

# Wichtige Informationen für unsere Kunden und Vertriebspartner

Oberursel, 22.10.2019

## Fragen und Antworten zur aktuellen Situation nach Einleitung eines Insolvenzverfahrens (Stand 22.10.19 19:30 Uhr)

\*\*\* Zur besseren Übersicht sind Änderungen zur Vorversion in Rot gekennzeichnet \*\*\*

*Wir bitten um Verständnis, dass wir Einzelfragen von betroffenen Kunden zum Verfahrensstand nicht beantworten können und bemühen uns, diesen Fragenkatalog laufend zu ergänzen und zu aktualisieren. Sie finden weitere Hinweise zur Reise- bzw. Schadenabwicklung unter [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de)*

### Wie ist der aktuelle Stand?

Die vorläufigen Insolvenzverwalter haben sich vor Ort einen Überblick über die aktuelle Lage verschafft. Trotz der schwierigen Situation gibt es für Thomas Cook Deutschland durchaus Perspektiven und Chancen für die Zukunft. Geeignete Maßnahmen zur Fortführung der einzelnen Unternehmensteile werden nun sukzessive ausgearbeitet. Das Hauptaugenmerk der vorläufigen Insolvenzverwalter liegt neben der Stabilisierung der Unternehmen darauf, sich um die betroffenen Kunden zu kümmern und für sie schnellstmöglich Lösungen zu finden.

### Wichtige Information an Verbraucher aus aktuellem Anlass

Derzeit gibt es eine böse Email-Betrugsmasche: Diese Email ist als offizielle Nachricht von Thomas Cook deklariert mit dem Betreff: ‚Wichtig: Erstattung Ihrer Thomas Cook-Reise.‘

Darin werden sensible Daten abgefragt, beispielsweise Pass- und Kreditkartendaten.

Achtung – wichtiger Hinweis: Thomas Cook hat zu keiner Zeit Emails dieser Art an Kunden verschickt. Bitte ignorieren Sie diese Mails und löschen diese.

### Wichtige Internetseite unter <https://thomas-cook.insolvenz-solution.de>

Aktuelle Informationen sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen finden Sie unter <https://thomas-cook.insolvenz-solution.de>

### Was bedeutet die Insolvenz der Thomas Cook GmbH für die Reisenden?

Das bedeutet zunächst einmal Unannehmlichkeiten, für die sich das Unternehmen und seine 2.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland in aller Form um Entschuldigung bitten. Das Wichtigste zuerst: Reisende vor Ort können ihren Urlaub planmäßig zu Ende führen, Reisen mit geplanter Abreise

bis einschließlich **31.12.2019** können aus insolvenzrechtlichen Gründen nicht angetreten werden, für alle anderen Kunden wird mit Hochdruck nach einer Lösung gesucht.

### **Warum wurde Insolvenz angemeldet?**

Der Gesamtgruppe unter der Thomas Cook Group plc in Großbritannien ist es trotz monatelangen Verhandlungen mit Kapitalgebern am Ende nicht gelungen, ein tragfähiges Finanzierungskonzept für die Zukunft zu vereinbaren. Wegen der engen Verflechtungen der deutschen Thomas Cook Gesellschaften mit der Gesamtgruppe war es mangels einer ausreichenden Fortführungsprognose notwendig, einen Antrag auf Eröffnung eines Insolvenzverfahrens zu stellen.

### **Welche Teile des Thomas Cook Konzerns sind von der Insolvenz betroffen?**

Die Thomas Cook GmbH, mit 2.000 Beschäftigten Deutschlands zweitgrößter Reiseveranstalter, hat am Mittwoch, den 25.09.2019, beim Amtsgericht Bad Homburg für sich und zwei ihrer Tochtergesellschaften, die Thomas Cook Touristik GmbH und die Bucher & Öger Tours GmbH, Anträge auf die Eröffnung eines Insolvenzverfahrens gestellt.

