

# ThomasCook - aktuelle Lage

## Fragensammlung für QTA Reisebüros zur Thomas Cook Insolvenz und den Auswirkungen auf Kunden und Reisebüros

### Vorbemerkung:

Aufgrund der Situation muss darauf hingewiesen werden, dass sich die Situation der betroffenen Veranstalter und Fluggesellschaften jederzeit ändern können. Hieraus folgt, dass diese Antworten dann nicht mehr richtig sind, weil es neue Entwicklungen oder Neues gab.

Aus diesem Grund wird dringend empfohlen bis zu einer endgültigen Lösung durch die betroffenen Veranstalter, Fluggesellschaften oder gegebenenfalls Insolvenzveranstalter sich vor jeder Entscheidung über die dann gültigen Informationen durch die Veranstalter oder Fluggesellschaften zu versichern. Der Vertragspartner des Kunden ist der richtige Ansprechpartner, d.h. z.B. bei einer Pauschalreise nur der Veranstalter. Wichtig ist auch aufgrund der schwierigen Situation, dass der Kunde Beweise sichert, um später beweisen zu können was der Veranstalter, Hotelier, Fluglinie, etc. gesagt hat.

+++ Die Insolvenzverfahren sind eröffnet worden +++

Mehr Informationen unter <https://www.hww.eu/thomas-cook/>

## Informationen zur geplanten Staatshaftung

Aktuell ist die Lage noch nicht ganz klar, wie geschädigte Kunden neben der gemeldeten 17,5 % Quote aus der Versicherung die Differenz von der über die Presse kommunizierte "Staatshaftung" erhalten werden. Wir werden auch hier versuchen, Sie an dieser Stelle mit Fakten für mögliche Fragen Ihrer Kunden zu wappnen. Aktuell gibt es eine Linksammlung zu verschiedenen Pressemeldungen:

[google News Feed\\*](#)

\*QTA übernimmt für Informationen keine Haftung

Thomas-Cook-Pleite: Wichtige Informationen für geschädigte Pauschalreisende  
11 Mai 2020

## Wichtige Infos

21.01.2020 | Regierung verspricht einfaches Verfahren für Cook-Zahlungen

In den nächsten Wochen werde die Bundesregierung die betroffenen Pauschalreisenden öffentlich über das Verfahren der Abwicklung und die nächsten Schritte informieren, kündigt das Justizministerium an. Sie werde "ein einfaches, für die Pauschalreisenden kostenfreies" Prozedere zur Abwicklung der Ausgleichszahlungen bereitstellen. Doch zunächst müssten die Geschädigten ihre Ansprüche anmelden.

So weit noch nicht geschehen, sollten Thomas-Cook-Kunden, die ihre nicht mehr durchgeführte Reise bereits angezahlt hatten, die Ansprüche aus dem Sicherungsschein gegenüber der Zurich-Versicherung geltend zu machen, mahnt das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz auf seiner [Website](#). Die Zurich-Versicherung hat dafür eine eigene [Seite](#) bereitgestellt. Darüber hinaus müssten die Forderungen beim zuständigen Insolvenzverwalter zur Insolvenztabelle angemeldet werden.

Die Bundesregierung betont erneut, dass sie die Deckungslücke bei der Entschädigung der Cook-Kunden "ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und ohne Präjudiz für die Sach- und Rechtslage" ausgleichen werde, soweit keine Erstattung von dritter Seite erfolge. Im Gegenzug werde sich der Bund etwaige Ansprüche der Pauschalreisenden abtreten lassen, diese Ansprüche "konzentriert verfolgen und gegebenenfalls gerichtlich geltend machen".

Hintergrund ist die Tatsache, dass die Zurich-Versicherung lediglich für 17,5 Prozent der Ausgleichszahlungen an Thomas-Cook-Kunden aufkommen will. Strittig bleibt dabei, ob der Versicherer die Rückführungskosten in Höhe von knapp 60 Millionen Euro in die Haftungssumme, die bei 110 Millionen Euro gedeckelt ist, einbeziehen durfte. Zurich beharrt darauf, Bundesjustizministerin Christine Lambrecht sieht die Versicherung dagegen mit insgesamt 170 Millionen Euro in der Pflicht.

11.12.19 | rtk begrüßt Entscheidung der Bundesregierung

**Die Reisebürokooperation rtk begrüßt die Entscheidung der Bundesregierung, Pauschalurlauber des insolventen Reiseunternehmens Thomas Cook finanziell zu unterstützen.**

## Rechtshotline

für alpha,  
Reiseland, rtk und  
TTS:

15:00h bis 17:  
00h  
Tel.: 06172-8987041

für Schmetterling:

Tel.: 09197-6282-630

für AER Mitglieder:

Tel.: 05206-9150-960

Vertrauen in die Pauschalreise zurückgewinnen

### rtk begrüßt Entscheidung der Bundesregierung, Thomas-Cook-Pauschalurlauber zu entschädigen

**Burghausen, 11. Dezember 2019.** – Die Reisebürokooperation rtk begrüßt die Entscheidung der Bundesregierung, Pauschalurlauber des insolventen Reiseunternehmens Thomas Cook finanziell zu unterstützen. „Damit kommt die Bundesregierung ihrer Verantwortung gegenüber Verbrauchern nach, die auf das gesetzliche Leistungsversprechen von Pauschalreisen vertraut haben“, sagt rtk Geschäftsführer Thomas Bösl.

Zugleich mahnt Thomas Bösl, rasch neue Lösungen für die Absicherung von Pauschalreisen zu entwickeln. „Wir benötigen dringend einen funktionierenden Insolvenzschutz, der einerseits das Vertrauen in die Pauschalreise zurückbringt, diese Reiseform andererseits aber nicht mit zu hohen Versicherungsprämien zu einem Luxusgut macht“, so Bösl. „rtk unterstützt gern aktiv die Entwicklung geeigneter Modelle, die positiv für den Verbraucher sind, ohne den Steuerzahler noch einmal zu belasten.“

Bösl lobte in diesem Zusammenhang die Reisebüros, die sich in den vergangenen Monaten „mit allergrößtem Aufwand“ um die Opfer der Thomas-Cook-Insolvenz gekümmert haben, ohne nach einer höheren Vergütung zu fragen. Das Reisebüro um die Ecke habe sich einmal mehr als verlässlicher Ansprechpartner für Kunden bewährt.

Als größte Reisebürokooperation Europas umfasst die **rtk Gruppe** mit Hauptsitz in Burghausen derzeit rund 4.000 Reisebüros und bündelt einen Umsatz von 3 Mrd. Euro. rtk (Raiffeisen-Tours-Kooperation) bietet ihren Partnern nicht nur professionelle und innovative Lösungen in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Technologie, sondern auch den Vorteil eines flächendeckenden Netzwerks. Darüber hinaus befindet sich unter dem Dach der rtk auch die neutrale Reisebüro Marke meinreisespezialist mit rund 250 Partnerbüros.

#### Attachments

Medieninformation zum Download	
<a href="#">Download PDF</a>	

Informationen Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

Quelle: [https://www.bmju.de/SharedDocs/Artikel/DE/2019/121119\\_ThomasCook.html; jsessionid=FC0DAB8F67E8B52075F411B179F963B8.2\\_cid334](https://www.bmju.de/SharedDocs/Artikel/DE/2019/121119_ThomasCook.html?jsessionid=FC0DAB8F67E8B52075F411B179F963B8.2_cid334)

## Bundesregierung lässt Thomas-Cook-Kunden nicht im Regen stehen

Kundinnen und Kunden sollen nicht auf den Schäden sitzenbleiben, die ihnen durch die Insolvenz des Reiseveranstalters Thomas Cook entstanden sind. Schäden, die nicht von anderer Seite ausgeglichen werden, wird der Bund ersetzen.

Kundinnen und Kunden sollen nicht auf den Schäden sitzenbleiben, die ihnen durch die Insolvenz des Reiseveranstalters Thomas Cook entstanden sind.

- Bundesregierung ersetzt Schäden, die nicht von anderer Seite ausgeglichen werden
- Kundinnen und Kunden müssen aktuell nicht selbst aktiv werden
- Bundesregierung wird sie Anfang 2020 über Schritte zur Abwicklung informieren

Die vollständige Pressemitteilung der Bundesregierung finden Sie [hier](#).

07.01.2020 | Reisebüroinkasso: Wird das Reisebüro zum Gläubiger/Veranstalter?

**Frage eines Reisebüropartners an uns:** „...Wir erhalten zur Zeit diverse Schreiben vom Insolvenzverwaltern der Thomas Cook AG. Diese dienen der Anmeldungen von Forderungen für Buchungen, wo wir Agenturinkasso hatten ...

So wie ich es aus der Fachpresse, müssen alle Kunden die Forderungen selber einreichen um später die versprochene Ausfalleistung der Bundesregierung zu erhalten.

**Meine Frage: Können wir hier überhaupt in unserem Namen als Gläubiger auftreten, da wir als Rechnungsempfänger in der Datenbank des Insolvenzverwalters stehen? ..."**

**Antwort RA Dierolf:** Sofern das Reisebüro ein genehmigtes Agentur-Inkasso mit dem Veranstalter vereinbart hat und dadurch die EDV Anlage des Veranstalters den Reisebüronamen als Reiseanmelder aufführt, weil von dessen Konto abgebucht wird, wird er nicht zum Veranstalter.

Ausnahme wären die Parameter von selbst paketierten Reisen oder hinzugebuchten Leistungen, die Dich zum Veranstalter werden lassen. Die Buchungsbestätigung des Veranstalters müsste an sich ja auch an Euch als Reisebüro gehen und Ihr leitet es an den Kunden weiter,

## FAQs

QualityPlus

09.10. | Kann für die Condor wieder Quality Plus abgeschlossen werden?

