



26 de noviembre de 2018

Información para consumidores

Insolvencia de la agencia de viajes TravelBird

La agencia de viajes holandesa era popular por ofrecer ofertas de viajes muy económicas

El Centro Europeo del Consumidor en España (CEC-España) informa a los consumidores que el 31 de octubre de 2018, la agencia de viajes holandesa [TravelBird BV](#) solicitó la suspensión de pagos e informó a SGR (Fondo de garantía holandés) sobre su situación de insolvencia.

A partir de ahora, la compañía [SGR](#) se pondrá en contacto, en breve, con aquellos consumidores que hayan contratado un viaje con la agencia TravelBird. En caso contrario, se recomienda a los consumidores que les envíen un e-mail.

Los consumidores afectados tienen a su disposición información detallada en inglés, francés, alemán y holandés en la página web de [SGR](#) donde se responde también a algunas de las dudas principales relativas a esta situación:

- **Viajeros que están viajando y tengan problemas con su proveedor de servicios de viaje:**
Contactar con TUI:
T: +31 88-0885840
M: travelbird@tui.nl
- **Consumidores que viajen hasta el 12 de noviembre de 2018 incluido y haya billetes de avión válidos disponibles:**
Contactar con TUI:
T: +31 88-0885840
M: travelbird@tui.nl
- **Consumidores que viajen en breve y no haya billetes de avión válidos disponibles:**
El viaje no se realizará. Los consumidores serán contactados lo antes posible a través del e-mail facilitado a TravelBird con las instrucciones para poner la reclamación ante SGR. Estas instrucciones serán publicadas en la siguiente página web: www.sgr.nl/schade-claimen.
- **El consumidor ha reservado un viaje sin billete de avión:**
El viaje no se realizará. Los consumidores recibirán un e-mail lo antes posible al e-mail que haya facilitado a TravelBird con las instrucciones sobre cómo reclamar ante SGR. Estas instrucciones serán publicadas en la siguiente página web www.sgr.nl/schade-claimen.
- **Tarjetas regalo o cupones de TravelBird:**
SGR no ofrece garantías para las tarjetas regalos o cupones. Más información en esta página web: <https://www.crediteurenlijst.nl> en la sección en azul "Insolventie gegevens" for TravelBird.
- **Viajes cancelados antes del 31 de octubre por TravelBird y no haya sido devuelto aún el dinero pagado anticipadamente:**
En determinadas condiciones, SGR podría devolver este dinero al consumidor. La información estará disponible en breve en su página web.
- **Durante su viaje realizado antes del 31 de octubre tuvo que asumir costes de hotel por su cuenta.**
En determinadas condiciones, SGR podría devolver estos costes al consumidor. La información estará disponible en breve en su página web.

[>>> Toda la información publicada por SGR puede encontrarla aquí.](#)

La red de Centros Europeos del Consumidor (ECC-Net) fue creada por la Comisión Europea en 2005. Hay un Centro Europeo del Consumidor en cada estado miembro de la Unión Europea, así como en Noruega e Islandia. Todos ellos ofrecen asistencia y asesoramiento gratuitos para los consumidores.