

ADAC-Checkliste

Pauschalreise: Reiseveranstalter insolvent



Erste Schritte

- Informationen einholen:** Erkundigen Sie sich beim Reiseveranstalter nach der aktuellen Lage. Informationen finden Sie z.B. auf der Website des Reiseveranstalters.
- Schriftliche Bestätigung verlangen:** Lassen Sie sich Zusagen des Reiseveranstalters / Reiseleitung / Hotels schriftlich bestätigen.
- Nicht einfach bezahlen:** Falls noch Zahlungen ausstehen, beachten Sie aktuelle Hinweise des Reiseveranstalters zur Bezahlung Ihrer Reise.
- Unterlagen sichten:** Prüfen Sie, ob eine abgeschlossene Insolvenzversicherung besteht. Dies ist insbesondere der Fall, wenn Sie über einen Sicherungsschein verfügen.
- Absicherer kontaktieren:** Wenn Ihre Reise wegen Insolvenz des Veranstalters ausfällt, können Sie über den Absicherer die Erstattung des Reisepreises verlangen. Die Kontaktdaten des Absicherers finden Sie im Sicherungsschein.
- Geld zurückholen:** Wenn Sie die Reise mit der Kreditkarte bezahlt haben, fragen Sie bei Ihrem Kreditkarteninstitut nach, ob ein sog. Chargeback Verfahren (= Rückholverfahren) möglich ist.

Schon unterwegs – das sollten Sie jetzt tun

Der Absicherer kann entscheiden, ob die Reise weiter durchgeführt oder die Rückreise organisiert wird.

- Sammeln Sie Belege und notieren Sie Kontaktdaten von Mitreisenden als Zeugen.
- Wenden Sie sich bei Problemen vor Ort an die deutsche Botschaft.

Reise wird fortgeführt

- Fragen Sie beim Absicherer nach, ob Leistungen wie Hotelaufenthalt, Transfers und Rückflüge gesichert sind.
- Verlangen Sie ggf. eine sog. Kostenübernahmeerklärung vom Absicherer.
- Wenn Sie vor Ort noch einmal zahlen müssen, können Sie das Geld vom Absicherer zurückverlangen.

Reise wird vorzeitig beendet

- Fragen Sie beim Absicherer, wie der Rücktransport organisiert wird. Der Reiseveranstalter muss eine Rückreise sicherstellen.
- Melden Sie Ihre Forderungen beim Absicherer an, wenn Leistungen ausgefallen sind oder doppelt bezahlen mussten.

Vor der Reise – so handeln Sie richtig

Nach Anmeldung der Insolvenz entscheidet der Insolvenzverwalter, ob die Buchungen noch ausgeführt werden.

Es ist unklar, ob die Reise stattfindet

- Erkundigen Sie sich beim Reiseveranstalter, ob die Reise durchgeführt wird.
- Achtung:** Wenn Sie die Reise selbst stornieren, riskieren Sie Stornokosten. Wird die Reise vom Veranstalter/Insolvenzverwalter abgesagt, fallen keine Stornokosten an.

Reiseveranstalter sagt die Reise ab

- Sie können über den Absicherer die Rückzahlung des Reisepreises verlangen. Die Kontaktdaten des Absicherers finden Sie im Sicherungsschein.