

PRESSEINFORMATION | Wien, 23. September 2019

Verkehrsbüro Group: Statement zu Thomas Cook – 23.9.2019

Tipps für Ruefa-Kunden, die über Veranstalter Neckermann bzw. Thomas Cook gebucht haben – Situation wird mit Krisenteam laufend evaluiert

Aufgrund der am Montag bekanntgewordenen Insolvenz des britischen Reisekonzerns Thomas Cook sowie der derzeit unklaren Situation bei diversen Tochtergesellschaften des Reisekonzerns, hat die Verkehrsbüro Group ihren Krisenstab aktiviert.

Nach einer ersten Lagebeurteilung aller involvierten Geschäftsbereiche – im wesentlichen Ruefa und Eurotours – informiert die Verkehrsbüro Group am Montagmittag nun wie folgt:

- Wir suchen derzeit aktiv das Gespräch mit den Vertretern von Thomas Cook Austria bzw. Neckermann Austria. Es gibt verschiedene Veranstalterkonstellationen und Buchungskombinationen, die wir so rasch wie möglich im Sinne unserer Kundinnen und Kunden klären wollen – das bedeutet auf Konzernebene sowohl für die Endkunden bei Ruefa wie auch im Vermittler- und Veranstalterbereich bei Eurotours.
- Aufgrund der derzeit unsicheren Situation setzt Ruefa auf direkte Kundenkommunikation – Kundinnen und Kunden, die heute oder morgen (23.9./24.9.) mit dem Veranstalter Thomas Cook bzw. Neckermann in Form einer Pauschalreise in den Urlaub abfliegen, sollen sich unbedingt mit ihren Ruefa-Reiseberatern in Verbindung setzen bzw. die Kolleginnen und Kollegen im Service-Center kontaktieren (Telefonnummer: 0800200400). Hier wird jeder Fall einzeln geprüft und bestmöglich nach Lösungen und Alternativen gesucht.
- Eine pauschale Aussage, dass Reisende heute bzw. morgen nicht befördert werden können, ist derzeit nicht zulässig – Ruefa ersucht die Reisenden, auf jeden Fall zum Flughafen zu fahren und vor Ort zu sehen, ob die Reise angetreten werden kann. Damit ist die sogenannte „Reisebereitschaft“ seitens der Kundinnen und Kunden sichergestellt. Gleiches gilt auch für Reisende, die an ihrem Urlaubsort auf die Heimreise warten.
- Dies gilt auch für Abreisen zu einem späteren Zeitpunkt – hier evaluiert das Krisenteam von Ruefa laufend die Situation und meldet sich bei den Kundinnen und Kunden, sollten die Reisen nicht angetreten werden können. Gleiches gilt für Reisende, die bereits am Urlaubsort sind und ihre Heimreise antreten wollen.
- Besonders wichtig ist es, Bestätigungen für eventuell vor Ort noch zu zahlenden Leistungen (Hotel, Mietwagen, etc.) unmittelbar einzufordern und nach der Rückkehr einzureichen, da es sich hier jedenfalls um einen Versicherungsfall handelt. Die Ruefa Reiseberater stehen ihren Kundinnen und Kunden dafür in allen Reisebüros österreichweit hilfreich zur Seite.

„Priorität haben ganz klar unsere Kunden, für die wir möglichst rasch Antworten, Lösungen bzw. Alternativen erarbeiten wollen“, so Helga Freund, als Vorstand der Verkehrsbüro Group zuständig für die touristischen Sparten der Gruppe. Wie sich die Situation in den kommenden Tagen entwickeln werde, ist derzeit noch nicht absehbar.

Deswegen ist ein eigens eingerichtetes Krisenteam mit dem Monitoring der Situation sowie der laufende Kommunikation zu Kunden, Partnern und Medien beauftragt worden. Erste Anlaufstelle für die Kundinnen und Kunden sind aber die Beraterinnen und Berater in den Ruefa Reisebüros sowie im Ruefa Servicecenter.

Presseaussendungen der Verkehrsbüro Group finden Sie unter:

www.verkehrsbuero.com/presse/

PRESSERÜCKFRAGEN

Mag. Andrea Hansal, MSc.
Verkehrsbüro Group
Departmentleitung Konzernkommunikation & Pressesprecherin
Lassallestraße 3, 1020 Wien
Tel.: 01/588 00-172 | Fax: 01/588 00-444
presse@verkehrsbuero.com
www.verkehrsbuero.com

Verkehrsbüro Group

Die Verkehrsbüro Group ist Österreichs führender Tourismuskonzern mit den Geschäftsbereichen Leisure Touristik (Freizeitreisen), Hotellerie und Business Touristik. Der Jahresumsatz 2018 betrug 615,1 Mio. Euro (bilanziert nach IFRS 15). Unter dem Dach der Österreichisches Verkehrsbüro Aktiengesellschaft sind die operativen Geschäftsbereiche in Tochtergesellschaften organisiert.

Der Konzern ist Marktführer im Bereich Leisure Touristik (Freizeitreisen) mit über 100 Ruefa Reisebüros österreichweit; als Spezialreiseveranstalter bietet er hochwertige Fern-, Studien- und Schiffsreisen. Eurotours International ist als Vollsortimenter im Multi-Channel-Vertrieb in der DACH-Region und den angrenzenden Nachbarländern führend und zudem der größte Anbieter von Reisen im Direktvertrieb.

Unter dem Dach der Verkehrsbüro Business Touristik vereint die Verkehrsbüro Group ihre Verkehrsbüro BUSINESS Services und Verkehrsbüro MICE Services. Die etablierten Marken Verkehrsbüro Business Travel, AX Travel Management, BEasy & Austropa wurden zusammengeführt, um Firmenkunden den bestmöglichen Rundum-Service anbieten zu können. Verkehrsbüro Business Touristik ist der führende Anbieter in Österreich für Geschäftsreisen und machen Meetings, Incentives/Gruppenreisen, Kongresse & Events zu einzigartigen Erlebnissen. Weltweiter Service wird als Netzwerkpartner von American Express Global Business Travel in über 120 Ländern angeboten.

Die Austria Trend Hotels sind der ideale Ausgangspunkt für City- und Geschäftsreisende mit 26 Hotels in Österreich, Slowenien und der Slowakei. Die führende österreichische Hotelgruppe bietet Veranstaltungsflächen für Events aller Art. Motel One, betrieben im Joint Venture, sind mit dem Konzept „Viel Design für wenig Geld“ im Segment Budget Design Hotels erfolgreich. Palais Events betreibt die historischen Locations Palais Ferstel, Palais Daun-Kinsky, die Wiener Börsensäule sowie das Café Central.

Im Bereich Business Development in der Tourismus- und Freizeitwirtschaft ist die Verkehrsbüro Group mit der Tochter VB Experts auf die Entwicklung von Marketing-, Vertriebs-, Produkt- und Kommunikationsstrategien spezialisiert. Zudem entwickelt das Beratungsunternehmen innovative Geschäftsmodelle für die Unternehmen der Branche.