Das Amtsgericht ist am gleichen Tag den Anträgen gefolgt und hat erfahrene Sanierungsexperten von der Kanzlei hww hermann wienberg wilhelm als vorläufige Insolvenzverwalter bestellt.

Über das Vermögen der Thomas Cook International AG mit Sitz in Pfäffikon in der Schweiz wurde am 1. Oktober 2019 das Insolvenzverfahren eröffnet. Die TCI ist eine 100 prozentige Tochtergesellschaft der britischen Thomas Cook Group plc.

### **Welche Veranstaltermarken sind von der Insolvenz betroffen?**

Betroffen sind die Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin sowie Thomas Cook International (TCI). Aldiana ist von der Insolvenz nicht betroffen.

### **Ist Aldiana ebenfalls von der Insolvenz betroffen?**

Nach der Insolvenz der Thomas Cook Group und ihrer deutschen Veranstalter hat sich die Aldiana GmbH im Tagesgeschäft von ihrem Minderheitsgesellschafter gelöst und eigenständig aufgestellt. Die Flüge werden jetzt direkt von Aldiana eingebucht und mit den Fluggesellschaften abgerechnet. Die Betreuung der Reisebüros erfolgt ausschließlich über das Aldiana-Vertriebsteam. Die Provisionen werden wie bisher direkt mit den Vertriebspartnern abgerechnet.

### **Was bedeutet das Condor Schutzschirmverfahren?**

Condor ist ein operativ gesundes und profitables Unternehmen. Der Condor-Flugbetrieb wird ganz regulär durchgeführt. Die Pünktlichkeit der Flüge liegt derzeit sogar über dem Durchschnitt der letzten sechs Monate und auch die Buchungen sind überdurchschnittlich. Condor befindet sich in einem sogenannten Schutzschirmverfahren, um sich von einer Mithaftung für die Verbindlichkeiten der insolventen Thomas Cook Group plc zu befreien und die volle Unabhängigkeit der Thomas Cook Group plc zu erlangen. Condor geht so einen wichtigen Schritt zur Sicherung der Zukunft des Unternehmens und der 4.900 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

### **Was bedeutet die Übernahme der Thomas Cook-Anteile der alpha Reisebüropartner GmbH durch die Raiffeisen-Tours RT-Reisen GmbH?**

Stabilität und Sicherheit für die Zukunft der Reisebürokooperation alpha Reisebüropartner GmbH: Die Raiffeisen-Tours RT-Reisen GmbH (rtk) hat von der Thomas Cook Touristik GmbH alle Anteile an der alpha Reisebüropartner GmbH übernommen. In dieser Gesellschaft werden die Aktivitäten der rund 700

Reisebüros von Neckermann Reisen Partner und Neckermann Reisen Team gebündelt. Bisher war die im Jahre 2003 gegründete Kooperation mit gleichen Anteilen von RT-Reisen und Thomas Cook geführt worden. In den kommenden Wochen werden die neuen Eigner intensive Gespräche mit ihren Kooperationspartnern aufnehmen, um Wünsche und Entwicklungsmöglichkeiten zu diskutieren.

### **Warum verkaufen wir Reisen und Dienstleistungen auf [www.neckermann-reisen.de](http://www.neckermann-reisen.de)?**

Auf [www.neckermann-reisen.de](http://www.neckermann-reisen.de) agieren wir als Vermittler von Fremdleistungen wie z.B. Reisen von TUI, DERTOUR und FTI, und Dienstleistungen von ERGO und vielen anderen. Die Durchführung der Reisen und Dienstleistungen ist gewährleistet und fällt nicht unter die Insolvenz der Thomas Cook Touristik GmbH. Die Zahlung des Kunden erfolgt an den durchführenden Veranstalter des gebuchten Produktes. Produkte der Thomas Cook-eigenen Veranstaltermarken sind seit dem **23.09.2019** nach wie vor nicht im Verkauf.

