



## **THOMAS COOK EN MERCADOS EMISORES EUROPEOS**

TURESPAÑA es el organismo nacional de promoción internacional de España como destino de turismo y negocio.

Para el desarrollo de sus funciones Turespaña cuenta con 33 Consejerías de Turismo situadas en otros tantos países y que actúan sobre 47 mercados.

Una de las funciones de estas consejerías, pilar de su funcionamiento y razón de ser, es la recogida y análisis de información del mercado emisor en el que se encuentran. Ello es posible a través del conocimiento de una extensa gama de fuentes de información, una red de contactos con el sector turístico al más alto nivel y una gran capacidad de análisis del contexto económico, social y político. Todo ello, permite a las consejerías obtener información de primera mano sobre la situación del mercado, tendencias de demanda y necesidades del sector.

En momentos de crisis como la actual, las consejerías se convierten además en puntos de monitorización y control de la situación en sus mercados, informando en tiempo real del desarrollo de los acontecimientos, analizando sus posibles consecuencias en el flujo de turistas a España y evaluando el impacto de las mismas en la imagen de nuestro país en los mercados de origen.

El considerable peso del Grupo Thomas Cook en la turoperación europea hacia España que se traduce en más de 590.000 asientos en vuelos previstos de septiembre a marzo de 2020, ha llevado a las Consejerías de Turismo a monitorizar el desarrollo de los acontecimientos desde el primer momento, fruto de cuya labor es el documento que ahora se presenta. Además, las consejerías se han mantenido en contacto continuo con el sector de la intermediación en cada mercado, para analizar la actuación promocional más adecuada a corto y medio plazo para minimizar el efecto de esta caída en los destinos.

Este documento pretende reflejar esquemáticamente algunos de los mensajes transmitidos por las Consejerías, si bien hay que tener en cuenta dos puntos fundamentales: 1) no está contenida la información ofrecida a Turespaña de manera confidencial y 2) dada la rápida evolución de los temas y la continua actualización de los mismos, los datos corren el riesgo de quedar obsoletos en un breve periodo de tiempo.

El documento está organizado alfabéticamente por países.

## Alemania

Thomas Cook Alemania ha presentado declaración de insolvencia para sus marcas Thomas Cook GmbH, Thomas Cook Touristik GmbH y Bucher Reisen & Öger Tours GmbH. Los operadores afectados son Thomas Cook Signature, Neckermann Reisen, Bucher Reisen, Öger Tours y Air Marin.

En el caso de la aerolínea Condor, el Gobierno Federal y el Gobierno de Hesse han acordado conceder a la compañía un crédito de 380 millones de euros y con eso garantiza la operativa del invierno y solvencia de la empresa, sin perjuicio de que tome decisiones empresariales en relación con la conectividad en función de la demanda de viajes.

## Austria

Thomas Cook Austria AG se declaró en quiebra el pasado 25 de septiembre.

Según comunicado de prensa de la Asociación de Turoperadores de Austria ÖRV, emitido el 1 de octubre, los viajes con salida incluida hasta el 31 de octubre y a partir del 1 de noviembre no se podrán realizar. Los turistas que ya pagaron o han realizado un anticipo para estos viajes serán indemnizados, y para ello, deben contactar a sus agencias de viajes, donde se les informará sobre viajes alternativos o sobre las indemnizaciones posibles.

Algunas compañías austriacas de turoperación como REWE, Billa Reisen, van a asumir el hueco dejado por marcas de Thomas Cook, al poder realizar venta directa de los programas anteriormente operados por dichas marcas a partir del 14 de octubre.

## Bélgica

Tras la quiebra el pasado 24 de septiembre de dos filiales, Thomas Cook Belgium y Thomas Cook Retail, a fecha 30 de septiembre Thomas Cook Retail Belgium, que era la empresa principal, se ha declarado también en quiebra.

El Fondo de Garantía de Viajes ha garantizado tanto la vuelta al país de todos los residentes en Bélgica que se encontraban de vacaciones en el exterior, como la devolución del dinero de los paquetes contratados para el futuro no disfrutados.

Pegase, la marca de más alta gama, que pertenece al grupo, pero es independiente financieramente, sigue funcionando sin problemas.

