

# Wichtige Informationen für unsere Kunden und Vertriebspartner

Oberursel, 09.10.2019

## Fragen und Antworten zur aktuellen Situation nach Einleitung eines Insolvenzverfahrens (Stand 09.10.19 11:15 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 sofort vor Ort einen ersten 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.

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

Ab sofort finden Sie aktuelle Informationen sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen 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 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, 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
- Eine Information an die betroffenen anreisenden Gäste erfolgt sukzessive nach Reiseternin per E-Mail an den Gast und an das zuständige Reisebüro
- 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 ab dem **27.09.2019** bis **31.10.2019** freigegeben. **Eine Freigabe bis zum Reisedatum 31.12.2019 erfolgt baldmöglichst.** Dies gilt nicht für Linienflüge, bei denen die Zahlung an die Airline bereits erfolgt ist und das Flugticket ausgestellt wurde.

## **Aus welchem Grund haben Sie die Termine für nicht stattfindende Reisen vom **31.10.2019** auf den **31.12.2019** geschoben?**

Die von der Insolvenz betroffenen Thomas Cook Gesellschaften wollen ebenso wie die bestellten Insolvenzverwalter Schaden und Unannehmlichkeiten für Thomas Cook Kunden und Vertriebspartner so gering wie möglich halten. Durch die Verlängerung des Zeitraums bis zum **31.12.2019** erhöht sich die Planungssicherheit insbesondere über die Weihnachtsfeiertage sowohl für die Kunden als auch für die Reisebüros. So können betroffene Kunden nun beispielsweise eine neue Reise bei einem anderen Anbieter buchen und ihren Urlaub antreten. Auch Reisebüros können damit auf andere Anbieter ausweichen.



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

Alle abreisenden Gäste bis einschließlich Abreise 31.12.2019 können ihre Reise aus insolvenzrechtlichen Gründen nicht antreten. 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.

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

Neubuchungen über andere Reiseveranstalter sind für die abgesagten Reisen bis zum 31.12.2019 möglich. 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. Ausgenommen hiervon sind Linienflüge gebucht bei Thai Airways (Tickets gebucht auf Thai Airways / TG Flug-Nummer). 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 in den nächsten Tagen 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 **nicht telefonisch** erreichbar sondern nur per E-Mail unter [tc-ticketshop@thomascook.de](mailto:tc-ticketshop@thomascook.de) erreichbar und hat Zugriff auf Ihre Buchungen.

- Wir bitten um Verständnis, dass das Service Team vom Thomas Cook Ticket Shop nur E-Mails bearbeitet, die sich auf Buchungen des Thomas Cook Ticket Shops beziehen, und nicht für sonstige Buchungen zuständig ist.
- Zudem handelt es sich um ein B2B Service Center für Reisebüros. Anfragen von Kunden (Reisenden) können an dieser Stelle nicht beantwortet werden.

### **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](http://www.kaera-ag.de) prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

### **Ich habe eine Reise mit Reisedatum ab dem 01.01.2020**

Für Reisen mit Reiseantrittsdatum ab dem **01.01.2020** wird nun in Abstimmung mit der Insolvenzverwaltung die weitere Vorgehensweise geprüft. Buchungen können derzeit aus technischen Gründen leider nicht geändert oder storniert werden.

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

**Für Gäste, die eine Reise über TOC SHIP mit Reiseantritt bis zum 31.12.2019 gebucht haben, wird aktuell geprüft, ob die Durchführung der Reisen erfolgen kann.**

### **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. Hierfür wird aktuell eine Website mit den entsprechenden Informationen eingerichtet. Diese wird in Kürze bekannt gegeben.

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

Ein solcher Reisegutschein ist ein Wertgutschein, der wie eine Einzelleistung ohne Sicherungsschein betrachtet wird. Betroffene Kunden können mit Eröffnung des Insolvenzverfahrens den Betrag des Reisegutscheins als 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/start> zur Verfügung gestellt.

### **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.

### **Wann werden die bestehenden Buchungen storniert? Kann eine bestehende Buchung auf andere Veranstalter umgebucht werden?**

Buchungen können derzeit aus technischen Gründen leider nicht geändert oder storniert werden.

### **Warum können derzeit keine bestehenden Buchungen storniert oder geändert werden? Welche Stornostaffel gilt, sollten Buchungen wieder stornierbar sein?**

Buchungen können derzeit aus technischen Gründen leider nicht geändert oder storniert werden. Weitere Informationen erhalten Sie baldmöglichst.

### **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 **31.10.2019** wurden bereits per E-Mail informiert. **Eine Absage für alle Abreisen vom 01.11.2019 bis zum 31.12.2019 erfolgt sukzessive.** 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. Überweisungen seitens der Kunden sollen nicht getätigt werden.

**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 31.10.2019 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 von einem Hotelier, Transferagentur oder Airline aufgefordert werden, Leistungen erneut zu zahlen?**

Zurich sichert im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen die Übernahme der Kosten für die Beherbergung der Reisenden im Zielgebiet. Entsprechendes gilt auch für die Rückreise.