### **Was ist der Unterschied zwischen einer Thomas Cook International Buchung und einer Thomas Cook Buchung?**

Thomas Cook International Buchungen sind Reisen mit der Gesellschaft Thomas Cook International AG (TCI). Bitte entnehmen Sie Ihrer Reisebestätigung / Rechnung, mit welcher Gesellschaft Sie gebucht haben.

### **Wird es die deutschen Traditionsmarken Neckermann Reisen, Öger Tours und Bucher Reisen weiterhin geben?**

Der gerichtliche Schritt einer Insolvenzanmeldung ließ sich zum **25.09.2019** aufgrund der Insolvenz der Thomas Cook Group nicht mehr vermeiden. Wir sind aber zuversichtlich, dass wir eine Chance haben, unsere Traditionsmarken wieder am Markt anbieten zu können.

### **Was geschieht mit meiner bereits gebuchten Reise in folgenden Fällen?**

#### **Ich habe eine Reise mit Reisedatum bis zum 31.12.2019**

Für Gäste der Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin sowie von Thomas Cook International (TCI) mit Reiseantrittsdatum bis einschließlich **31.12.2019** können wir die Durchführung der Reise nicht garantieren. Hinweis für Reisebüros: Diese Regelung betrifft ebenfalls unsere Dynamischen Pauschalreisen (X und Y-Buchungen der oben genannten Veranstaltermarken)

- Alle abreisenden Gäste bis einschließlich Abreise **31.12.2019** können ihre Reise aus insolvenzrechtlichen Gründen nicht antreten.
- Dies betrifft sowohl Pauschalreisen als auch gebuchte Einzelleistungen (Nur-Hotel Buchungen und Nur-Flug Buchungen (inkl. TIP-Flug Buchungen).
- Ob und in welchen Ausnahmefällen Nur-Flug Buchungen stattfinden können, wird im Einzelfall geprüft. Hier erfolgt eine entsprechende Information per E-Mail an den Gast und an das zuständige Reisebüro, dass die Flugreise stattfindet.
- Nur-Flug Buchungen bis Abreise **31.12.2019**, bei denen es sich nicht um Linienflüge handelt, können nicht angetreten werden und sie sind aufgrund einer gebuchten Einzelleistung leider nicht versichert. Eine Information per E-Mail erfolgt zusätzlich sukzessive nach Reiseternin.

- Hinweis für Reisebüros: Für abgesagte Reisen sind die Gästenamen für Neubuchungen bei Fluggesellschaften bis **31.12.2019** freigegeben. Dies gilt nicht für Linienflüge im Rahmen einer Nur-Flugbuchung, bei denen die Zahlung an die Airline bereits erfolgt ist und das Flugticket ausgestellt wurde.

### **Wohin sollen sich betroffene Gäste mit Abreisedatum bis einschließlich 31.12.2019 wenden?**

Unsere Pauschalreisegäste sind im Besitz eines Sicherungsscheines. Dieser befindet sich auf der Reisebestätigung / Rechnung. Die dort angegebene Versicherungsscheinnummer ist vom Gast zu melden und / oder bei allen Schriftwechseln anzugeben. Alle betroffenen Gäste mit Ansprüchen müssen sich selbst aktiv an den vom Insolvenzversicherer Zurich Insurance plc beauftragten Dienstleister wenden: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

### **Was passiert mit meiner Reise mit Reisedatum bis zum 31.12.2019, die ich bei der Thomas Cook International AG (TCI) gebucht habe?**

Reisen mit Antrittsdatum bis einschließlich **31.12.2019** sind aus konkursrechtlichen Gründen leider nicht möglich.

