

Nota informativa

Quiebra el turoperador alemán FTI: Consejos para los viajeros afectados

El tercer turoperador alemán se ha declarado en concurso de acreedores este lunes, 3 de junio. Nuestros compañeros del CEC-Austria han elaborado este artículo con respuestas a algunas de las preguntas más comunes de los consumidores afectados.

Madrid, 07 de junio de 2024.

¿No ha pagado aún?

En primer lugar, los pasajeros deben asegurarse de que la empresa pertenece al grupo FTI y de que realmente se ha declarado insolvente. Hay que tener en cuenta que, desde los sitios web de FTI, se podían reservar servicios de viaje con otros proveedores, como TUI, que no están afectados por la insolvencia.

Los servicios reservados bajo la marca paraguas FTI Touristik GmbH (grupo FTI) sí están afectados. Esto incluye FTI Alemania, FTI Austria y FTI Países Bajos, así como 5vorFlug, BigXtra Touristik GmbH, DriveFTI, Cars&Campers y Meeting Point Rent-a-Car.

Las personas que hayan reservado en estas empresas, pero aún no han abonado ningún importe, no tendrán que pagar nada. Tanto FTI como las filiales afectadas han anunciado que cancelarán por iniciativa propia los servicios de viaje pendientes.

□ Si su viaje va a comenzar en breve

FTI ha anunciado que, en la medida de lo posible, seguirá prestando los servicios de viaje reservados que vayan a tener lugar después del 5 de junio. Se recomienda contactar con el proveedor del servicio (por ejemplo, hotel, compañía aérea) que confirme por escrito que el servicio de viaje se mantiene.

Importante: Los clientes que hayan reservado un viaje combinado o servicios de viaje combinados no deben cancelar ellos mismos, sino esperar la cancelación por parte del operador turístico FTI. De lo contrario, existe el riesgo de que no se les aplique el seguro de insolvencia.

Si parte de los servicios de viaje reservados aún están pendientes de pago, el consumidor no deberá abonarlos. Asimismo, FTI ya no está autorizada a efectuar cargos a los clientes.

En el caso de servicios reservados como vuelos, hoteles, etc. que no formen parte de un viaje combinado o servicios de viaje combinados, el viajero deberá buscar otras opciones alternativas. Podrá solicitar que su crédito se incluya dentro de la masa del concurso de acreedores para tratar de recuperar lo pagado. Igualmente, podrá intentar que se le reembolse el dinero a través de la entidad financiera o la entidad emisora de la tarjeta de crédito.

□ ¿Ha reservado un viaje combinado con FTI y ya ha iniciado el viaje?

Si la persona consumidora ya ha iniciado el viaje y forma parte de un viaje combinado reservado a través de FTI, 5vorFlug o BigXtra, tiene derecho a la cobertura legal proporcionada por el Fondo Alemán de Seguridad en Viajes (DRSF). Por lo tanto, los servicios de viaje contratados están cubiertos por este seguro y el viaje combinado no debería verse afectado. No obstante, si se producen dificultades y el pasajero tiene que cancelar su viaje por motivos claramente relacionados con la insolvencia de FTI, el DRSF contactará con los clientes y se le facilitará un viaje de vuelta.

Si, durante el viaje, el viajero tiene que volver a pagar por determinados servicios que haya abonado (por ejemplo, una noche de hotel), se recomienda conservar la factura y reclamar la devolución de estos gastos al DRSF utilizando para ello el siguiente formulario (✉ [Descargar en alemán](#)).

Número de emergencia para viajeros (24h): +49 (0) 89 710 45 14 98

□ Servicios de viaje que no forman parte de un viaje combinado, en curso

- En el caso de alojamientos hoteleros reservados por el consumidor a través de FTI, se hará todo lo posible por prestar el servicio, aunque no se podrá garantizar.
- En el caso de vuelos, coches de alquiler, autocaravanas y servicios turísticos como excursiones, traslados al aeropuerto o similares reservados a través de FTI y no forman parte de un viaje combinado o servicios de viaje combinados, el turoperador comprobará su viabilidad, pero tampoco se garantizarán.

Los afectados deberán contactar con la línea directa de asistencia 24 horas: +49 (0)89 710 45 14 98. En el peor de los



Servicios de viaje reservados y pagados, y la FTI cancela el viaje:

Reservas de viajes combinados

Los viajes combinados son aquellos en los que se combina, al menos, dos servicios para un mismo viaje o vacación (por ejemplo, transporte + alojamiento), a un precio global y cuya duración sobrepase las 24 horas o incluya una noche de estancia. En estos casos, los pasajeros están protegidos en base a la Directiva de viajes combinados de la UE, de forma que FTI tuvo que asegurar todo el dinero de los clientes que contrataron viajes combinados, en caso de insolvencia. En sus documentos de viaje, los pasajeros encontrarán el denominado certificado de seguro. En él figura el Fondo Alemán de Seguridad en los Viajes (DRSF) como asegurador de FTI. Deberá rellenarse el siguiente formulario ([✉ Descargar en alemán](#)) y enviarlo por correo electrónico o carta a:

Deutscher Reisesicherungsfonds GmbH,

Dirección: Sächsische Straße 1, 10707 Berlín

Correo electrónico: kontakt@drsf.reise

Los viajeros deberán recibir el reembolso íntegro de los pagos que hayan efectuado.

Reservas de servicios que no forman parte de un viaje combinado

En caso de que el consumidor haya contratado un servicio con FTI y no forma parte de un viaje combinado -por ejemplo, una entrada para un evento o un coche de alquiler- entonces, no estará cubierto por el seguro de insolvencia que sí incluyen los viajes combinados. Algunos bancos y compañías de tarjetas de crédito ofrecen la devolución de los pagos ya realizados en caso de insolvencia. Se recomienda contactar con la entidad financiera y preguntar si es posible tal devolución. De lo contrario, puede registrar la reclamación por el servicio no prestado ante el administrador concursal. FTI ya ha presentado la solicitud ante el Juzgado de Primera Instancia de Múnich y se ha nombrado Administrador concursal provisional a [Axel Bierbach](#). El Administrador concursal se encargará de administrar los importes que se abonarán a los acreedores -con cargo a la masa del concurso de acreedores- y en qué medida.

Links

Sobre la insolvencia en la página web de [FTI](#)

Artículo de [ORF](#) News sobre la insolvencia de FTI

Devolución del cargo con [Mastercard](#) en caso de empresas insolventes

Contracargo con [Visa](#) en caso de empresas insolventes

Fuente de la información: [CEC-Austria](#)