Der zuständige Insolvenzversicherer Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland hat die KAERA AG mit der Abwicklung beauftragt: [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de). KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche im Insolvenzverfahren.

Thomas Cook hat eine entsprechende Bestätigung zur Sicherung der Hotel- und Flugkosten an die Hoteliers und Fluggesellschaften versendet, so dass keine Zahlungen von Kundenseite aus vorgenommen werden sollen. Bitte verweisen Sie auf diese Bestätigung, sollten Sie vom Hotelier oder der Fluggesellschaft darauf angesprochen werden. Hier finden Sie die Bestätigungen:

- Hotelgarantie: [http://www.kaera-ag.de/documents/Hotel\\_garantuee.pdf](http://www.kaera-ag.de/documents/Hotel_garantuee.pdf)
- Fluggarantie: [http://www.kaera-ag.de/documents/Flight\\_guarantee.pdf](http://www.kaera-ag.de/documents/Flight_guarantee.pdf)
- Transfergarantie: [https://www.kaera-ag.de/documents/Transport\\_Guarantee\\_191002.pdf](https://www.kaera-ag.de/documents/Transport_Guarantee_191002.pdf)

Gäste, die für ihre Reise keinen Sicherungsschein haben, sind von dieser Regelung ausgeschlossen. Dies bedeutet, dass hier bereits gezahlte Leistungen nicht versichert sind und etwaige anfallende Kosten vor Ort vom Kunden zu tragen sind.

**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. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren.

### **Rückreisende Gäste**

Zurich sichert im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen die Übernahme der Kosten für die Beherbergung der Reisenden im Zielgebiet. Entsprechendes gilt auch für die Rückreise.

Thomas Cook hat eine entsprechende Bestätigung zur Sicherung der Hotel- und Flugkosten an die Hoteliers und Fluggesellschaften versendet, so dass dadurch alle Pauschalreisen der Gäste, die sich im Zielgebiet befinden, regulär bis zum geplanten Ende durchgeführt werden. **In enger Abstimmung und mit besonderer Unterstützung der Zurich Versicherung sind – bis auf einige Langzeitreisende – mittlerweile fast alle 140.000 Gäste wieder in ihre Heimat zurückgekehrt.**

**Hinweis für Nur-Flug Gäste, die bereits im Zielgebiet sind:** Alle Nur-Flug Gäste der Marken TIP, OGE Flug, NEC ONE 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.

### **Wird Connected Service weiterhin die hauptsächliche Kontaktmöglichkeit für Sie im Urlaub sein?**

Der Connected Service ist derzeit nur eingeschränkt unter der Thomas Cook Signature Connected Service Hotline: 0049 - 6171 65 6161 oder unter der Connected Service Hotline (inkl. USA): 0049 - 305 516 556 11 via SMS und Telefon erreichbar.

### **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. 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.

Es gibt auf der o.g. Internetseite zwei Optionen zu dem Formular zu gelangen:

1. Scrollen Sie etwas runter und klicken Sie auf den dunkelblauen Kasten
  - „Schnelleinstieg Abwicklungsstelle der Zurich Insurance plc“
  - Dann auf „Thomas Cook GmbH Abwicklungsstelle zur Reisepreis Versicherung“
  - Scrollen und dann auf „Zur Schadenanzeige von Thomas Cook GmbH“
  - **>Hier geht es zur Zustimmungserklärung der Reisenden und anschließend zum Ausfüllen der Schadenanzeige<**
2. Scrollen Sie etwas runter und klicken Sie im hellblau hinterlegten Bereich auf
  - „AKTUELLES 25. September 2019 - Informationen zur Insolvenz der Thomas Cook GmbH“ auf den Doppelpfeil



- Sie gelangen wie in Option 1 auf die Seite: „Abwicklungsstelle zur Reisepreis-Versicherung für Thomas Cook GmbH“
- Scrollen und dann auf „Zur Schadenanzeige von Thomas Cook GmbH“
- **>Hier geht es zur Zustimmungserklärung der Reisenden und anschließend zum Ausfüllen der Schadenanzeige<**

Im Anschluss muss das Webformular unter dem soeben genannten Link ausgefüllt werden. 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
- Sicherungsschein

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

Bitte erfassen Sie zunächst die ersten 6 Reisetilnehmer 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 Reisetilnehmer 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 Reisetilnehmer gemeldet haben.

### **Wo finde ich meinen Sicherungsschein?**

Der Sicherungsschein befindet sich auf der Reisebestätigung / Rechnung. Der Sicherungsschein 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 Sicherungsschein, wenn ich meine Reisebestätigung 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 Sicherungsschein 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.

**Zurich beauftragt DER Touristik mit Transfer zu den Flughäfen der Thomas Cook Deutschland-Gäste in einigen Regionen. [Aktuellste Informationen](#) hierzu finden Sie unter <https://www.zurich.de/de-de/services/thomas-cook>**

Wir werden Sie weiterhin nach allen Möglichkeiten auf dem Laufenden halten.

Freundliche Grüße aus Oberursel  
Ihr Thomas Cook Team