- Sie haben eine Pauschalreise gebucht: Bitte wenden Sie sich für Informationen zum weiteren Vorgehen an den von der Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland beauftragten Dienstleister KAERA unter [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). Den zu Ihrer gebuchten Reise gehörenden Sicherungsschein finden Sie auf der letzten Seite Ihrer Reisebestätigung/ Rechnung. Diesen werden Sie für die Abwicklung mit KAERA benötigen. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.
- Sie haben eine Einzelleistung gebucht: Kunden, deren Reisen nicht durch einen Sicherungsschein abgesichert sind, können ihre Forderungen samt Beweismitteln bei der Konkursverwaltung anmelden.

### **Wie können Kunden der TCI, deren Reise nicht durch einen Sicherungsschein abgesichert ist, ihre Forderungen anmelden?**

Zur Einreichung der Forderung stehen auf der Homepage des **Konkursamtes Höfe** unter <https://www.notariat-hoefe.ch/Dienstleistungen/Thomas-Cook-International-AG> ein Formular und weiterführende Informationen zur Verfügung.

Das ausgefüllte Formular ist unterzeichnet auf dem Postweg inklusive Beweismittel an folgende Adresse zuzustellen: Baur Hürlimann AG, Dr. iur. Daniel Hunkeler, Bahnhofplatz 9, Postfach 1175, 8021 Zürich 1 Der Schuldenruf, mit welchem die Gläubiger aufgefordert werden ihre Forderung innerhalb eines Monats einzureichen, erfolgt voraussichtlich in den nächsten zwei Monaten und wird im Schweizerischen Handelsamtsblatt unter [www.shab.ch](http://www.shab.ch) publiziert. Forderungen können jedoch auch bereits vor dem Schuldenruf angemeldet werden.

### **Was passiert bei Neubuchungen über andere Reiseveranstalter?**

Neubuchungen über andere Reiseveranstalter sind für die abgesagten Reisen bis zum **31.12.2019** möglich. Für abgesagte Pauschalreisen mit Linienflügen sind die Gästenamen für Neubuchungen bei

Fluggesellschaften bis zum **31.12.2019** freigegeben. In Bezug auf die abgesagte Reise prüft KAERA die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren. Für alle betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de).

**Ich möchte meinen Linienflug - der als Nur-Flug gebucht ist - antreten, da laut Aussage der gebuchten Airline die Bezahlung bereits erfolgt ist. Was gilt es zu beachten?**

Linienflüge, die bereits von Thomas Cook bei der gebuchten Airline bezahlt sind, können angetreten werden. Dies ist für alle Linienflüge sichergestellt, für die das Ticketing bis zum **31.08.2019** erfolgt ist. Zudem gilt als Voraussetzung, dass der Reisepreis durch den Gast bereits vollständig beglichen ist. ACHTUNG: Eine Restzahlung kann zum jetzigen Zeitpunkt nicht erfolgen. Gäste, die Ihren Linienflug antreten können, werden schriftlich informiert.

**Ich möchte meinen gebuchten Linienflug - der aktuell im Rahmen einer Pauschalreise gebucht ist - antreten, da laut Aussage der gebuchten Airline die Bezahlung bereits erfolgt ist. Was gilt es zu beachten?**

Leider ist dies nicht möglich, da wir alle Pauschalreisen bis zum **31.12.2019** abgesagt haben. Die Flugleistung kann aus insolvenz- und haftungsrechtlichen Gründen nicht in Anspruch genommen werden. Dies gilt leider auch dann, wenn die Airline Ihnen fälschlicherweise eine Durchführung bestätigt haben sollte. Wir haben alle Möglichkeiten durchgespielt, die rechtlichen Grundlagen lassen aber leider keine andere Lösung zu, daher werden alle Linienflüge, die im Rahmen einer Pauschalreise gebucht wurden, storniert.

