



# Safety World

## Thomas Cook België is in gebreke

25 september 2019

### Wat is vandaag het eerste advies om zoveel mogelijk financieel verlies van je klanten te vermijden?

#### Je klant heeft zijn reis aangevat:

- inventariseer en documenteer de betaalde reisdiensten die niet worden uitgevoerd (bijvoorbeeld levering huurwagen, lokale trip ...).
- neem geen initiatieven zonder overleg met het Garantiefonds Reizen. Doe absoluut geen betalingen voor diensten betaald aan Thomas Cook.
- regel zeker zelf de terugvlucht niet.

#### Je klant zijn reis kan niet doorgaan:

- annuleer zelf de reis niet
- doe geen betalingen (voorschotten, saldo's) meer aan Thomas Cook of enige reisagent.
- betwist betalingen aan Thomas Cook die werden verricht met een kredietkaart (charge back-procedure). Dergelijke mogelijkheid maakt vaak deel uit van het **dienstenpakket** van de uitgever van de kaart (Visa, Mastercard,...)

De faling van het Britse moederbedrijf Thomas Cook UK heeft gevolgen voor de Belgische activiteiten.

Thomas Cook België, dat vaak onder de merknaam Neckermann optreedt, is een grote markspeler voor reisorganisatie en reisbemiddeling. Duizenden Belgische klanten van Thomas Cook zijn momenteel nog op reis. De kans dat voor één of meer van je klanten een nadeel dreigt, is groot.

De media en consumentenorganisaties geven heel wat informatie. Toch kunnen wij ons voorstellen dat klanten hiervoor ook hulp en bijstand zoeken bij hun vertrouwenspersoon bij uitstek, de makelaar.

Daarom delen wij graag onze kennis en ervaring met jou.

Wat zich nu afspeelt, is feitelijk een toepassing van de wet van 21 november 2017 betreffende de verkoop van pakketreizen, gekoppelde reisarrangementen en reisdiensten, die op zijn beurt de omzetting is van een Europese richtlijn.

De wet regelt de hulp, bijstand en schadeloosstelling van de reiziger, wanneer bepaalde reisdiensten niet kunnen worden uitgevoerd omwille van de insolventie van de reisorganisator of reisagent. Dit wordt verplicht gerealiseerd via een verzekering.

Voorwaarde is dat de klant een pakketreisovereenkomst is aangegaan, die bestaat uit minstens twee bestanddelen (reisdiensten): passagiersvervoer, verblijf, verhuurwagen of andere toeristische diensten (museumbezoek, ....).

De realiteit is dus dat het Garantiefonds Reizen feitelijk optreedt als de verzekeraar voor de Belgische activiteiten van Thomas Cook. Het Garantiefonds Reizen is een onderlinge verzekeringsvereniging, toegelaten sinds 1996, en staat onder toezicht van de Nationale Bank van België of van de FSMA.

De klanten bijstaan wanneer ze als begunstigde een beroep kunnen doen op een verzekeraar is onze corebusiness. **Wij staan dus klaar voor u!**

Een verzekerde hoeft bij ons daarvoor geen uitgebreide waarborg onderschreven te hebben. Een aparte waarborg Privéleven volstaat. De verzekerden met een inclusiewaarborg in een polis Gezin Select Baloise helpen we in het kader van de **Safety World SERVICE**.

Klanten die hun reis hebben aangevat en ter plaatse problemen ondervinden, en die jou contacteren moet je naar het Garantiefonds Reizen verwijzen. De wet voorziet immers dat enkel de verzekeraar bepaalt hoe de reis of vakantie wordt voortgezet, of hoe de repatriëring wordt uitgevoerd.

De reisovereenkomst vermeldt verplicht waar en hoe de klant terecht kan, als de dienst niet wordt uitgevoerd omwille van de insolventie. In toepassing van de wet geeft het Garantiefonds daarom vandaag op haar [site](#) richtlijnen voor bijvoorbeeld de terugvlucht.

Wij geven nog mee dat in deze situatie de **Europese Verordening (EG 261/2004)** (instapweigering, vluchtannulering) niet van toepassing is. Dit is uitdrukkelijk uitgesloten volgens de verordening. Een compensatie via deze verordening is dus geen pasmunt voor een terugreis op eigen initiatief en kosten.

Contacteer Euromex als je vragen hebt.

Met vriendelijke groeten,

Tom Vanwambeke  
Corporate Legal Manager - Productmanager  
[tom.vanwambeke@euromex.be](mailto:tom.vanwambeke@euromex.be)  
03 451 44 31



---

Share this e-mail



Prins Boudewijnlaan 45 | B-2650 Edegem | T +32 3 451 44 00  
Rue E. Francqui 1 | B-1435 Mont-Saint-Guibert | T +32 10 80 01 50

Follow us



[Bekijk deze mail in uw browser](#) • Wenst u deze nieuwsbrief niet langer te ontvangen? [Klik hier](#).