Nein, derzeit leider nicht - siehe Thomas Cook FAQs. IPP hat Condor nicht freigegeben.

## Pressemitteilung & Textvorlagen für SocialMedia

27.09. Mehrwert Reisebüro – Presstexte

Liebe Reisebüros,

24.09. | QualityPlus & die Situation rund um TOC / Condor  
Aufgrund der aktuellen Branchensituation möchten wir auf folgendes hinweisen:

- bitte denken Sie an die **Abschlussfristen** in Bezug auf den Insolvenzschutz bei Einzelleistungen
- das Mehrwertpaket in **QualityPlus ersetzt NICHT den Sicherungsschein** eines Veranstalters
- bitte berücksichtigen Sie, dass der **Insolvenzschutz nur für gebuchte Einzelleistungen** gilt
- bitte beachten Sie, dass QualityPlus **nur bei der Insolvenz des Leistungsträgers** (z.B. Airline oder Hotelier) greift und daher **nicht bei einer Insolvenz eines Veranstalters** (*Wie Sie der Police für den Insolvenzschutz unter Punkt 8 (f) entnehmen können, ist mit QualityPlus der Leistungsträger abgesichert und nicht der Vermittler bzw. Reiseveranstalter*)
- bei Veranstaltern **gebuchte QualityPlus Pakete sind nicht stornierbar**, bei Buchungen über den CRS Link nur am selben Tag der Buchung (unter Berücksichtigung der Abschlussfrist, zählt hier der Buchungstag der Reise)

25.09. Update | Kann Q+ noch für Condor abgeschlossen werden?  
Nein - mit sofortiger Wirkung können für Condor Flüge keine Q+ Pakete mehr gebucht werden. Pakete können auch nicht mehr innerhalb der Abschlussfrist nachgebucht werden. Dies gilt, auch wenn nicht explizit erwähnt, für andere am TC Konzern hängende Gesellschaften (Hotel etc ).

Update 25.9. | Angesichts der nur temporären Lösung und der Tatsache, dass die gewährten Überbrückungskredite auch noch genehmigt werden müssen, halten wir (IPP) an der Entscheidung vom Montag, dass Condor Flüge nicht mit Q+ abgesichert werden können, fest. Das kann und wird sich ändern, sobald eine tragfähige Lösung für Condor gefunden worden ist.  
Greift Q+ für ein über TOC gebuchtes NUR-Hotel, an dem TOC nicht beteiligt ist?  
Nein, weil in diesem Fall der Hotelier Insolvenz anmelden müsste. Welche Insolvenzversicherung übernimmt den Schaden, wenn eine Pauschalreise gebucht wurde und zusätzlich Q+ abgeschlossen wird? Die Insolvenzversicherung gilt nur für Einzelleistungen, bei Pauschalreisen greift nur der Anreiseschutz, der Einbruchschutz und der Verlust des Hotel- / Ferienhausschlüssels. Bei Insolvenzen innerhalb einer Pauschalreise haftet der Veranstalter.  
In welchem Zeitraum kann ich Q+ für meine Kunden abschließen?  
Seit dem 01.08.2019 gibt es eine Abschlussfrist für Q+ von 3 Werktagen sofern der Insolvenzschutz benötigt wird. Wird dieser nicht benötigt, zum Beispiel bei Pauschalreisen, kann Q+ weiterhin bis einen Tag vor Abreise hinzugebucht werden. Im Idealfall sollte Q+ aber immer direkt zur Reisebuchung, da damit die u.a. Beratungsleistung des Büros vergütet werden soll.

Wann muss Q+ bei einer Optionsbuchung abgeschlossen werden?  
Wenn eine Optionsbuchung fest wird, steht auf der Buchungsbestätigung das Optionsdatum als Buchungsdatum. Daher muss Q+ zur Optionsbuchung oder innerhalb der nächsten 3 Werktage hinzugebucht werden, damit der Kunde auch den Insolvenzschutz für Leistungsträger erhält. Wenn Q+ zu einem späteren Zeitpunkt hinzugefügt wird, hat der Kunde ausschließlich Anreise-, Einbruch- und den FeWo/Hotel-Schlüsselschutz.  
Wären im Falle einer Insolvenz eines Leistungsträgers auch anfallende Mehr- bzw. Stornokosten für die anderen Bausteineleistungen im Mehrwertpaket abgesichert (bei einer verbundenen Reiseleistung)?  
Q+ bezieht sich auf den Reisepreis der Einzelleistung des insolvent gegangenen Leistungsträgers. Stornokosten bei anderen Leistungsträgern, die nicht insolvent sind, sind nicht abgesichert. Auch nicht über die RRV (Insolvenz eines Leistungsträgers ist kein Rücktrittsgrund)!

die Ereignisse der letzten Tage haben bei vielen Kunden für große Verunsicherung gesorgt. Lassen Sie uns die Krise als eine Chance nutzen, denn es ist aktuell wichtiger denn je, auf den Mehrwert einer Buchung über das Reisebüro des Vertrauens hinzuweisen und so die Leistungsfähigkeit des stationären Vertriebs zu unterstreichen. Wir möchten Sie aber noch mehr unterstützen:

- einen Presstext, um in Ihrer **regionalen Presse** auf Ihr Reisebüro hinzuweisen
- sowie Textvorlagen zur Verwendung im **Social Media** Bereich.
- **Bild**

Zur Info der Presstext der heute an die **Publikumspresse** kommuniziert wird.

Ab sofort gibt es auf einer separaten Internetseite [www.reisebuero-hilft.de](http://www.reisebuero-hilft.de) und [www.reisebuerohilft.de](http://www.reisebuerohilft.de) einen **Reisebüro-Finder**, über den auch Sie als QTA Reisebüro zu finden sind.

## Leitfaden für Kunden

Gerne stellen wir Ihnen die anliegenden Dokumente zur Verfügung, die wir in unseren eigenen Reisebüros verwenden, wobei der von Kaera AG, als Abwickler der Zurich plc, angebotene Weg den Sie unter: <http://www.kaera-ag.de/geschaeftsfelder/abwicklungsstelle> /[insolvenzthomascook/](https://insolvenzthomascook/) bzw. bei der Schadensmeldung: <https://reiseversicherung.kaera-makler.de/schadenanzeige/> finden, primär zu empfehlen ist.

Sollten Sie unsere Entwürfe nutzen, müssen Sie diese selbständig inhaltlich überprüfen, gegebenenfalls anpassen und ergänzen. Für Ihre finalen Schreiben können wir leider keine Gewähr übernehmen, so dass Sie im Bedarfsfalle diese bitte erst nach eigener Entscheidung nutzen.

1. Abgereiste Kunden vor Ort  
[Kundenschreiben\\_TOC\\_Abgereister\\_Kunde\\_vor\\_Ort.doc](#)

[QTA Musterschreiben Anmeldung Ansprüche Fall 1.doc](#)  
2. Nicht gereiste Kunden  
[Kundenschreiben\\_TOC\\_Nicht\\_gereister\\_Kunde.doc](#)

[QTA Musterschreiben Anmeldung Ansprüche Fall 2.doc](#)  
3. Kunde hat alles oder eine Anzahlung gezahlt  
[Kundenschreiben\\_TOC\\_Kunde\\_hat\\_gezahlt\\_o\\_angezahlt.doc](#)

[QTA Musterschreiben Anmeldung Ansprüche Fall 3.doc](#)

Wichtig ist, dass Sie den Zugang beweisen können. Juristisch ist Bote oder Einschreiben/Rückschein (mit erhaltenem Rückschein) der sicherste Weg. Sie können theoretisch auch eine E-Mail inkl. unserer Formulare nutzen, wenn Sie den Eingang beweisen können.

Bei Insolvenz des Leistungsträgers nach Antritt der Reise sind Mehrkosten der Rückreise an den ursprünglichen Abflugort abgesichert, sofern ein Reiseabbruch unvermeidlich ist. Sofern ein Rückflug erst einen Tag später erfolgen kann ist die zusätzliche Übernachtung im Hotel nicht abgesichert. Abgesichert nur die Einzel- nicht die Gesamtreiseleistung. Beispiel: Hotel vor Ort wird während des Aufenthalts insolvent, Ersatzhotel vor Ort ist nicht zu bekommen, Kunde muss zurück reisen. Dann aber KEIN Anspruch auf Erstattung der ungenutzten Reiseleistung (nicht genutzte Hotelkosten).

Gibt es in der Leistungsträger-Insolvenz-Versicherung, die im Mehrwertpaket von Q+ enthalten ist Ausschlüsse hinsichtlich bestimmter Airlines (Blacklist)?

Nein, es gibt keine Ausschlüsse bzw. keine Blacklist. Zu beachten ist in diesem Zusammenhang allerdings §8C der VB-IPP/Mehrwertpaket-Versicherungen: Nicht versichert sind Reiseleistungen eines Leistungsträgers, dessen Insolvenz oder drohende Insolvenz der Öffentlichkeit oder der versicherten Person bei Abschluss von Q+ bekannt ist.

Wenn zwei Einzelleistungen (z. B. Flug und Hotel) gebucht werden, gilt der Insolvenzschutz von Q+ für beide Bausteine?

Die Insolvenzversicherung gilt bei Airline-Insolvenz, ebenso wie bei Hotelinsolvenz, sofern die Leistungen als Einzelleistung gebucht wurden. Erstattet werden max. 10.000 € pro Person für alle Reiseleistungen zusammen, es sei denn, es wurden mehrere Mehrwertpakete abgeschlossen.