**Hinweis für Reisebüros: Was ist aktuell im Umgang mit dem Thomas Cook Ticket Shop zu beachten?**

Neubuchungen oder ein Zugang zur Flug Internet-Buchungsmaschine (IBE) (book & Fly / mercado) bzw. Farewizard sind aktuell nicht möglich. Ausgestellte IATA Tickets sind uneingeschränkt gültig und werden nicht storniert. Für den Eigenvertrieb gelten hier abweichende Regelungen, eine Information dazu erfolgt direkt an den Eigenvertrieb. Das Service Team vom Thomas Cook Ticket Shop ist aktuell telefonisch nicht erreichbar sondern nur per E-Mail für Reisebüros unter [tc-ticketshop@thomascook.de](mailto:tc-ticketshop@thomascook.de).

**Ich habe eine Reise mit Reisedatum ab dem 01.01.2020 und die Fluggesellschaft / der Hotelier hat mir mitgeteilt, dass meine Buchung storniert wurde**

Reisen mit Reiseantrittsdatum ab dem **01.01.2020** hat die deutsche Thomas Cook Gruppe nicht abgesagt. Anders lautende Aussagen sind unzutreffend. Sollte der Hotelier oder die Fluggesellschaft Ihnen mitgeteilt haben, dass Ihre Buchung storniert sei, so bitten wir, obgleich nicht von unserer Seite verantwortet, um Entschuldigung. Wir wissen, dass die Ungewissheit der vergangenen zwei Wochen für unsere Kunden und Vertriebspartner sehr schwierig war. Derzeit arbeiten wir mit Hochdruck daran, schnellst möglichst wieder operativ tätig zu sein, um dann auch wieder Reisen ab dem **01.01.2020** anbieten zu können. Wir sind mit unseren Leistungsträgern in stetigem Kontakt, um die gebuchten Leistungen für Reisen mit Antrittsdatum ab dem **01.01.2020** durchführen zu können.

**Über Thomas Cook gebuchte Hochsee- und Flusskreuzfahrtbuchungen**

Gäste mit Reiseantritt vom **01.11.2019** bis **31.12.2019** können ihre Reise aus insolvenzrechtlichen Gründen nicht antreten. Eine Information an die betroffenen Gäste und an das zuständige Reisebüro erfolgt.



**Ich hatte eine Reise mit Reisedatum am 23.09.2019 und 24.09.2019 (vor der Einleitung eines Insolvenzverfahrens) und konnte diese dementsprechend nicht antreten**

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

**Ich habe meine Reise am 23.09.2019 angetreten. Was gilt es nun zu beachten?**

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

**Welche Reiseart ist versichert?**

Die Absicherung über den Sicherungsschein besitzt nur die Gültigkeit für eine gebuchte Pauschalreise. Eine Pauschalreise besteht aus mindestens zwei Reisearten (z. B. Flug und Unterkunft). Nicht versichert sind gebuchte Einzelleistungen wie z. B. Nur-Flug- oder Nur-Hotelbuchungen.

**Wie können Kunden, deren Reise nicht durch einen Sicherungsschein abgesichert ist, ihre Forderungen anmelden?**

Bei Buchungen von Einzelleistungen gibt es im Regelfall keinen Sicherungsschein. Kunden, deren Reisen nicht durch einen Sicherungsschein abgesichert sind, können mit Eröffnung des Insolvenzverfahrens ihre Forderungen zur Insolvenztabelle anmelden. Die Eröffnung des Insolvenzverfahrens wird öffentlich bekannt gegeben. Entsprechende Informationen werden dann auch auf der Internetseite <https://thomascook.insolvenz-solution.de> zur Verfügung gestellt.

Kunden der Thomas Cook International AG (TCI), deren Reisen nicht durch einen Sicherungsschein abgesichert sind, können ihre Forderungen beim Schweizer Insolvenzverwalter anmelden.

**Ich habe einen Reisegutschein über einen bestimmten Betrag gekauft oder geschenkt bekommen. Wie gehe ich damit im Insolvenzverfahren um?**

Derzeit prüfen wir noch die rechtliche Handhabung der ausgegebenen Wertgutscheine. Wir hoffen, kurzfristig eine Lösung herbei führen zu können.

