

1. U wilt een schadedossier indien bij het Garantiefonds Reizen?

De reizigers kunnen **enkel** hun schadedossier via onze website indienen via onze contactpagina.

Gelieve ons uw bestelbon alsook al uw bewijzen van betaling (d.i. bankrekeninguittreksels, uitgavenstaat van uw kredietkaart of kwitantie van de cashbetaling ontvangen van het reisbureau) over te maken. Een filmpje (tutorial) is beschikbaar op deze contactpagina. De reizigers hebben 2 jaar om een schadedossier in te dienen.

OPGELET: We zullen uitsluitend rekening houden met de schadedossiers die via onze website worden ingediend en dus niet met schadedossiers gestuurd per e-mail of fax)! indien u echt niet in staat bent om uw schadedossier via onze website in te dienen (bijv. u beschikt niet over een scanner etc...), dan kan u uw schadedossier per post sturen.

2. U heeft een schadedossier ingediend op de website van het Garantiefonds Reizen?

Nadat u uw schadedossier op onze website heeft ingediend, krijgt u een **bevestigingsbericht op uw scherm** (gelieve een print screen te nemen).

U krijgt eerstdaags van ons een bevestigingsmail met een 'reference number'. Het is dan ook belangrijk om een correct e-mailadres te vermelden.

Het is niet nodig om ons telefonisch of per e-mail te contacteren om na te gaan of we uw schadedossier goed hebben ontvangen!

In ieder geval, ontvangt u van ons een schrijven voor de verdere afhandeling van uw schadedossier.

3. Binnen welke termijn moet ik bij het Garantiefonds Reizen een schadedossier indienen?

U heeft 2 jaar de tijd om uw schadedossier in te dienen. U beschikt dus over voldoende tijd om uw schadedossier in te dienen.

Het is niet noodzakelijk om ons telefonisch of per mail te contacteren om na te gaan of we uw schadedossier goed hebben ontvangen!

4. Wanneer zal uw schadedossier worden behandeld en uitbetaald?

De behandeling van de schadedossiers is door ons gestart. Wij behandelen deze dossiers chronologisch per vertrekdatum. Wij verzoeken u vriendelijk geduld uit te oefenen.

Het is niet noodzakelijk om ons telefonisch of per e-mail te contacteren om na te gaan wanneer wij uw schadedossier zullen behandelen!

5. U heeft reeds een betaling gedaan voor uw Thomas Cook/ Neckermann reis. Moet u nu de restbetaling overmaken aan Thomas Cook/Neckermann?

Neen! In ieder geval mag u **geen betalingen** meer aan Thomas Cook/ Neckermann doen. Betalingen gedaan na 24 september 2019 worden niet door het Garantiefonds Reizen terugbetaald.

6. U heeft een specifieke vraag omtrent uw schadedossier?

Indien u geen antwoord vindt op uw vraag in deze FAQ dan - en enkel dan - kan u met ons contact opnemen via mail: **info@gfg-tc.be**

OPGELET: Gelieve steeds uw naam en uw telefoonnummer te vermelden, alsook uw 'reference number' die u per mail heeft ontvangen indien u reeds een schadeclaim heeft ingediend.

7. U heeft een waardebon/reischeque van Thomas Cook/Neckermann?

Waardebonnen/reischeques e.d. die niet gebruikt zijn voor het aangaan van een reiscontract (m.a.w. voor een concrete vaststaande reis) vallen **niet** onder de wettelijke dekking. U kan hiervoor dus geen schadedossier indienen bij het Garantiefonds Reizen. U kan wel een aangifte van schuldvordering indienen in het faillissement (via www.regsol.be, binnen het jaar na datum van het faillissement). De curatoren wijzen er evenwel op dat de kans op enige terugbetaling zo goed als onbestaande is gezien het feit dat de gedupeerde reizigers onder de 'gewone' schuldeisers vallen en aldus alle 'bevoorrechte' schuldeisers (o.a. de werknemers, fiscus, RSZ,...) voorgaan.

8. U heeft online op de website thomascook.be of neckermann.be een reis geboekt (in het bijzonder een hotel only, een skireis of een autovakantie)?

Reizigers die online bij Neckermann boekten (herkenbaar aan url ww5.[neckermann.be](http://www.neckermann.be)) hebben in de meeste gevallen een reiscontract met Expedia/Travelscape afgesloten en op een rekening van Expedia/Travelscape betaald.

Hier komt het Garantiefonds Reizen niet tussen, want het geld is niet verloren gegaan. Expedia is ook niet verzekerd bij het Garantiefonds Reizen. We raden de reizigers aan hun bestelbon goed na te kijken, de vermelding bevindt zich dikwijls achteraan in kleine letters.

Gelieve dus **dringend** te verifiëren op uw reisdocumenten of **Expedia/Travelscape** de reisorganisator is. Indien dit **Expedia/Travelscape** is, dan bent u NIET betrokken in het faillissement van Thomas Cook/Neckermann en dient u dringend **Expedia/Travelscape** rechtstreeks te contacteren (ook wanneer u twijfelt), die uw dossier zal behandelen:

=> **Tel.:** +32 2 200 63 71 – **Website:** <https://www.expedia.be/service/>

9. U heeft een reis bij Pegase Travel geboekt?

De reisorganisator Pegase Travel is niet getroffen door het faillissement van Thomas Cook/Neckermann. U dient in dit geval Pegase Travel rechtstreeks te contacteren:

=> **Tel.:** +32 9 248.67.06 – **e-mail:** contact@pegase.be – **Website:** <https://pegase.be/nl-be/>

10. U heeft geen reis geboekt bij Thomas Cook/Neckermann België?

Indien u uw reis geboekt heeft in Nederland, Duitsland of het Verenigd Koninkrijk dan komt het Garantiefonds Reizen **niet** tussen. Gelieve de respectievelijke buitenlandse garantiefondsen te contacteren.

Zo komen wij bijvoorbeeld niet tussen voor de vluchten die u zelf geboekt heeft via de website van **thomascookairlines.com**

Voor meer informatie hieromtrent verwijzen wij u naar volgende websites:

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

<https://thomascook.caa.co.uk/customers/if-you-have-a-future-booking-and-have-not-travelled-yet/>

11. U wilt een nieuwe reis boeken?

De curatoren van het faillissement van Thomas Cook/Neckermann hebben alle reiscontracten geannuleerd. U kan dus zelf of via een nieuw reisbureau een nieuwe reis boeken. Het Garantiefonds Reizen zelf kan u hierbij niet helpen. Enkel indien u een verre reis heeft geboekt, verzoeken wij dringend contact met ons op te nemen of met een bestaand reisbureau in uw buurt dat ons zal contacteren.

12. U heeft een hangend geschil of klacht of een vordering tegen Thomas Cook/Neckermann?

Dit valt niet onder de wettelijke dekking van het Garantiefonds Reizen. U dient zich te richten tot de curatoren: Mr Mieke Verplancke (Zuidstationstraat 34-36, B-9000; Tel: +32 9 233 66 40; e-mail: mieke.verplancke@vaneeghem.com) - Mr Pieter Huyghe (Savaanstraat 72, B-9000 GENT; Tel. +32 9 223.63.59 email: pieterhuyghe@kantoortorrekens.be) - Mr Hans De Meyer (Coupure 373, B-9000 GENT; Tel: +32 9 223 32 13; e-mail: Hans.De.meyer@vpdmm.be).