Wichtig ist das Datum des Reisebeginns in der Buchung von Q+. Personenbeförderung

27.09. Was geschieht mit meiner bereits gebuchten Reise in folgenden Fällen?

Für Gäste der Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin mit Reiseantrittsdatum bis einschließlich 31.10.2019 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, auch ab Abreise 01.01.2020, 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)

- In Ausnahmefällen finden Nur-Flug Buchungen statt. Hier erfolgt eine entsprechende Information per E-Mail an den Gast und an das zuständige Reisebüro, dass die Flugreise stattfindet.

- Hinweis für Reisebüros: Für abgesagte Reisen sind die Gästennamen für Neubuchungen bei Fluggesellschaften ab dem 27.09. freigegeben.

26.09. Eurowings befördert ab heute keine Thomas Cook Gäste mehr, sind davon auch Aldiana Gäste betroffen?

Laut Eurowings sind Aldiana Gäste davon nicht betroffen. Leider kann es passieren, dass es aus systemtechnischen Gründen bei der Identifizierung am Schalter zu Problemen kommt (ALD sitzt auf dem Thomas Cook Buchungssystem). Sollten Aldiana Kunden gebeten werden, nochmals zu zahlen, bedauern wir das sehr und bitten die Gäste, die Rechnung uns umgehend zur Gutschrift einzureichen ([kundenbetreuung@aldiana.com](mailto:kundenbetreuung@aldiana.com)). Selbstverständlich erstatten wir diese entstandenen Flugkosten. (Quelle: Aldiana)

24.09. | UPDATE: Gäste, die seit dem 23.9. nicht ins Zielgebiet befördert wurden

Die Kunden sollen es beim Sicherungsscheingeber (Insolvenzgeldabsicherer) und Insolvenzverwalter einreichen.

24.09. | Wenn Gäste vor Ort bezahlen müssen, an wen müssen die dann die Kosten zur Erstattung einreichen?

Die Kunden sollen es beim Sicherungsscheingeber (Insolvenzgeldabsicherer) und Insolvenzverwalter einreichen.

Was bedeutet in der TOC Vertriebsinfo „Die Durchführung von Reisen mit Abreisedatum 23. und 24. September kann nicht gewährleistet werden.“?

Info von TOC: „alle Gäste mit Abflug 23. und 24.9. werden persönlich per SMS kontaktiert und erhalten entsprechende Informationen.“ Offen ist noch: Wie werden Kunden informiert, bei denen keine Handy-Nr. hinterlegt wurde?

Anfrage bei TOC läuft. 23 Sep 2019

Mein Kunde hat eine Pauschalreise gebucht und die vorgesehene Fluggesellschaft sagt, dass Kunden dieses Veranstalters nicht mehr befördert werden. Was soll mein Kunde machen?

Rechtlich gelten nur Aussagen des Vertragspartners, also nur des Reiseveranstalters, und nicht von Erfüllungsgehilfen des Veranstalters wie einer Fluggesellschaft, so dass der Kunde unbedingt diese Info von dem Veranstalter bestätigen lassen sollte. Im Zweifel sollte der Kunde zum Flughafen fahren und sich vertragstreu verhalten, damit es nicht später heißt der Kunde war ein "No-Show" und muss Stornokosten zahlen.

Was ist mit den TOC-Kunden im Zielgebiet, die von Condor nicht mehr befördert werden?

Aktuell befördert Condor Kunden aus dem Zielgebiet wieder zurück. Lt. Info von Condor (Stand 23.9./12:00h) können TOC Gäste den Rückflug wie geplant antreten.

Müssen sich die Kunden am Airport einfinden und dort bestätigen lassen, dass kein Transport stattfindet?

Das ist empfehlenswert, wenn es nicht vorher beweismässig gesichert ist, dass der Veranstalter nicht leistet. Wenn die Airline verweigert, dann könnte ein Anspruch des Kunden aus der EU Verordnung 261/2004 gegen die Airline bestehen

Kunden vor der Abreise

01.10. | Kann man wegen Betrug gegen TOC vorgehen, wegen der Umstellung von Lastschriftverfahren auf Überweisung und somit eine Rückforderung der Zahlung nicht möglich war?

Ein Betrug ist in § 263 Strafgesetzbuch geregelt. Es heisst dort u.a.: "Wer in der Absicht, sich oder einem Dritten einen rechtswidrigen Vermögensvorteil zu verschaffen, das Vermögen eines anderen dadurch beschädigt, daß er durch Vorspiegelung falscher oder durch Entstellung oder Unterdrückung wahrer Tatsachen einen Irrtum erregt oder unterhält, wird mit Freiheitsstrafe bis zu fünf Jahren oder mit Geldstrafe bestraft."

Ohne weitere Informationen kann hierzu nicht nichts inhaltliches gesagt werden. Es müsste aber auch vorsätzliches Handeln vorgelegen haben.

01.10. | Was ist mit Kunden, die ein individuelles Hotel gebucht haben, bei Thomas Cook International ohne Sicherungsschein?

Kunde hat gebucht NUR HOTEL/ TOC – international und hat alles bezahlt:

Was ist mit Kunden, die ein individuelles Hotel gebucht haben, bei Thomas Cook International ohne Sicherungsschein. Die Kunden haben alles bezahlt und würden am 21.10.2019 reisen.

Was kann der Kunde tun?- Hotelaussage – alle Buchungen sind storniert- obwohl noch keine offizielle Insolvenz steht. RB erhält keinerlei Möglichkeit direkt bei TOC telefonisch nachzufragen.

Kann die Reise storniert werden, da es noch geringer ist mit 30 oder 40 % ?

Dies ist eine komplexe Fragen und hängt von verschiedenen Punkten ab, aus denen sich auch Konsequenzen für den Kunden und das Reisebüro ergeben. Bitte rufen Sie die Rechtsberatungs-Hotline zur Klärung an.

30.09. | Was ist mit bei Thomas Cook International gebuchten Linienflügen für nächstes Jahr? Die Kunden haben alles lange Zeit vorher voll bezahlt? Von der Airline bekommt man keine Auskunft? Dies muss mit Thomas Cook International und der betroffenen Airline für den Einzelfall geklärt werden.

27.09. | Ich habe Pauschalreisekunden, wo die Reise jetzt nicht stattfindet, also bis 31.10.19. TOC hat nicht abgebucht. Müssen die Kunden kündigen? Kann es sein, dass der Insolvenzverwalter, im Nachhinein das Geld noch verlangt? Bitte rufen Sie die Rechtsberatungshotline an, weil verschiedene Punkte zu berücksichtigen sind.

Lt. [TC Info 13](#) gilt:

Für Gäste der Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin mit Reiseantrittsdatum auch ab Abreise 01.01.2020 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 , **auch ab Abreise 01.01.2020**, 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)
- In Ausnahmefällen finden Nur -Flug Buchungen statt. Hier erfolgt eine entsprechende Information per E-Mail an den Gast und an das zuständige Reisebüro, dass die Flugreise stattfindet.
- Hinweis für Reisebüros: Für abgesagte Reisen sind die Gästenamen für Neubuchungen bei Fluggesellschaften ab dem 27.09. freigegeben

27.09. |Ich habe Pauschalreisen, wo der Flug nicht storniert ist und die Kunden online einchecken konnten. Kann die Reise trotzdem angetreten werden, wenn das Hotel vor Ort noch mal bezahlt wird? Bitte rufen Sie die Rechtsberatungshotline an, weil verschiedene Punkte zu berücksichtigen sind. Sofern der Kunde ein weiteres Mal im Hotel zur Zahlung gebeten wird, kann er die Kosten via Schadensmeldungsformular <https://reiseversicherung.kaera-makler.de/schadenanzeige/> die Zusatzkosten einfordern.

27.09. | Was ist mit den Kunden die eine Pauschalreise mit einem Linienflug, welcher nicht storniert ist und die Abreise bis zum 31.10. ist? Die Linienflüge bleiben eventuell bestehen und müssten kostenpflichtig storniert oder umgebucht werden, sofern nicht via TIP gebucht. Es muss aber überprüft werden, ob der Veranstalter diese nicht eventuell doch bzw. schon storniert hat.

27.09. | Alle Abreisen bis zum 31.10.2019 sind nicht möglich. Einige Kunden möchten für den identischen Zeitraum mit z.T. gleicher Airline eine neue Buchung bei einem anderen Reise-Veranstalter buchen. Dazu 3 Fragen:

1) Kann der Kunde rechtlich gesehen einfach eine neue Buchung tätigen

Ja, auf eigene Kosten und Risiko, da die Zahlungen an TC noch nicht zurückerstattet bzw. durch eine Schadensmeldung zurückgefordert werden müssten.

2) Dürfen wir diese neue Buchung im Kundenauftrag auch hier im Reisebüro anlegen?

Ja, bitte beachten Sie den Hinweis an Ihren Kunden, dass dies auf eigene Kosten und Risiko geschieht, da die Zahlungen an TC noch nicht zurückerstattet bzw. durch eine Schadensmeldung zurückgefordert werden müssten.

3) Oder gibt es da rechtliche Probleme für uns als Reisebüro wenn wir eine zweite Buchung im Kundenauftrag tätigen?

Nein, sofern die Abreisen bis 31.12.2019 liegen und der Hinweis gem. 1) und 2) erfolgt.

27.09. Update | Was soll mein Kunde machen, wenn feststeht, dass seine Reise nicht durchgeführt wird?

Wenn der Insolvenzverwalter entscheidet, dass die Reise nicht durchgeführt wird, dann empfehlen wir Ihnen folgendes:

Bei Buchung einer Pauschalreise bei dem Veranstalter wurde Ihnen ein Versicherungsschein übergeben, der die dort genannten Absicherungen enthält. Sie müssen dann unter den im Versicherungsschein genannten Kontaktdaten bei dem Insolvenzversicherer Ihre Ansprüche anmelden.