**Was passiert mit gebuchten Einzelleistungen? (Zum Beispiel mit Nur-Hotelbuchungen und Nur-Flugbuchungen?)**

Bei Buchungen von Einzelleistungen gibt es im Regelfall keinen Sicherungsschein. Das Risiko einer Insolvenz des Leistungserbringers trägt in diesen Fällen der Kunde. Ausnahmen hierzu können bestehen. Prüfen Sie bitte in diesem Fall ob Ihrer Reisebestätigung der Sicherungsschein vorliegt.

Alle Nur-Flug Gäste der Marken TIP, OGE Flug, NEC ONE, die sich im Zielgebiet befinden, können nicht mehr regulär rückbefördert werden, da in diesen Fällen kein Sicherungsschein existiert. Nur-Flug Gäste der Marken TOC NET und TOC Flug sind im Besitz eines Linienflugtickets und können Ihren Rückflug antreten.

**Werden die durch Thomas Cook abgesagten Reisen im Buchungssystem storniert?**

Die abgesagten Reisen bis Reiseternin **31.12.2019** werden technisch storniert, sodass die Buchungssysteme bereinigt sind. Es werden keine Stornierungsbestätigungen an Gäste und Reisebüros versendet. Ein systemischer Abruf einer Stornierungsbestätigung ist nicht möglich. Sollte dennoch in

einigen wenigen Fällen eine Stornierungsinformation per E-Mail an das zuständige Reisebüro erfolgt sein, bitten wir diese zu ignorieren. Der Kontostand des Reiseauftrags weist bereits geleistete Zahlungen aus. Diese werden aus insolvenzrechtlichen Gründen nicht zurück erstattet. Alle betroffene Gäste, die im Besitz eines Sicherungsscheines sind, müssen sich selbst aktiv an den vom Insolvenzversicherer Zurich Insurance plc beauftragten Dienstleister wenden: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). **KAERA** prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

Die technische Stornierung der abgesagten Reisen hat keinerlei Auswirkungen auf eventuelle Provisionsansprüche unserer Vertriebspartner.

### **Kann eine bestehende Buchung mit Reisetermin ab dem 01.01.2020 storniert oder umgebucht werden?**

Buchungen ab Reisetermin **01.01.2020** können derzeit aus technischen Gründen leider nicht geändert oder storniert werden.

### **Wie können Optionsbuchungen storniert werden und was passiert mit Request Buchungen?**

Alle Optionsbuchungen mit Abreisen bis zum **31.12.2019** werden aufgrund der aktuellen Situation systemisch storniert. Request Buchungen werden nicht bestätigt. Gruppenbuchungen in Option werden im Einzelfall geprüft und bearbeitet. Bitte wenden sie sich an die Gruppenabteilung unter Tel.: 06171 – 65 65 310.

### **Warum habe ich noch keine Information erhalten, dass meine Reise abgesagt wurde?**

Alle Gäste mit Reiseantritt bis einschließlich **31.12.2019** wurden bereits per E-Mail informiert. Ausgenommen davon sind einige Nur-Flugbuchungen und österreichische Buchungen, für die die Vorgehensweise noch in Abstimmung ist.

### **Ich habe eine Frage zu meiner Reise. An welche Service-Hotline kann ich mich hierzu wenden?**

Bitte wenden Sie sich bei Fragen zu abgesagten Reise etc. an folgende Service-Hotline: 06171 - 65 65 190. Wir bitten um Verständnis, dass wir Einzelfragen von betroffenen Kunden zum Verfahrensstand nicht beantworten können und bemühen uns, diesen Fragenkatalog laufend zu ergänzen und zu aktualisieren. Sie finden weitere Hinweise zur Reise- bzw. Schadenabwicklung unter [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de).

### **Werden offene Beträge per Lastschrift / Kreditkarte eingezogen?**

Lastschriften und Einzüge über Kreditkarten erfolgen derzeit nicht.

