

# Pressemitteilung

Wien, 01.10.2019



Austrian Travel Association  
Bösendorfer Straße 4/3/18  
1010 Wien

Tel.: +43/1/532 26 91  
[office@oerv.at](mailto:office@oerv.at)  
[www.oerv.at](http://www.oerv.at)

## **Nach der Thomas-Cook-Pleite: Fake-News über die Pauschalreise – und was jetzt wirklich auf Urlauber zukommt**

**Obwohl mit Thomas Cook immerhin der drittgrößte Reiseveranstalter Österreichs insolvent ist, trägt kein einziger österreichischer Pauschalurlauber finanziellen Schaden davon. Zu diesem trotz der Tragödie erfreulichen Schluss kommt der Österreichische Reiseverband (ÖRV) aufgrund der gegenwärtigen Sachlage. Nach den Turbulenzen um den in vielen europäischen Ländern insolventen Reiseveranstalter kursieren in Medien und auf Online-Kanälen hingegen unzählige fehlerhafte oder ungenaue Meldungen, die auch Österreichs Urlauber verunsichern. Außerdem wird vor Betrügern gewarnt, die aus der Insolvenz Kapital schlagen wollen, indem sie von Kunden mit gefälschten Phishing Mails Pass- und Kreditkartennummern fordern. Der ÖRV klärt als unabhängige und neutrale Vertretung der führenden österreichischen Reisebüros und Reiseveranstalter auf, welche Folgen der Ausfall des drittgrößten Veranstalters in Österreich tatsächlich hat. „Für Pauschalreisekunden jedenfalls keine finanziellen,“ betont ÖRV-Präsident Dr. Josef Peterleithner.**

### **7 Fake News - und was wirklich Tatsache ist**

**Fake News 1: „Gestrandete Urlauber, abgesagte Flüge: Die Thomas-Cook-Pleite sorgt für ein ähnliches Chaos wie das Aus von Air Berlin oder aktuell von Adria Airways anderer Airlines.“**

**Fakt ist:** Es gibt keine gestrandeten Urlauber. Der Versicherungsabwickler Allianz Partners hat in Zusammenarbeit mit Austrian und anderen Fluglinien für die planmäßigen Rückflüge nach Urlaubsende gesorgt. „Das muss man sich vorstellen. Obwohl der drittgrößte Reiseveranstalter in Österreich insolvent ist, trägt in Österreich kein einziger Kunde finanziellen Schaden davon – sofern er eine Pauschalreise gebucht hat. Die Absicherung von Thomas Cook mit einer Versicherungshöhe von 21,96 Millionen Euro dürfte ausreichend sein“, so Dr. Josef Peterleithner. Im Gegensatz etwa zur Air-Berlin- oder aktuelle zur Adria Airways-Pleite sind die Kundengelder bei Pauschalreisen durch die Insolvenzversicherung abgesichert. Der ÖRV bekräftigt einmal mehr seine Forderung, dass auch Airlines zur Insolvenzabsicherung verpflichtet werden sollen.

**Fake News 2: „Wer einen Urlaub bei Thomas Cook gebucht hat, hat jetzt keine Chance, den Urlaub plangemäß anzutreten.“**

**Fakt ist:** Auch wenn derzeit Reisen bis einschließlich 31. Oktober 2019 nicht durchgeführt werden können, bekommen Thomas-Cook-Kunden, denen der Urlaub bevorsteht, geleistete Anzahlungen oder bereits bezahlte Reisepreise rückerstattet. Josef Peterleithner: „Die Kunden sollen einfach mit dem Reisebüro, in dem sie die Buchung getätigt haben, Kontakt aufnehmen. Die Mitarbeiter beraten diese gerne über alternative Urlaubsangebote und informieren sie über eine allfällige Rückerstattung der bereits geleisteten Zahlungen.“

**Fake News 3: „Thomas Cook verlangt in e-Mails Kunden-Daten wie Pass- oder Kreditkartennummern.“**

**Fakt ist:** Betrüger versuchen derzeit aus der Insolvenz von Thomas Cook Kapital zu schlagen, indem sie Phishing-eMails verschicken und darin Kunden auffordern, Kreditkarten- und Passnummern bekannt zu geben. Thomas Cook bittet Betroffene, diese Mails zu ignorieren und zu löschen und betont ausdrücklich: Es werden via eMails keinerlei sensible Daten abgefragt. Konsumentenschützer empfehlen Betroffenen, die bereits Daten bekannt gegeben haben, die Kreditkarte sperren zu lassen und nach Übermittlung von Ausweisdaten sicherheitshalber Anzeige bei der Polizei zu erstatten.

**Fake News 4: „Die Urlauber bleiben auf den Kosten sitzen, zusätzliche Hotel-, Transfer oder Flugkosten sind vom Kunden zu bezahlen.“**

**Fakt ist:** Rechtlich ist die Lage eindeutig: Der Hotelier hat einen Vertrag mit Thomas Cook. Er darf die Kunden nicht zur Kasse bitten. Auch wenn in Einzelfällen Hoteliers illegaler Weise von Thomas Cook Kunden Geld kassiert haben, tragen Urlauber, die eine Pauschalreise gebucht haben, keinen finanziellen Schaden davon. Sie bekommen diese Kosten gegebenenfalls beim Versicherungsabwickler Allianz Partners ersetzt. Das gilt ebenfalls bei zusätzlichen Spesen wie Transfers zum Flughafen oder bei allfällig erforderlichen Flugbuchungen. Allianz Partners ist es darüber hinaus mit dem Insolvenzversicherer SwissRe gelungen, generelle Kostenübernahmen für die Beherbergung und den Rücktransport von Thomas Cook Kunden zu erwirken. „Entsprechende Deklarationen wurden den Reisebüros für die Kunden zur Verfügung gestellt.“, so Peterleithner.