Wir empfehlen hierfür, dass Sie Ihrem Anschreiben, in dem Sie Ihre Forderungen darlegen, folgende Unterlagen beifügen, die Sie bitte via Einschreiben an den Insolvenzversicherer schicken:

- Kopie Buchungsbestätigung
- Kopie Kontoauszüge aus denen sich Ihre Zahlungen an den Veranstalter ergeben
- Kopien der Belege Ihrer Zahlungen im Reiseland (z.B. Hotelkosten die Sie zahlen mussten, etc.) bzw. für Ihre Rückreise



- eventuelle Berechnung nicht genutzter Urlaubstage wegen zu früher Abreise (anteilig vom Reisepreis).
- sonstige Unterlagen

Wir empfehlen, dass Sie für den Ausgleich Ihrer Ansprüche dem Insolvenzversicherer eine angemessene Frist mit einem Datum setzen zum Ausgleich Ihrer Forderung und Ihre Bankverbindung angeben auf die gezahlt werden kann.

Alle abreisenden Gäste , [auch ab Abreise 01.01.2020](#), können ihre Reise leider nicht antreten. Weitere Infos finden Sie [hier](#).

27.09. | UPDATE: Abreisende Gäste bis einschließlich Sonntag, 31.10.19

Quelle Thomas Cook:

Für Gäste der Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin 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 , [auch ab Abreise 01.01.2020](#), 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)  
 - In Ausnahmefällen finden Nur-Flug Buchungen statt. Hier erfolgt eine entsprechende Information per E-Mail an den Gast und an das zuständige Reisebüro, dass die Flugreise stattfindet.  
 - Hinweis für Reisebüros: Für abgesagte Reisen sind die Gästenamen für Neubuchungen bei Fluggesellschaften ab dem 27.09. freigegeben.  
 27.09. Update | Sind Verträge der Kunden aufgrund der Insolvenzanmeldung nun hinfällig und können diese neu buchen?  
 Aktuell wurden Reisen , [auch ab Abreise 01.01.2020](#), abgesagt. Weitere Informationen seitens Thomas Cook liegen noch nicht vor. Wir haben ein vorläufiges Insolvenzverfahren, der Insolvenzverwalter wird entscheiden, ob Reisen von Thomas Cook Touristik GmbH (TOC, NEC, airmarin), Bucher Reisen und Öger GmbH durchgeführt werden oder nicht. Führt er die Reisen nicht durch, müssen die Kunden ihre Ansprüche beim Insolvenzgeldversicherer einreichen.  
 27.09. Update | Was ist mit TIP-Flügen?  
 Bei TIP handelt es sich um ein „Produkt“ der Thomas Cook Touristik GmbH unter der Veranstaltermarke „Neckermann Reisen“ – und ist somit mit eingeschlossen. Alle TIP-Flüge, egal mit welcher Airline, sind ebenfalls , [auch ab Abreise 01.01.2020](#), abgesagt. (lt. Email von TC am 26.09. /13:06 Uhr)  
 26.09. Wie stehen die Reiseversicherungen zu den abgesagten Reisen. Können hier die Versicherungen kostenfrei storniert werden und die Kunden erhalten die volle Erstattung?  
 Man sollte Kontakt mit der Reiserücktrittskostenversicherung aufnehmen, aber es ist zu erwarten, dass die Reiserücktrittskostenversicherungen kein kostenloses Storno anbieten.

25.09. | UPDATE: Thomas Cook Deutschland hat nun Insolvenz angemeldet. Was bedeutet das für die Reise des Kunden?  
 Das zuständige Insolvenzgericht wird nun einen vorläufigen Insolvenzverwalter bestellen und dieser wird u.a. entscheiden was mit Ihrer Reise passiert. Von dieser Entscheidung wird es abhängen, ob Sie Ihre Reise antreten können, deren Durchführung dann der Insolvenzverwalter sicherstellt oder ob der Insolvenzverwalter die Reise absagt. Auf diese Entscheidung müssen Sie nun warten, weil im Moment **möglicherweise, was umstritten ist ob dies möglich ist**, alternativ nur die Möglichkeit bestünde, dass Sie selbst stornieren, aber dann die Stornokosten zahlen müssen, die im Reisevertrag vorgesehen sind.  
 25.09. | UPDATE: Kann ein Kunde aufgrund einer Insolvenz kündigen / stornieren?

Im Falle der Insolvenz kann der Kunde nicht aufgrund der Insolvenz kündigen / stornieren oder zurücktreten. Wenn er "wegen der Insolvenz" storniert kann TOC bzw. der Insolvenzverwalter die vertraglich vereinbarten Stornokosten berechnen oder **eventuell sogar Schadensersatz verlangen**.

Sollte z.B. eine "Leistungsverweigerung" vorliegen, dann könnte der Kunde kündigen, wobei im Einzelfall zu prüfen ist ob vorher eine Fristsetzung mit Ablehnungs-/Kündigungsandrohung erfolgen muss.

Aber die Insolvenz alleine ist kein Grund aus dem man eine kostenlose Kündigung herleiten kann.

Anzumerken ist noch das Thomas Cook der Auffassung ist, dass zur Zeit eine Stornierung durch den Kunden nicht möglich ist.

25.09. | Müssen wir immer noch auf die schriftliche Absage der Reisen unserer Kunden warten oder sind durch den Insolvenzantrag automatisch alle TOC Reisen abgesagt und wenn ja, bis zu welchem Abreisedatum?

Wir haben ein vorläufiges Insolvenzverfahren, der Insolvenzverwalter wird entscheiden, ob Reisen von Thomas Cook Touristik GmbH (TOC, NEC, airmarin), Bucher Reisen und Öger GmbH durchgeführt werden oder nicht. Führt er die Reisen nicht durch, müssen die Kunden ihre Ansprüche beim Insolvenzgeldversicherer einreichen.

25.09. Kann es für das Reisebüro fahrlässig sein, für seinen Kunden eine zweite Reise / Alternativreise zu buchen?

Ja, das ist ohne Hinweis auf die mögliche Situation, dass der Kunde dann zwei Reisen gebucht hat und bezahlen muss bzw. eine (für ihn teuer) stornieren muss ein Pflichtverletzung des Reisebüros.

Der Kunde sollte entsprechend informiert werden.

24.09. | Kundendokumente und Reiseunterlagen

Im Rahmen der aktuellen Notgeschäftsführung werden keine neuen Kundendokumente und Reiseunterlagen zugestellt.

24.09. | Beförderung rückreisender Gäste

Rückreisende Gäste werden von der Condor bis auf weiteres regulär zurück befördert. Thomas Cook bemüht sich darum, dass alle Gäste, die sich bereits im Zielgebiet befinden wie gebucht durch die entsprechenden Airlines nach Deutschland zurückbefördert werden.

24.09. | Dürfen/Sollen Kunden mit Abreisen in dieser Woche, vom Büro informiert werden, dass ihre Reise nicht stattfindet?

Das Reisebüro soll jede Information des Veranstalters immer an den Kunden unverzüglich weiterleiten

Kunden im Zielgebiet

30.09. | Was ist mit Kunden, die ein individuelles Hotel gebucht haben, heißt Thomas Cook ohne Sicherheitsschein. Ist es rechtens, dass diese vor Ort die reguläre Rate zahlen müssen, oder gilt die Veranstalterrate? Sind die Reisebüros in diesem Fall haftbar?

Der DRV und die Züricher haben Hotels vor Ort informiert. Kunden mit „Nur Hotel Buchungen“ haben keinen Sicherheitsschein. Zahlungsforderungen vor Ort sollten widersprochen und diese abgelehnt werden mit dem Hinweis, dass das Hotel einen Vertrag mit dem Veranstalter hat und sich dorthin wenden muss. Lässt sich eine Zahlungen an den Hotelier vor Ort nicht vermeiden sind diese Zahlungen ggf. nach Rückkehr bei einer Pauschalreise beim Insolvenzversicherer oder KAERA einzureichen, wenn ein Sicherheitsschein vorliegt oder bei dem Veranstalter direkt bzw. zur Insolvenztabelle. Ob eine Haftung des Reisebüros gegeben ist kann ohne Kenntnis des konkreten Sachverhaltes und Handlungen des Reisebüros nicht beurteilt werden. Bitte rufen Sie die Rechtsberatungs-Hot.

27.09. | Meine Kunden im Zielgebiet wissen nicht, wann Sie zum Flugzeug abgeholt werden, die Neckermann Reiseleitung lässt sich nicht mehr im Hotel blicken, die Hotline ist abgeschaltet. Die Zürich Versicherung sagt am Telefon, dass Sie das nichts angeht und alles KAERA macht. Dort erreicht man aber niemanden und unsere E-Mail kommen zurück.

Der Kunde soll sich zum einen im Hotel bestätigen lassen, dass kein Transfer stattfindet, soll dann bitte auf eigenen Kosten (rechtzeitig) zum Flughafen fahren und nach Rückkehr die Kosten via Schadensmeldungsformular <https://reiseversicherung.kaera-makler.de/schadenanzeige/> einfordern.

26.09. Was kann der Kunde tun wenn er vor Ort um erneute Zahlung gebeten wird?

Alle Pauschalreisengäste sollten den Insolvenzversicherer oder KAERA kontaktieren und um Hilfe bitten. Häufig wird von dort die Sache mit dem Hotel geregelt. Wenn nicht kann der Kunde mit Sicherheitsschein sich später zur Erstattung an die KAERA wenden, alle Gäste ohne Sicherheitsschein (z.B. Einzelleistungen) können ihre Forderungen beim Insolvenzverwalter anmelden.

26.09. Was empfiehlt Ihr Euren Kunden die im Zielgebiet sind, hier z.B. Bucher, die in 4 Tagen mit EW zurückfliegen würden. Das Hotel, wie viele andere auch, verlangt Geld. Ob EW die Gäste mit zurücknimmt, besonders nach der Insolvenz, ist derzeit nicht erkennbar. Sollte man den Gästen einen Rückflug einbuchen?



