



Lieber Aldiana Gast,

Urlaub unter Freunden heißt für uns, Gäste wie Freunde zu behandeln. Diesen eigenen Anspruch konnten wir in den vergangenen Wochen während der Pandemie leider weder gegenüber unseren Gästen, noch gegenüber unseren Vertriebspartnern erfüllen.

Es ist uns sehr unangenehm, dass Sie so lange auf Ihre Rückerstattung warten mussten/ müssen. Ob Sie sich über einen Anwalt oder direkt bei uns gemeldet haben, macht aktuell in Bezug auf die Rückerstattung leider keinen Unterschied, da wir das Volumen der Anfragen nur schwer abarbeiten können. Diese Aussage mag Sie vielleicht überraschen, aber uns ist bewusst, dass die rechtliche Situation völlig klar ist. Daher können wir Sie nur im Namen von Aldiana um Entschuldigung bitten und mit dieser Erklärung die Situation beschreiben, in der wir uns gerade befinden.

Wir müssen jeden einzelnen Vorgang manuell im Service Center und in der Buchhaltung bearbeiten und gehen hier nach Eingangsdatum vor, da unsere Systeme nicht auf die aktuelle Situation ausgelegt sind. Nach der Thomas Cook Insolvenz (Thomas Cook war ein Minderheitsgesellschafter der Aldiana GmbH) waren wir von heute auf morgen von wichtigen IT-Systemen abgeschnitten und mussten uns mühsam manuell und später mit ersten neuen Systemen behelfen. Dies führt aktuell dazu, dass viele Prozesse in dieser außergewöhnlichen Zeit manuell erfolgen. Das Service Center inklusive weiterer Unterstützung aus dem Vertrieb sowie die Buchhaltung arbeiten mit Hochdruck daran, allen gerecht zu werden und die Verzögerungen zu beheben.

Ende letzter Woche haben wir einen sehr wichtigen Schritt für den Fortbestand der Aldiana Gruppe erzielt. Die zum REWE Konzern gehörende DER Touristik Group steigt künftig in das Premium-Segment für Cluburlaub ein und wird neben unserem bisherigen Gesellschafter LMEY Investments AG aus Zug, Schweiz, Gesellschafter von Aldiana Club Resorts. Wir freuen uns sehr über einen solchen starken Partner und können nun wieder gemeinsam mit Ihnen - unseren Gästen und Vertriebspartnern - nach vorne schauen. Mit dieser Entscheidung hat sich der Rückzahlungsprozess beschleunigt und wir sind bestrebt, Ihre Vorgänge so schnell als möglich zu bearbeiten.

Bitte schenken Sie uns daher noch ein wenig Geduld, auch wenn es vielleicht schwerfällt. Wir geben unser Bestes und versprechen Ihnen, dass das Geld baldmöglichst bei Ihnen eingehen wird.

Im Namen aller Aldiana Kollegen würden wir uns freuen, wenn Sie uns auch weiterhin treu bleiben und wir Sie wieder in diesem oder nächstem Jahr in einem Aldiana Club begrüßen dürfen.

Bitte bleiben Sie gesund und herzliche Grüße

A handwritten signature in black ink that reads "S Brandes".

Stefanie Brandes  
Geschäftsführer

A handwritten signature in blue ink that reads "Bart Rijnhout".

Bart Rijnhout  
Prokurist

**Aldiana GmbH**  
Hahnstraße 70  
D-60528 Frankfurt

Amtsgericht Bad Homburg v.d.H.  
Register HRB 4600  
Ust.-Id-Nr. DE 811 1680 48

Commerzbank Frankfurt  
IBAN DE 77 5004 0000 0581 011400  
BIC COBADEFFXXX

Telefon 06171 6311 1559  
Fax 06171 6311 2103  
www.aldiana.com

Geschäftsführung:  
Stefanie Brandes