**Fake News 5: Egal, ob ein Kunde bei einem Veranstalter eine Pauschalreise oder nur ein Hotel gebucht hat – durch die Insolvenzversicherung bekommt er in jedem Fall sein Geld zurück.**

**Fakt ist:** Nur wer bei einem in Österreich registrierten Reiseveranstalter oder Reisebüro eine Pauschalreise gebucht hat, ist im Fall einer Veranstalter-Insolvenz finanziell abgesichert. „Wer Flug oder Hotel nur als Einzelleistung bucht, ist nicht geschützt und bleibt tatsächlich auf den Kosten sitzen. Abgesichert sind im Sinne der Pauschalreiseverordnung nur jene Reisende, die eine Pauschalreise oder eine verbundene Reiseleistung gebucht haben“, betont der ÖRV-Präsident. Innerhalb von Europa gelten übrigens unterschiedliche Regelungen hinsichtlich der Insolvenzabsicherung, Reisebuchungen bei Nicht-EU-Unternehmen sind in der Regel gar nicht versichert. „Es empfiehlt sich daher besonders bei Buchungen im Internet genau darauf zu achten, um welchen Reiseveranstalter es sich handelt, wo das Unternehmen seinen Firmensitz hat und welche Insolvenzversicherung das Unternehmen in welcher Höhe abgeschlossen hat. Absolut wichtig ist es, sich die Allgemeinen Geschäftsbedingungen durchzulesen.“

**Fake News 6: „Thomas Cook ist erst der Anfang. Die Pauschalreise hat sich überlebt. Die Leute buchen nur noch im Internet. Das ist auch billiger.“**

**Fakt ist:** Der Trend geht neben dem gestiegenen Wunsch nach individuellen Reiseangeboten seit einigen Jahren wieder stark zur Veranstalterreise. Es wird wieder mehr im Reisebüro gebucht. Josef Peterleithner: „Das liegt einerseits an der Beratungsqualität, aber auch an der finanziellen Absicherung, die nur bei

# Pressemitteilung

Wien, 01.10.2019



Buchung im Reisebüro bzw. beim Reiseveranstalter gewährleistet ist. Kunden profitieren unter anderem von maximaler Sicherheit bei Krisen, etwa bei Naturkatastrophen oder terroristischen Anschlägen.“ Konsumententests haben übrigens ergeben, dass vergleichbare Reiseangebote von Online-Anbietern oft nur geringfügig billiger oder sogar teurer sind als im Reisebüro. Dem stehen deutliche Nachteile in Sachen Beratung, Sicherheit und Komfort bei der Reiseplanung gegenüber.

## **Fake News 7: „Thomas Cook hinterlässt eine große Lücke in der Reisebranche.“**

**Fakt ist:** Thomas Cook hat als großer seriöser Veranstalter über Jahrzehnte mit einem guten Produkt und ausgeprägter Vertriebstreue den Reisemarkt wesentlich begleitet. Josef Peterleithner: „Vielleicht ist eine Fortführung des Unternehmens möglich, dies wäre absolut wünschenswert.“ Es gibt in Österreich aber ein breites Angebot an Reiseveranstaltern, die gleiche oder ähnliche Produkte in allen Urlaubsformen und Urlaubsdestinationen anbieten. „Jeder, der auf Urlaub fliegen oder fahren will, findet in den Reisebüros entsprechende Alternativen. Die qualifizierten Mitarbeiter erstellen je nach Urlaubsbudget und Urlaubsbedürfnisse gerne maßgeschneiderte Urlaubsangebote,“ so der ÖRV-Präsident.

Ansprechpartner: Dr. Walter Säckl, Tel. +43/1/532 26 91

---

### **ÖRV –Österreichischer ReiseVerband**

Der ÖRV, gegründet 1961, ist die unabhängige und neutrale Interessensvertretung der bedeutenden österreichischen Reisebüros und Reiseveranstalter. Mitglieder sind 402 Reisebüro-Filialen und 107 Institutionen und Unternehmen aus allen Bereichen des Tourismus. Sie präsentieren mehr als 80% des gesamten Touristikumsatzes Österreichs (dzt. rund 4,7 Mrd. Euro). Der ÖRV ist die Plattform für den gemeinsamen Gedankenaustausch der Mitglieder und für die Erarbeitung zukunftsorientierter Branchenlösungen. Er versorgt seine Verbandsmitglieder mit den notwendigen Informationen, stellt Fach- und Rechtsberatung zur Verfügung und organisiert in Kooperationen Schulungen. Als unabhängiger Verband pflegt der ÖRV direkte Kontakte zu den zuständigen politischen Stellen, sowie zu allen Leistungsträgern im Tourismusbereich. Er engagiert sich auf dem Gebiet des nachhaltigen Tourismus. Der ÖRV ist Ansprechpartner für internationale Verbände sowie die Europagremien in Brüssel und macht der Öffentlichkeit und dem politischen Umfeld die Bedeutung der Reiseindustrie als Wirtschaftsfaktor bewusst. [www.oerv.at](http://www.oerv.at)

---