Der Kunde sollte sowohl den Veranstalter versuchen zu erreichen und zusätzlich die Versicherung anrufen, die den Sicherungsschein für die Pauschalreise herausgegeben hat und um Hilfe bitten.

Erfolgt eine solche Hilfe nicht und es erfolgt keine Lösung, dann soll der Kunde, wenn er das Hotel [oder den Rückflug](#) selbst zahlen will, um den Urlaub durchführen zu können [oder nach Hause reisen zu können](#), sich schriftlich quittieren lassen, dass "der Veranstalter nicht bezahlt hat und er selbst einen Betrag in Höhe von .....Euro zahlen musste". Der Kunde kann dann später versuchen dieses Geld von dem Sicherungsscheingeber wieder zu bekommen. Eine Bestätigung des Hoteliers, dass der Kunde den identische Hotelrate [oder den identischen Flugpreis](#) zahlt wie der Reiseveranstalter gezahlt hätte ist sinnvoll, da der Sicherungsschein nur bis zu der Höhe des Reisepreises die Rückzahlung der Hotelmehrkosten absichert. Die Leistungen des Sicherungsscheingebers stehen auf dem Sicherungsschein.

Alternativ könnte der Kunde [, wenn das Hotel von ihm Geld fordert](#), auch heim Reisen und seine Ansprüche bzgl. des rückzuzahlenden Reisepreises beim Sicherungsscheingeber anmelden.

24.09. | Wenn Gäste vor Ort bezahlen müssen, an wen müssen die dann die Kosten zur Erstattung einreichen ?

Die Kunden sollen es beim Sicherungsscheingeber (Insolvenzgeldabsicherer) und Insolvenzverwalter einreichen.

Was sage ich den Kunden im Zielgebiet?

Aktuell befördert Condor Kunden aus dem Zielgebiet wieder zurück. Lt. Info von Condor (Stand 23.9./12:00h) können TOC Gäste den Rückflug wie geplant antreten.

Mein Kunde ist im Zielgebiet und der Hotelier will Geld vom Kunden, weil der Veranstalter nicht bezahlt hat. Was soll der Kunde machen?

Der Kunde sollte sowohl den Veranstalter versuchen zu erreichen und zusätzlich die Versicherung anrufen, die den Sicherungsschein für die Pauschalreise herausgegeben hat und um Hilfe bitten.

Erfolgt eine solche Hilfe nicht und es erfolgt keine Lösung, dann soll der Kunde, wenn er das Hotel selbst zahlen will, um den Urlaub durchführen zu können, sich schriftlich quittieren lassen, dass "der Veranstalter nicht bezahlt hat und er selbst einen Betrag in Höhe von .....Euro zahlen musste". Der Kunde kann dann später versuchen dieses Geld von dem Sicherungsscheingeber wieder zu bekommen. Eine Bestätigung des Hoteliers, dass der Kunde den identische Hotelrate zahlt wie der Reiseveranstalter gezahlt hätte ist sinnvoll, da der Sicherungsschein nur bis zu der Höhe des Reisepreises die Rückzahlung der Hotelmehrkosten absichert. Die Leistungen des Sicherungsscheingebers stehen auf dem Sicherungsschein.

Alternativ könnte der Kunde auch heim Reisen und seine Ansprüche bzgl. des rückzuzahlenden Reisepreises beim Sicherungsscheingeber anmelden.

Wie werden Kunden informiert, bei denen keine Handy-Nr. hinterlegt wurde?

...sollte keine Handynummer vorliegen, werden die Kunden per Mail informiert und auch gleichzeitig das Reisebüro, falls auch keine Kundenmail vorliegt... (Quelle: TOC)

Die Rückreise meines Kunden, der eine Pauschalreise gebucht hat, findet nicht statt und er kommt nicht nach Hause. Was soll er machen?

Der Kunde soll den Reiseveranstalter und den Sicherungsscheingeber anrufen und um Hilfe bitten, wobei er auch eine Frist setzen sollte bis wann der Rückflug stattfinden sollte und im Falle, dass dieses nicht fristgerecht erfolgt, der Kunde selbst einen Flug bucht. Diese Kosten soll der Kunde dann bei dem Sicherungsscheingeber und Veranstalter einfordern.

Provisionen | Zahlungen

17.10. | Auf der Homepage von KAERA kann man beim Online-Formular „Schadenanzeige“ beim Punkt „Reiseveranstalter-Marke“ den Veranstalter „Thomas Cook International (TCI)“ noch nicht auswählen. Wissen Sie, ab wann dies möglich ist ?

In diesem Fall soll Neckermann ausgewählt werden.

17.10. | Kann man Provisionsausfälle TOC an den Insolvenzverwalter melden?

Nein, zum jetzigen Zeitpunkt kann man keine Forderungen anmelden.

Aktuell ist noch immer nur ein Insolvenzantrag gestellt und ein vorläufiger Insolvenzverwalter eingesetzt. Erst wenn das Insolvenzverfahren offiziell eröffnet ist, können Forderungen angemeldet werden. Mit offizieller Eröffnung setzt das Gericht eine Frist zur Anmeldung der Insolvenzforderungen. Die Forderungen werden dann vom Insolvenzverwalter geprüft.

07.10. | Wie verhält sich die Situation bei Reisen, die im September /Oktober hätten stattfinden sollen, jedoch "abgesagt" wurden, für die wir die Provision bereits erhalten hatten. Müssen wir bei diesen Reisen

auch noch damit rechnen, dass wir die Provisionen zurückzahlen müssen?

Dazu gibt es unterschiedliche Aussagen, da ein Insolvenzverwalter bis zu drei Jahren rückwirkend einfordern kann. Diese Frage betrifft einen komplexen Sachverhalt, bei dem auch insolvenzrechtliche Aspekte zu berücksichtigen sind. Eine gut begründete Meinung dazu wurde am 3.10.19 von der FVW Redakteurin Bianca Wilkens in der FVW veröffentlicht. Es heisst dort u.a.: "... Tatsächlich ist diese Befürchtung nach Angaben der Rechtsanwältin Julia Thöle und Hans-Josef Vogel von der Kanzlei Beiten Burkhardt in Düsseldorf grundsätzlich berechtigt. Der Insolvenzverwalter könne die bereits gezahlte Provision rückwirkend bis zu drei Monate unter bestimmten Bedingungen zurückfordern, so die Rechtsexperten. So sehe es das Gesetz im Falle einer Insolvenz vor. Die Rückforderung sei beispielsweise möglich, wenn eine Zahlungsunfähigkeit vorgelegen habe und die Provisionszahlungen mehrfach gemahnt werden mussten. Da Thomas Cook jedoch die Provision pünktlich gezahlt habe, bezweifelt Vogel, dass dieser Fall für die Insolvenz von Thomas Cook zutrifft. "Ich denke, es ist unwahrscheinlich, dass die Reisebüros die erhaltene Provision an den Insolvenzverwalter weiterreichen müssen", so Vogel. ..."

07.10. | Ist eine Rückforderung von bereits gezahlter Prov. durch den Insolvenzverwalter vom Tisch?

Nein, diese Frage wird der Insolvenzverwalter zu einem späteren Zeitpunkt behandeln. Diese Frage betrifft einen komplexen Sachverhalt, bei dem auch insolvenzrechtliche Aspekte zu berücksichtigen sind. Eine gut begründete Meinung dazu wurde am 3.10.19 von der FVW Redakteurin Bianca Wilkens in der FVW veröffentlicht. Es heisst dort u.a.: "... Tatsächlich ist diese Befürchtung nach Angaben der Rechtsanwältin Julia Thöle und Hans-Josef Vogel von der Kanzlei Beiten Burkhardt in Düsseldorf grundsätzlich berechtigt. Der Insolvenzverwalter könne die bereits gezahlte Provision rückwirkend bis zu drei Monate unter bestimmten Bedingungen zurückfordern, so die Rechtsexperten. So sehe es das Gesetz im Falle einer Insolvenz vor. Die Rückforderung sei beispielsweise möglich, wenn eine Zahlungsunfähigkeit vorgelegen habe und die Provisionszahlungen mehrfach gemahnt werden mussten. Da Thomas Cook jedoch die Provision pünktlich gezahlt habe, bezweifelt Vogel, dass dieser Fall für die Insolvenz von Thomas Cook zutrifft. "Ich denke, es ist unwahrscheinlich, dass die Reisebüros die erhaltene Provision an den Insolvenzverwalter weiterreichen müssen", so Vogel. ..."

02.10. | Wie hoch ist die Insolvenzabsicherung pro Reisenden - Reicht die Deckung?

Die Absicherung bezieht sich jeweils auf den Wert der Reise. Ob diese Deckung von insgesamt 110 Millionen reicht kann zum jetzigen Zeitpunkt nicht beantwortet werden, da die Auswertung noch läuft.

01.10. | Welcher Insolvenzverwalter wurde bestellt für Thomas Cook?

Aktuell ist nur ein Insolvenzantrag gestellt und ein **vorläufiger Insolvenzverwalter** eingesetzt. Erst wenn das Insolvenzverfahren offiziell eröffnet ist, können Forderungen angemeldet werden. Mit offizieller Eröffnung setzt das Gericht eine Frist zur Anmeldung der Insolvenzforderungen. Die Forderungen werden dann vom Insolvenzverwalter geprüft.

30.09. | Besteht für Abreisen die in der Zukunft liegen Provisionsanspruch, bzw. können ausgezahlte Zahlungen seitens Thomas Cook zurückgefordert werden?

Diese Frage ist gerade in der finalen juristischen Klärung. Nach den ersten Gesprächen gehen wir davon aus, dass eine Rückforderung der gezahlten Provisionen durch den Insolvenzverwalter nicht zulässig ist.

