rubriek: Reizigers > Aangifte faillissement van uw reisorganisatie, doorverkoper of reisbureau).

Vertrek zeker niet op eigen houtje. De kans bestaat dat de voorziene prestaties ter plekke (zoals uw verblijf) niet worden uitgevoerd.

7. Ik heb een reis/vlucht voor binnen enkele maanden geboekt en ik heb een voorschot betaald. Moet ik het saldo betalen of krijg ik het voorschot terugbetaald?

Voer zeker geen betaling meer uit en dien een terugbetalingsaanvraag in op de website van het [Garantiefonds Reizen](#) (Rubriek: Ik ben een reiziger > Aangifte faillissement van uw reisorganisatie, doorverkoper of reisbureau).

8. Ik heb mijn reis bij een buitenlandse dochteronderneming van Thomas Cook geboekt. Wat gebeurt er dan?

De verplichting om reizigers te beschermen tegen de insolventie van de reisorganisator is geldig in de hele Europese Unie. Elk land heeft de mogelijkheid om de modaliteiten ervan vrij in te vullen. U heeft tijdens uw reservatie een informatiedocument ontvangen met daarin de contactgegevens van de verantwoordelijke instantie.

Voor België komt het Garantiefonds Reizen enkel tussen voor reizen die bij de Belgische tak van Thomas Cook/Neckermann werden geboekt.

Wat de andere lidstaten betreft, moet u contact opnemen met de bevoegde instelling van het land waarin de dochteronderneming van Thomas Cook is gevestigd om uw rechten te laten gelden of om bijkomende informatie te krijgen.

Nederland

<https://www.sgr.nl/thomas-cook-neckermann/>

Duitsland

<https://www.thomascook.de/>

<http://www.kaera-ag.de/>

Frankrijk

<https://www.thomascook.fr/groupe/info-groupetc>

<https://www.apst.travel>

Verenigd Koninkrijk

<https://thomascook.caa.co.uk/>

9. Ik heb een dossier bij het Garantiefonds Reizen ingediend. Wanneer word ik terugbetaald?

De absolute prioriteit van het Garantiefonds gaat momenteel naar de repatriëring van gestrande reizigers.

De administratieve afhandeling van de terugbetalingsaanvragen gebeurt later.

Gezien het groot aantal getroffen reizigers door het faillissement kan de afhandeling van de dossiers een tijdje duren. Alles wordt in het werk gesteld om de klanten zo snel mogelijk te vergoeden. Het is echter onmogelijk om vandaag een precieze termijn te communiceren.

We vragen bijgevolg aan de reizigers om geduldig te zijn.