## Dinamarca

Al igual que el resto de las filiales del grupo Thomas Cook Nordic, Spies, sigue activo y vendiendo reservas a buen ritmo. Únicamente cerró sus oficinas el martes 24 de septiembre, y a partir de entonces ha seguido funcionando con normalidad. No ha podido contar con los aviones de la aerolínea Thomas Cook para los paquetes reservados pero, dado que estos viajes están protegidos por el Fondo de Garantía de Viajes en Dinamarca “Danmark Rejsegarantifonden” se han buscado medidas para mantener los vuelos. Se calcula que hubo 7.000 afectados daneses por el cierre de operaciones de Thomas Cook que pudieran ser repatriados en vuelos de otras compañías en fechas posteriores.

## Finlandia

La filial finlandesa de Thomas Cook (Tjäreborg) emitió una nota el día 24 de septiembre, manifestando que, a pesar de la quiebra de su grupo propietario, tanto Tjäreborg como sus empresas hermanas nórdicas (Ving, Spies y Globetrotter), así como la aerolínea Thomas Cook Airlines Scandinavia, siguen siendo independientes, no se veían afectadas por la quiebra y reemprendían su actividad en condiciones de normalidad.

Tjäreborg se comprometió a repatriar a la mayor brevedad a los afectados, a abonar los suplementos por gastos de hotel que hubieran podido producirse y a continuar su actividad con total normalidad. Así, el mismo día 24 de septiembre informaba de que no había ningún cliente de la compañía en España que no hubiera podido programar su regreso a Finlandia.

## Francia

Thomas Cook Francia declaró el 26 de septiembre cese de pagos y fue puesta bajo tutela judicial. Este proceso permite negociar con otros grupos la posible venta de Jet tours, el turoperador de Thomas Cook Francia que comercializa sus estancias en hoteles-club bajo su propia marca, así como la de las 172 agencias de su propiedad.

Respecto a las demandas de reembolso de paquetes reservados, Thomas Cook Francia ha informado a los clientes concernidos del servicio al que dirigir una carta certificada con dicha solicitud. Los reembolsos de las reservas realizadas a través de agencias franquiciadas serán gestionados por estas últimas.

## Holanda

El 30 de septiembre se produjo la quiebra oficial de Thomas Cook Netherland BV / Neckermann Reizen, tras haber dejado de operar el 24 de septiembre. Al ser la empresa miembro del Fondo de Garantía de Viajes (SGR - Stichting Garantiefonds Reisgelden), éste garantiza las cantidades pagadas por los clientes en caso de declaración de quiebra.

Desde la asociación de TT.OO y agencias de viaje de Holanda – ANVR, se ha indicado a los clientes de Thomas Cook que se les devolverá el dinero de las reservas o bien las agencias colaboradoras, con el respaldo del SGR, podrán ofrecerles nuevas alternativas de viaje.

En este sentido, tanto el turoperador TUI Netherland, el número uno en el mercado holandés, como The Travel Club, la compañía más importante de agentes independientes de las tres existentes en dicho mercado, han manifestado que se están haciendo cargo de los clientes que estaban ya en destino y de reservas previstas para los meses más inmediatos. También están colaborando otras agencias de viajes, miembros de la ANVR.

En las próximas semanas, el administrador concursal entablará conversaciones con compradores potenciales.

Unos 10.000 turistas holandeses clientes de Thomas Cook Netherland estaban en el extranjero en el momento de la suspensión de actividad. De acuerdo con información facilitada por TUI Netherland, la última repatriación de turistas holandeses de Thomas Cook Netherland está prevista el 23 de octubre.

## Hungría

La compañía filial húngara (Neckermann Hungría), uno de los turoperadores más importantes del mercado, emitió un comunicado el pasado 28 de septiembre, señalando que la compañía continuaba operando y no hay novedad al respecto por el momento.

## Noruega

El grupo Ving Nórdico tiene intención de mantener su operativa y de escindirse del grupo Thomas Cook para funcionar de forma independiente, tal como hicieron hace años antes de su adquisición.

Los datos actuales de reservas de vuelos para la temporada de invierno por parte de la compañía (DK) Thomas Cook Nordic no han sufrido cambios significativos respecto a los que había justo antes de la declaración de quiebra.

## Polonia

El miércoles 24 de septiembre Neckermann Polska comunicó la suspensión de actividades por quiebra.