30.09. | Können bereits Forderungen gegenüber dem Insolvenzverwalter angemeldet werden?

Nein, zum jetzigen Zeitpunkt kann man keine Forderungen anmelden. Aktuell ist nur ein Insolvenzantrag gestellt und ein vorläufiger Insolvenzverwalter eingesetzt. Erst wenn das Insolvenzverfahren offiziell eröffnet ist, können Forderungen angemeldet werden. Mit offizieller Eröffnung setzt das Gericht eine Frist zur Anmeldung der Insolvenzforderungen. Die Forderungen werden dann vom Insolvenzverwalter geprüft.

27.09. | Meine Kunden kamen am Dienstag von Mexiko zurück und wurden jetzt mit 1500 Dollar von der Kreditkarte belastet. Die Bank will die Kreditkartenabrechnung nicht zurückziehen? Bekommen die Kunden Ihr Geld zurück, obwohl die TOC noch nicht Insolvenz angemeldet hat? Da die Thomas Cook Touristik GmbH Insolvenzantrag gestellt hat, kann der Kunde das Geld, wenn für die Reise ein Sicherheitsschein besteht, durch das Schadensmeldungsformular: <https://reiseversicherung.g.kaera-makler.de/schadenanzeige/> einfordern.

27.09. | IATA Agentur - Bürgschaften gegenüber dieser Organisation - Können die Rückflüge von IATA Gesellschaften auch storniert werden (Kunde ist ja schon vor Ort). Hat Thomas Cook diese wirklich schon bezahlt oder greift für die Fluggesellschaften die Bürgschaft?

Linienflüge sind von der Insolvenz üblicherweise nicht betroffen, wenn Sie schon bezahlt wurden und werden eventuell durchgeführt. Es muss aber überprüft werden, ob der Veranstalter diese nicht eventuell doch storniert hat.

27.09. Update | Ein Kunde reist z. B. am 10.11.. Die Restzahlung wäre somit am 09.10. fällig. TOC hat nun Insolvenz angemeldet. Schuldet der Kunde dann dem Veranstalter trotzdem noch das restliche Geld?

Das kommt darauf an, ob der Insolvenzverwalter die Reise durchführen will oder nicht.

27.09. Update | Die Restzahlung der Pauschalreise steht noch aus. Soll mein Kunde diese nicht zahlen bzw. die Lastschrift zurückgehen lassen?

Dies ist eine sehr schwierige Frage, die nur einzelfallbezogen beurteilt und entschieden werden kann. Bitte rufen Sie die Rechtsberatungs-Hotline an oder fragen Sie einen Rechtsanwalt unter Mitteilung der konkreten Situation, Abreisezeitpunkt, usw.

27.09. Update | Kann der Kunde die Restzahlungsbeträge zurückziehen. Kann der Restbetrag noch nachträglich, ggf. bei Mahnung bezahlt werden?

Dies ist eine sehr schwierige Frage, die nur einzelfallbezogen beurteilt und entschieden werden kann. Bitte rufen Sie die Rechtsberatungs-Hotline an oder fragen Sie einen Rechtsanwalt unter Mitteilung der konkreten Situation, Abreisezeitpunkt, usw.

26.09. Es soll eine Aussage der Zürich Versicherung geben dass nur die Kosten seit Bekanntgabe der Insolvenz übernommen werden. Stimmt diese Aussage?

Ab wann die Insolvenzversicherung eintritt ist noch nicht mit Sicherheit zu sagen. Es gibt Stimmen die auf den reinen Insolvenzantragszeitpunkt abstellen und welche, die auf den Eintrittspunkt der Krise abstellen.

26.09. Agenturinkasso: Zahlung an TC noch nicht geleistet, kann das Reisebüro die Summe an den Kunden wieder auszahlen, oder hat der Insolvenzverwalter den ersten Anspruch?

Dies ist eine schwierige juristische Frage, da es viele Aspekte gibt, die zu beachten sind. Ohne die Fakten des Einzelfalls zu kennen kann man diese Frage nicht sicher beantworten.

Aufgrund der Tatsache, dass die Situation sich ständig ändern kann und es um komplexe und schwierige Rechtsfragen geht, empfiehlt sich ein Anruf in der Rechtsberatungs-Hotline um die tatsächliche Situation zu besprechen.

26.09. Gibt es auch ein hinterlegtes Schadensformular von KAERA? Alle Formulare finden Sie als Reisebüro oder Ihr Kunde unter: <https://reiseversicherung.kaera-makler.de/schadenanzeige/> dort ist auch ein pdf hinterlegt [https://reiseversicherung.kaeramakler.de/schadenanzeige/documents/Erklaerung\\_der\\_Reisenden.pdf](https://reiseversicherung.kaeramakler.de/schadenanzeige/documents/Erklaerung_der_Reisenden.pdf)

26.09. Was ist mit schon gezahlten Provisionen? Kann der Insolvenzverwalter diese zurückfordern?

Dies ist eine schwierige juristische Frage, da es viele Aspekte gibt, die zu beachten sind. Ohne die Fakten des Einzelfalls zu kennen kann man diese Frage nicht sicher beantworten.

25.09. | Greift die Provisions-Ausfallschutz-Versicherung der QTA?

Update: Ja, allerdings bis maximal 1 Mio. EUR gesamt innerhalb der QTA, pro Büro bis maximal 3.500,- EUR für Buchungen über die eigene TC Agentur.

Achtung bei selbstgebuchten Provision-Ausfallschutz-Versicherungspaketen sind Leitveranstalter der QTA NICHT inkludiert.

*Wir klären derzeit mit der TAS die Einzelheiten und informieren Sie in den nächsten Tagen über die weitere Vorgehensweise.*

24.09. | Wie bekommen Kunden ihr Geld zurückerstattet?

Thomas Cook muss den Reisepreis zurück zahlen. Der Sicherungsscheingeber muss bei Vorliegen einer Insolvenz gem. seinen Bedingungen eintreten.

24.09. | Worauf bezieht sich die Provisions-Ausfallschutz-Versicherung konkret?

Die Provisionsausfallschutzversicherung sichert die Provisionen ab, die das Reisebüro enthält, sofern der Kunde gereist ist, denn dann besteht auch der Anspruch. TC kann sich bei nicht abgereisten Buchungen die Provision zurückfordern, aber das Geld ist auch nicht mit der Provisionsausfallschutzversicherung abgesichert, da der Kunde nicht gereist ist und nur eine Vorauszahlung war.

*Wir klären derzeit mit der TAS die Einzelheiten und informieren Sie in den nächsten Tagen über die weitere Vorgehensweise.*

24.09. | Zahlungen per Lastschrift / Kreditkarte

Vertriebsinfo 04: Lastschriften und Einzüge über Kreditkarten erfolgen aufgrund der aktuellen Notgeschäftsführung derzeit nicht.

24.09. | Wie ist die Lage mit "nur-Hotel" Buchungen NEC/TOC? Restzahlung soll am 29.09.19 von der Kreditkarte abgebucht werden. Sind "nur Hotel" Buchungen auch durch einen Sicherungsschein abgesichert?

Laut der Information vom 24.9., 12:30 Uhr durch Thomas Cook will Thomas Cook Lastschriften und Abbuchungen von Kreditkarten nicht durchführen. Bei "Nur Hotel" Buchungen würden wir empfehlen das Hotel anzurufen, ob man das Zimmer auch bekommt. Wenn die Antwort nein ist, dass sollte man versuchen aufgrund der aktuellen Situation von seinem "Zurückbehaltungsrecht" gelten zu machen; leider ist dies rechtlich problematisch, da das Vertragsverhältnis nur zwischen dem Kunden und dem Veranstalter besteht und nicht mit dem Hotelier. Wenn es sich um keine Pauschalreise handelt und auch Thomas Cook keinen Sicherungsschein dafür übergeben hat, dann ist diese Buchung nicht durch den Sicherungsschein abgesichert.

24.09. | Wann erfolgt die Auszahlung der Provisionen bei TOC? die Auszahlung der Provision erfolgt, gemäß der TC Vertriebskonditionen TJ 2019/20, am Ende des auf die Buchung folgenden Monats. Aber der Anspruch besteht erst wenn der Kunde reist  
lt. 3.1. Provisionsmodell:

### 3. IHR ANSPRUCH

**3.1. Provisionsanspruch:** Der Anspruch auf Provision besteht, sobald die Reise vom Reisegast angetreten ist. Gleichwohl erfolgt die vollständige Auszahlung der Provision für Reisen der Veranstalter am Ende des auf das jeweilige Buchungsdatum folgenden Monats. Für Neckermann Reisen Last Minute (NEC LAST), Thomas Cook Reisen Last Minute (TOC LAST), BUCHER Reisen und ÖGER TOURS erfolgt die vollständige Auszahlung der Provision am Ende des Abreisemonats. Für Aldiana erfolgt die Auszahlung der Provision im Monat nach dem Abreisedatum. Die Auszahlung erfolgt unter der Voraussetzung, dass die Anzahlung bzw. bei Kurzfristbuchungen die vollständige Reisepreiszahlung gemäß den Reise- und Zahlungsbedingungen bei den Veranstaltern eingegangen ist. Bei nachträglicher Änderung einer Buchung (Zu- oder Umbuchung, Stornierung etc.) werden die dadurch veränderten Provisionsansprüche mit der nächsten Abrechnung gezahlt bzw. verrechnet.

24.09. | Kann oder darf TOC die gezahlten Provisionen zurückziehen? Das kommt darauf an, ob es dazu einen Rechtsgrund gibt.