### **Was gilt es bei der Zahlart Ratenzahlung (BillPay) zu beachten?**

In diesem Fall hat der Kunde einen Vertrag mit dem Zahlungsdienstleister BillPay GmbH geschlossen. Es gelten die in diesem Vertrag mit der BillPay GmbH stehenden Bedingungen. Alle Gäste mit Anreisen bis **31.12.2019** wurden laut BillPay per E-Mail darüber benachrichtigt, dass alle betroffenen Verträge storniert wurden und die bereits geleisteten Anzahlungen bzw. Raten dem Kunden voll zurück erstattet werden würden.

### **Wer kommt für bereits gezahlte Reisen (inkl. Anzahlungen) auf?**

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

**Wie verhalten sich Kunden, die im Urlaub an einen Hotelier, Transferagentur oder Airline Leistungen gezahlt haben, da sie hierzu aufgefordert wurden?**

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

**Wie lauten die Kontaktdaten der Insolvenzversicherung?**

Für betroffene Kunden mit Ansprüchen hat Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland die KAERA AG für die Abwicklung beauftragt, welche unter folgender Adresse erreichbar ist: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). Telefon: +49 6172- 99 76 11 23. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

**Der von der Zurich Insurance plc beauftragte Dienstleister KAERA ist unter [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de) erreichbar. Wie ist das Formular auszufüllen?**

KAERA bittet Sie, die Schadenmeldung über ein [Webformular](#) zu übermitteln, da dies den Bearbeitungsprozess beschleunigt. Lassen Sie sich gegebenenfalls von Ihrem Reisebüro, Verwandten oder Freunden bei der Eingabe Ihrer Informationen unterstützen.

Für den Upload über das Webformular benötigen Sie die folgenden Dokumente:

- Vollständige Buchungsbestätigung des Reiseveranstalters
- Nachweis über die Anzahlung des Reisepreis
- Nachweis über die Restzahlung des Reisepreis
- Erklärung und Unterschriften der Reisenden zur Zahlung der Kundengelder
- Versicherungsschein

**Wie sind Schadenmeldungen von mehr als 6 Personen auszufüllen?**

Bitte erfassen Sie zunächst die ersten 6 Reiseteilnehmer und füllen Sie das Formular aus. Danach erhalten Sie eine Auftrags-Nummer. Speichern Sie dieses Ergebnis als Datei ab. Im Anschluss bitte die nächsten 6 Reiseteilnehmer erfassen und die anfangs erhaltene Auftrags-Nummer als Anlage hinzufügen. Als Anlage kann auch die Datei bzgl. der 1. Auftragsnummer hinzugefügt werden. So verfahren Sie weiter, bis Sie alle Reiseteilnehmer gemeldet haben.

**Wo finde ich meinen Versicherungsschein?**

Der Versicherungsschein befindet sich auf der Reisebestätigung / Rechnung. Der Versicherungsschein ist enthalten, wenn eine Pauschalreise gebucht ist, und gilt nicht für gebuchte Einzelleistungen. Die Reisebestätigung / Rechnung ist über das Dokumentencenter abrufbar.

**Wie gelange ich an meinen Versicherungsschein, wenn ich meine Reisebestätigung / Rechnung nicht mehr finden kann?**

Bitte wenden Sie sich in diesem speziellen Fall an folgende Service-Hotline: 06171 - 65 65 190. Hinweis für Reisebüros: Sie können in Ihrem Reservierungssystem für die betroffenen Buchungen mit Aktion „DR“ (im Fall von TOMA) nochmals eine Bestätigung / Rechnung samt Versicherungsschein drucken lassen und dem Kunden zukommen lassen.



**Ist der Travelguide aktuell erreichbar?**

Die Travelguide-Webseite ist erreichbar, allerdings ist ein Login nicht möglich. Downloads aus dem App Store sind nicht mehr möglich.

Wir werden Sie weiterhin auf dem Laufenden halten.

Freundliche Grüße aus Oberursel

Ihr Thomas Cook Team