## República Checa

La filial checa de Thomas Cook, CK Neckerman, no ha interpuesto la solicitud de insolvencia empresarial. No ha dejado de funcionar ya que no ha cancelado todos los viajes vendidos antes de la quiebra de la matriz alemana y está intentando que esos viajes se lleven a cabo. Está cancelando aquellos viajes y paquetes donde no puede garantizar el alojamiento por no llegar a acuerdos con los hoteles. Su futuro actual depende de las negociaciones con su socio inversor alemán.

## Reino Unido

La quiebra de Thomas Cook en Reino Unido ha afectado a distintas empresas del Grupo, entre las que se cuentan las empresas de turoperación y la línea aérea Thomas Cook Airlines. Todas estas compañías dejaron de operar en la madrugada del 23 de septiembre de 2019. De los aproximadamente 600.000 clientes afectados directamente por la quiebra, que estaban disfrutando sus vacaciones en el extranjero, unos 144.000 eran británicos, 33.400 de ellos en España.

Una vez materializada la quiebra, el organismo británico CAA (Civil Aviation Authority) puso en marcha la operación de repatriación de los 144.000 británicos afectados (independientemente de que hubieran contratado un paquete o no), denominada operación "Matterhorn". La operación, concluida el pasado 6 de octubre, ha permitido, en colaboración con Aena y las autoridades aeronáuticas españolas, llevar de vuelta al

Reino Unido, sin incidentes, a los 33.400 turistas británicos que estaban en España. Los gastos de alojamiento de los turistas que tuvieran contratado paquete, hasta su regreso y a partir del día de la quiebra quedan cubiertos por el sistema ATOL.

Por su parte, los clientes que habían contratado paquetes de Thomas Cook con fecha de inicio posterior a la quiebra, están también protegidos por el sistema ATOL y tendrán derecho al reembolso. Los que hayan contratado solo el vuelo con la aerolínea de Thomas Cook, tendrán que intentar el reembolso según lo que resulte de sus seguros de viaje contratados, siendo aplicable lo mismo a los que hayan pagado con tarjeta de crédito.

Tras la quiebra, algunas compañías aéreas del Reino Unido, como Jet2, han anunciado incrementos de capacidad para la próxima temporada de invierno hacia Canarias y Baleares.

## Suecia

Ving, marca sueca de Thomas Cook ya anunció el día 23 por la noche que retomaba sus operaciones, y que sus vuelos volvían a operar ese mismo martes. En el comunicado se recogía, por otra parte, que para los viajeros del grupo Ving la bancarrota del Grupo Thomas Cook no tiene un impacto directo.

La filial nórdica del grupo Thomas Cook, Thomas Cook Northern Europe, incluye a los operadores turísticos Ving, Globetrotter, Spies y Tjäreborg, y ha mostrado resultados positivos en los últimos ejercicios. A diferencia de su empresa matriz, no se ha declarado en quiebra.

Ving ha anunciado su intención de mantener sus operaciones con normalidad.

## Suiza

El Grupo Thomas Cook, sin implantación destacada en este país, ha estado presente hasta la fecha fundamentalmente a través de terceros operadores o agencias independientes. Hasta el 31 de octubre el volumen de personas afectadas por la cancelación de operaciones se cifra en menos de mil viajeros. En este momento se desconoce las reservas firmes que hayan podido realizarse con fecha de viaje hasta 31 de diciembre 2019.

Una vez hecha pública la suspensión de pagos de Thomas Cook Alemania, la Federación Suiza de Viajes (SRV) ha tratado sin éxito de negociar con la compañía aseguradora la

posibilidad de que las agencias suizas reclamaran en nombre de sus clientes las correspondientes indemnizaciones. Esta solución no ha prosperado por decisión de Zurich plc, la compañía aseguradora de los viajes, y los afectados tienen que reclamar directamente a Kaera, compañía a la que Zurich plc ha encomendado la gestión de las reclamaciones de los afectados.

Es de reseñar que en el proceso de insolvencia no se incluye el Club Aldiana, puesto que, a pesar de estar integrado en Thomas Cook, la mayoría de su capital está en manos de la compañía inmobiliaria suiza LMEY. De este modo, los tres clubes en España se mantienen sin restricciones en la oferta de Helvetic Tours, su principal comercializador en este país.

Madrid, 10 de octubre de 2019