11.10. | Schuldet der Kunde dem Veranstalter noch das restliche Geld? Ganze Frage:

In den TC-Updates schreibt ihr: "Reisen mit Abreisedatum bis einschließlich 31.12.2019 können, auch wenn sie teilweise oder gänzlich bezahlt wurden, aus insolvenzrechtlichen Gründen nicht angetreten werden." In den QTA-FAQ's schreibt ihr TOC hat nun Insolvenz angemeldet. Schuldet der Kunde dann dem Veranstalter trotzdem noch das restliche Geld?

Das kommt auf den Einzelfall an, so dass die Frage nicht pauschal beantwortet werden kann. Bei Reisen, die von Thomas Cook abgesagt wurden gehen wir momentan grundsätzlich davon aus, dass keine Restzahlung erfolgen muss. Nach unserem Kenntnisstand zieht Thomas Cook aktuell auch keine Beträge ein und erwartet auch keine kundenseitige Zahlungen.

Allgemeine Fragen

22.10. | Kunden haben von BUCHER ein Schreiben erhalten, dass der Reisebetrag an einen Anwalt gezahlt werden soll. Sind diese Schreiben „echt“ oder handelt es sich hier um ein „FAKE“-Schreiben? Soll/Darf der Kunde zahlen?

Infos zu den Schreiben, die versendet wurden/werden, finden Sie in der Vertriebsinfo von TOC vom 22.10.10; ebenso auf dieser Homepage: <http://www.hww.eu/thomas-cook/>

Ihre Kooperation bzw. die rtk Rechtsberatung kann die Echtheit der Schreiben nicht überprüfen bzw. bestätigen. Sollten Sie an der Echtheit des Schreibens zweifeln, empfehlen wir Ihnen, dass Sie bei der im Schreiben genannten Telefonnummer und/oder bei hww bzgl. der Echtheit des Schreibens nachfragen. Zudem sollte die im Schreiben angegebene IBAN geprüft werden, ob sie korrekt ist. Reisepreisinderungsansprüche oder andere Ansprüche müssen vor Bezahlung geprüft, geltend gemacht und gegebenenfalls von dem geforderten Betrag abgezogen werden. Dazu können Sie sich gern telefonisch bei der rtk Rechtsberatung erkundigen.

17.10. | Sollten TOC Kunden mit Abreise ab 01.01.2020 eine neue Reise buchen oder besser abwarten, bis ein Schreiben von TOC kommt?

Im Moment ist noch nicht entschieden ob Reisen ab dem 1.1.2020 durchgeführt werden oder nicht. (Anmerkung: Reisen ab dem 01.01.2020 werden nicht durchgeführt) Wenn der Kunde eine weitere Reise bucht kann es sein, dass er schlussendlich zwei Reisen gebucht hat und eine davon kostenpflichtig stornieren muss. Aktuell sollte also abgewartet werden.

14.10. | In welchem Verhältnis stehen die Sentido-Hotels zu TOC? Teilhaber/Kooperation/ Eigentum TOC? Kunden würden gern für Januar buchen

Sentido Hotels ist lt. Veranstalter ein Franchise-System, so dass es Hotels im Eigentum von Thomas Cook gibt, ebenso wie von Hoteliers geführte Hotels. Eine Übersicht der Hotels im Eigentum von Thomas Cook, kann uns aktuell nicht zur Verfügung gestellt werden.

01.10. | Kunden beschwerten sich, dass sie vom Reisebüro nicht aufgeklärt wurden, dass es bei Einzelleistung KEINEN Insolvenzschutz gibt. Bei einer Pauschalreise gibt es das Beratungsprotokoll. Die Frage ist jetzt, ob aus juristischer Sicht eine Aufklärungspflicht zu Einzelleistung hätte sein müssen.

Grundsätzlich gibt es bei reinen Einzelleistungen, wenn wirklich nichts anders dazu gebucht wurde, eine solche Pflicht aktuell nicht. Da aber das neue Reiserecht erst seit dem 1.7.2018 gilt muss abgewartet werden, ob die Rechtsprechung eventuell eine solche Pflicht aus dem Reisebürovermittlervertrag im Sinne des "Verbraucherschutzes" entwickelt. Wir sind der Auffassung, dass eine solche Pflicht ohne besonderen Anlass nicht besteht, aber man kann auch anderer Auffassung sein. Schlussendlich werden die Gerichte dies entscheiden, wenn es solche Klagen gegen Reisebüros geben sollte.

02.10. | Frage eines Reisebüros: Wir möchten aktuell keinen Termin versäumen - Wann reichen wir was wo ein?

Da es aktuell ein Insolvenzantrag ist, gibt es derzeit noch keine Deadlines. Sobald sich dies ändert, werden wir es entsprechend kommunizieren.

Es empfiehlt sich aber alles immer vollständig und zeitnah einzureichen, wobei auch der Zugangsnachweis (z.B. Einschreiben, Bestätigungs-E-Mail) wichtig ist.

02.10. | Gibt es eine Adresse für Kunden, die keinen Sicherungsschein haben, an wen können Sie sich wenden?

Wenn Sie Ihre Reisebestätigung bzw. den Sicherungsschein nicht mehr finden können, wenden Sie sich bitte 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.

30.09. | Unser Reisebüro ist im Reisebüro-Finder unter [www.reisebuerohilft.de](http://www.reisebuerohilft.de) nicht gelistet, was muss ich machen?

Bitte nehmen Sie dazu direkt mit Ihrer Kooperationszentrale Kontakt auf. Ein Update der „Reisebürosuche“ findet täglich (werktags) statt.

30.09. | Ein Reisebüro hat Bankeinzug bei Thomas Cook. Können die Reisebüros den bestehenden Bank ein zug widerrufen? Was müssen /können die Reisebüros tun?

Dies ist eine komplexe Fragen und hängt von verschiedenen Punkten ab, aus denen sich auch Konsequenzen für den Kunden und das Reisebüro ergeben. Bitte rufen Sie die Rechtsberatungs-Hotline zur Klärung an.

27.09. | Ich habe ganz viele Kunden, welche NER oder TOR gebucht haben. Da gab es keinen Sicherungsschein. Ich habe 2 Gruppenreisen darunter, der Schaden ist immens. Wann meldet denn Thomas Cook International in der Schweiz Insolvenz an?

Siehe "TC Info 12" - Zum jetzigen Zeitpunkt ist noch nicht bekannt, ob die Thomas Cook International AG eine Insolvenz beantragen wird.

27.09. | Was passiert mit den Reiserücktrittsversicherungen der abgesagten Reisen?

Das kostenfreie Storno ist hier nicht möglich und dies sind Mehrkosten, die bei der Zürich versucht werden können, mit eingereicht zu werden.

27.09 | wie stehen die Reiseversicherungen zu den abgesagten Reisen. Können hier die Versicherungen kostenfrei storniert werden und die Kunden erhalten die volle Erstattung?

Nein, die Reiserücktrittskostenversicherung greift nicht im Falle einer Insolvenz.

27.09. Haftungsfrage: müssen Reisebüros Veranstalter-Bonität prüfen? Wir empfehlen: [www.fvw.de](http://www.fvw.de); den Artikel finden Sie unter <http://www.fvw.de/news/p/203907>

26.09. Wie sieht es mit dem Veranstalter Thomas Cook Austria AG aus? Auszug aus der Vertriebsinfo 25.09.19 Thomas Cook Österreich: „Die Thomas Cook Austria AG, die eng mit den deutschen Gesellschaften und deren Infrastruktur verflochten ist, sieht sich nun

gezwungen, diesen Schritten zu folgen. "Wir sind zuversichtlich, dass es eine Zukunft für den sehr erfolgreichen Standort Österreich geben wird. Aus heutiger Sicht ist nicht absehbar, in welcher Form es weitergehen wird. Dank der Pauschalreiseverordnung sind unsere Pauschalreisekunden vor finanziellen Schäden abgesichert. Es gilt jetzt, in den nächsten Tagen, für alle unsere Kunden, Partner und mein Team die beste Lösung zu finden", erklärt Ioannis Afukatudis, Vorstand der Thomas Cook Austria AG. Der Abwickler AWP P&C S.A. steht nach wie vor für alle Anfragen zur Rückerstattung, der Reisepreisforderungen wie zusätzliche Hotelkosten oder Rückflugkosten zur Verfügung. Tel.: 01 525 03 6853 / Mail: [thomascook.at@allianz.com](mailto:thomascook.at@allianz.com)

Wir danken Ihnen für Ihre Unterstützung!

Ihre Thomas Cook Austria AG“

25.09. | Wer ist der richtige Insolvenzversicherer, wo finde ich diesen? Die Informationen zum Insolvenzversicherer liegen uns nicht gesichert vor, wobei wir auch davon ausgehen, so wurde es uns von verschiedenen Reisebüros gesagt, dass es die Züricher ist. Es steht verbindlich auf den Sicherungsschein, der jeweiligen Pauschalreise

Auszug aus Presse-Information TOC, 25.9. um 10:08h: *Betroffene Kunden können sich für Informationen zum weiteren Vorgehen an den von der Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland beauftragten Dienstleister KAERA, Telefon 06172/99761123, [www.kaera-ag.de](http://www.kaera-ag.de) wenden.*

25.09. Update | Welche Teile des TOC Konzerns sind von der Insolvenz betroffen?

Der Vorstand der Thomas Cook Group plc beschlossen, die Insolvenz der britischen Gesellschaften, einschließlich der britischen Fluggesellschaft, zu beantragen. Die britischen Gesellschaften stehen nun unter der Kontrolle des Insolvenzverwalters.

Innerhalb Deutschland gilt: Die Thomas Cook Touristik GmbH (TOC, NEC, airmarin), Bucher Reisen und Öger GmbH haben am 25.09. den Antrag auf Insolvenz gestellt.

