

TC TravelConnect zur aktuellen Situation (COVID-19)

Stand: 30.03.2020

Liebe Kunden, Geschäftspartner und Freunde,

Die Tourismusbranche war als eine der ersten von den wirtschaftlichen Auswirkungen der weltweiten Corona-Krise betroffen. Anfang Februar haben wir selbst erste Reisen nach China storniert. Danach hat sich die Situation global unerwartet schnell und dramatisch entwickelt.

Weil Sie verständlicherweise ganz viele Fragen zu bevorstehenden Reisen an uns haben, informieren wir Sie heute über unsere aktuelle Situation, Entscheidungen und Abläufe.

Die touristische Reisetätigkeit ist seit dem 16. März de facto komplett eingeschränkt. Unser minimiertes Team befindet sich seit dem im Homeoffice und wickelt ausschließlich Stornierungen ab. Neugeschäft entsteht verständlicherweise keines.

Die Abwicklung von Stornierungen bei Airlines, Reiseveranstaltern, Hotels und anderen touristischen Leistungsträgern wird von diesen sehr unterschiedlich gehandhabt. Alle Unternehmen sind überlastet in der Bearbeitung der Fälle. Zahlungsströme werden immer weiter verschoben und werden verzögert, teilweise sogar ausgesetzt.

Die Tourismusbranche versucht, über Umbuchungen bereits abgeschlossenes Geschäft zu verschieben und zählt auf das Verständnis und Wohlwollen der Kunden. Das finden wir gut und wichtig, sofern grundlegend auch das Recht auf ein gratis Storno bei Absage von Reisen von Seiten des Veranstalters oder aufgrund behördlicher Schließungen (bspw. von Hotels) angeboten wird. Dies ist leider nicht überall der Fall. Die Umbuchungsangebote für abgesagte Flüge der Airlines - ohne Stornomöglichkeit - werden zu recht stark diskutiert. Das gesamte Tourismussystem ist überfordert mit der Rückabwicklung von Buchungen und Geldflüssen.

Auch unser Unternehmen befindet sich in einer sehr schwierigen Situation.

Was wir momentan für Sie als Kunde tun können:

Derzeit sind wir mit Stornierungen von Aufträgen mit Reisezeitpunkt bis Mitte Mai beschäftigt. Wir bitten um Verständnis, dass wir mit Priorität auf das Abreisedatum alle Fälle nach und nach bearbeiten. Wir versuchen all Ihre Anfragen so schnell wie möglich zu beantworten.

Je nach unserer Rolle als Veranstalter oder Vermittler der von Ihnen gebuchten Reise stellen sich die Vertragsverhältnisse und daraus resultierenden Rechte und Pflichten unterschiedlich dar.

TC TravelConnect GmbH als Reisevermittler

Haben wir eine Reise eines anderen Reiseveranstalters, einen Flug oder ein Hotel oder sonstige touristische Leistungen an Sie vermittelt, dann kam dadurch ein Vertrag zwischen Ihnen und dem Leistungsträger zustande.

Handelt es sich um vermittelte Einzelleistungen, gelten die bei Buchung vereinbarten AGBs des von uns vermittelten Leistungsträgers.

Handelt es sich um eine vermittelte Pauschalreise oder sogenannte verbundene Reiseleistungen, unterliegt ihre Reisebuchung zusätzlich dem Pauschalreisegesetz (PRG) und der Pauschalreiseverordnung (PRV).

Die Möglichkeiten einer Stornierung hängen jeweils von den geltenden Stornobedingungen des Leistungsträgers/Veranstalters ab. Es kann zudem ausschlaggebend sein, ob die gebuchte Leistung aufgrund politischer Maßnahmen überhaupt noch nutzbar ist oder eben nicht und wie der jeweilige Leistungsträger damit umgeht.

Bei Fragen zu Ihrer Buchung melden Sie sich bitte bei uns. Wir geben Ihnen jederzeit Auskunft über den Buchungsstand sowie über Stornobedingungen und Stornomöglichkeiten ihrer gebuchten Reise und unterstützen Sie in der Kommunikation mit dem gebuchten Leistungsträger.

TC TravelConnect GmbH als Reiseveranstalter

Wir persönlich rechnen momentan bereits damit, dass Reisen bis Ende des Jahres zumindest nicht mehr im gewohnten Ausmaß oder nur mit weiteren Einschränkungen möglich sein werden. Auch können wir kaum abschätzen, ob all unsere Vertragspartner weiterhin bestehen werden. Wir haben uns daher entschlossen, alle von uns veranstalteten Reisen mit Abreise bis 31.12.2020 abzusagen.

Unser Ziel ist es, mit dieser Entscheidung Klarheit in der unüberschaubaren Situation zu schaffen. Wir ermöglichen damit unseren Kunden den Anspruch auf eine gratis Stornierung, egal welche Stornobedingungen ursprünglich mit uns vereinbart worden sind und auch einen Anspruch auf Erstattung bereits erbrachter Anzahlungen. Selbst im Falle einer in der aktuellen Situation möglichen Insolvenz sind an uns anbezahlte Kundengelder bei der HDI versichert. Für alle von uns veranstalteten Reisen gilt das Pauschalreisegesetz (PRG) und die Pauschalreiseverordnung (PRV). Weitere Informationen dazu und zu unserer Insolvenzversicherung finden Sie unter <https://www.travelconnect.at/agbs>.

Wir bieten keine Gutscheine oder die Verschiebung der Reisen an.

Diese Entscheidungen haben wir schweren Herzens gefällt, sind jedoch davon überzeugt, dass das zum jetzigen Zeitpunkt eine richtige und eine faire Handhabung ist.

Wie Sie uns am besten kontaktieren:

Rufen Sie uns bitte nur in wirklich dringenden Fällen an und kontaktieren Sie uns lieber per E-Mail mit Ihren Anliegen und Fragen zu bei uns gebuchten Reisen unter

info@travelconnect.at

So können wir eine geordnete Bearbeitung Ihrer Rückfragen sicherstellen und unsere Telefonleitungen für die Kommunikation mit den Leistungsträgern freihalten.

Liebe Kunden,

wir erleben gerade eine unbekannte und nur schwer einschätzbare Situation. Es sind alle Lebensbereiche betroffen.

Wir wünschen Ihnen einfach Gesundheit und danken Ihnen für das bereits jetzt schon spürbare Verständnis.

Ihre

Heidi Österle und Holger Sigmund
und das ganze TravelConnect-Team