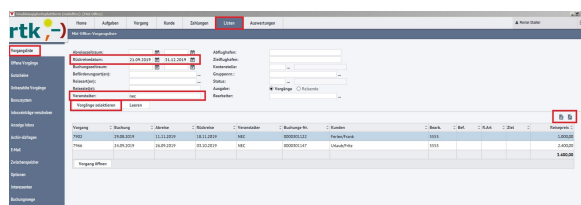
24.09. | Wie kann man in der UAP Kunden selektieren, die mit TOC reisen?

Im midoffice kann man alle Buchungen mit Thomas-Cook-Veranstältern selektieren und als Liste exportieren. Hierzu klicken Sie im Hauptmenü auf **Listen** und befinden sich dann auch schon im korrekten Untermenüpunkt **Vorgangsliste**. Im rechten Bereich können Sie nun Ihre Selektion vornehmen.

Über die Auswahl bei **Rückreisedatum** kann man genau den Rückreisezeitraum eingeben, ab Bekanntwerden der Insolvenz bis zu einem Wunschkdatum in der Zukunft, um alle Kunden zu erhalten, die sich jetzt gerade im Zielgebiet befinden oder zukünftig abreisen würden.

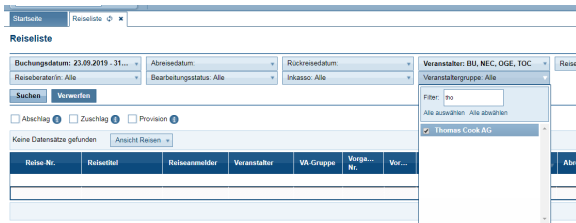
Über die Auswahl bei **Veranstalter** kann man ein Veranstalterkürzel manuell eingeben, z.B. NEC. (Leider können an dieser Stelle aktuell nicht mehrere Veranstalter auf einmal abgefragt werden, sondern pro Abfrage nur ein Veranstalter). Mit Klick auf **Vorgänge selektieren**, erhält man eine Auflistung aller Buchungen, die für den Veranstalter NEC vorgenommen wurden, und in dem genannten Zeitraum zurück reisen.

Diese Auflistung kann man auch als Excel-Liste oder als PDF-Liste über das **jeweilige Symbol rechts über der Auflistung** exportieren und auf dem PC speichern. Diese Selektion kann man dann analog auch noch für weitere Veranstalter-Kürzel, wie z.B. TOC, OGER, BU, usw. durchführen und als Liste exportieren.



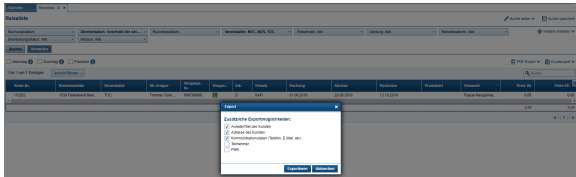
24.09. Wie selektiere ich in ARGUS Reisen von Thomas Cook? Unter Reporting Reiseliste können Sie entweder alle Reisen mit Thomas Cook (Bucher, Neckermann, Öger) anzeigen oder sogar nach Gruppe Thomas Cook suchen.





Im Export haben Sie dann die Möglichkeit die Kommunikationsdaten mit anzuwählen.

Sie erhalten dann eine Excelliste aller selektierten Reisen inkl. der Daten des Reiseanmelders.



Um Condor Flüge zu identifizieren, können Sie über Reporting Abflugliste eine Liste mit allen Flügen, die von Condor durchgeführt werden erstellen und die Kunden informieren. Geben Sie bei Flug-Nr. einfach **DE** für Condor ein. Es werden dann alle Flüge aufgelistet, bei denen in der Reise als Produktart Condor ausgewählt wurde.



Alternativ können auch eine Serienmail an Ihre Kunden senden. Selektieren Sie hierzu die Kunden in der Kundenliste und klicken



anschließend auf den E-Mail Button.



24.09. | Ich habe Kunden, die mit Attest eine Reise stornieren möchten - kann/muss ich das VOR evtl Insolvenz tun, ich kann ja technisch und telefonisch gar nicht agieren und Kunden haben Sorge, dass Ihr Versicherung nicht mehr greift wenn der Vertrag seitens des VA vorher gekündigt wird

Wenn der Kunde krank ist und nicht reisen kann muss er dies dem Veranstalter und der Reiserücktrittskostenversicherung unverzüglich mitteilen und mittels Attest belegen und gemäß Bedingungen der Versicherung vorgehen.

24.09. | Wie können Optionsbuchungen storniert werden und was passiert mit Request Buchungen?

Optionsbuchungen werden aufgrund der aktuellen Situation systemisch storniert. Die Stornierung erfolgt sukzessive nach Reiseantrittsdatum. Request Buchungen werden nicht bestätigt.

Stehen die Reisebüros in der Haftung, da bereits seit geraumer Zeit Gerüchte über eine mögliche Insolvenz kursierten und sie ohne Hinweis weiter TC verkauft haben?

Das kann sein, wenn z.B. eine Pflicht bestand, dass das Reisebüro als Vermittler auf bekannte Schwierigkeiten den Kunden hätte hinweisen müssen. Dies ist eine sehr komplexe Frage, ob dies der Fall war oder nicht, die sich so einfach nicht beantworten lässt. Hier sind individuelle Informationen des Reisebüros notwendig, wir empfehlen an dieser Stelle die kostenfreien Rechtsauskunft zu nutzen.

Die Restzahlung der Pauschalreise steht noch aus. Soll mein Kunde diese nicht zahlen bzw. die Lastschrift zurückgehen lassen?

Im Moment muss der Kunde noch zahlen, weil ein gültiger Reisevertrag (noch) besteht. Sollte er nicht zahlen und der Veranstalter kündigt /storniert wegen der Nichtzahlung die Reise, dann muss der Kunde die Stornokosten zahlen, die er nicht zurück bekommt. Zahlt der Kunde und die Reise findet nicht statt, dann kann er seine Rückzahlungsansprüche gegenüber der Insolvenzversicherung (Sicherungsscheingeber) geltend machen.

11.10. | Wer ist zuständig? KAREA fühlt sich nicht zuständig!... und nun?

Dies ist eine juristische Frage, die noch geklärt werden muss und wahrscheinlich die Gerichte beschäftigen wird.

Es gibt rechtliche Meinungen, dass nur ab dem Zeitpunkt der Anmeldung der Insolvenz der Insolvenzversicherer eintreten muss und nicht davor.

Andere rechtliche Meinungen stellen auf den Beginn der Krise ab und damit vor den Zeitpunkt der Insolvenzanmeldung.

QTA Provisionsausfallschutzversicherung & QTA Schadensmeldung  
22.10. | Gibt es für die Beantragung der Finanzhilfe auch einen Stichtag? Bis wann kann sie beantragt werden?

Stichtag war der 21. Oktober 2019

14.10. | Wir haben die QTA Finanzhilfe sowie den erwartenden Provisionsausfall mittels Onlineformular beantragt. Müssen wir auch noch etwas beantragen wegen der Superprovision 2018/2019?

Die Superprovision steckt bei Thomas Cook in der kommunizierten QTA Matrix mit drin, die am Jahresende seitens Thomas Cook bezahlt worden wäre, daher ist der Betrag mit anzugeben.

14.10. | Müssen auch Vorgänge mit Abreise ab 01.01.2020 gemeldet werden?

Bezüglich der Umfrage zu Ihren Provisionsausfällen bitten wir Sie, zunächst alle gebuchten Vorgänge mit Abreise ab 01.01.2020 zu melden, für die noch keine Provision gezahlt wurde.

14.10. | Frage zum rückwirkenden Provisionsanspruch: Wie verhält es sich mit der Gutschrift von rückwirkendem Provisionsanspruch. Wir wurden mit 7% verprovisioniert, haben am 17.9. die Gutschrift für die 3% -Differenz zur Grundprovision in Höhe von 10% erhalten, diese wurde nicht ausbezahlt.

Das Büro trägt die Vorgänge mit 10% und der korrekten neuen Provision in die Meldung ein. Bei Beleganforderung muss das Büro dann ggf. die Original Abrechnung sowie die Nachberechnung schicken.

10.10. | Kann der Stichtag für die Schadensmeldung noch etwas nach hinten geschoben werden?

Die Frist für die Schadensmeldung in der QTA wurde bis einschließlich Samstag den 30. November 2019 verlängert. Eine nachträgliche Meldung ist NICHT möglich.

09.10. | Wo finde ich die Bedingungen für die TAS Provisionsausfallsversicherung im rtk Extranet?

Die genauen Bedingungen hierfür finden Sie im rtk Extranet unter der Rubrik Rahmenverträge / Versicherungen.

09.10. | Welche Buchungen mit welchem Reisedatum können eingereicht werden?

Bezüglich der Umfrage zu Ihren Provisionsausfällen bitten wir Sie, ALLE gebuchten Vorgänge mit Abreisen ab 01.01.2020 zu melden, für welche von der TC Group betroffene Veranstalter noch keine Provision gezahlt wurde.

09.10. | Wir haben sehr viele VG, die für die TAS Schadenserhebung erfasst werden müssen. Können die VG aus Excel heraus automatisiert importiert werden? Jeden VG einzeln manuell erfassen, ist sehr zeitaufwändig...

Die VG für die TAS Schadenserhebung müssen einzeln manuell erfasst werden. Dieser Vorgang ist unumgänglich.

07.10. | Was ist mit bereits gebuchten Vorgängen Abreise 23.09.-31.10.19, die nach Eröffnung des Insolvenzverfahrens abgesagt wurden, für die wir schon die Provision erhalten haben, deren Rückzahlung ggf. aber droht?

Diese Frage betrifft einen komplexen Sachverhalt, bei dem auch insolvenzrechtliche Aspekte zu berücksichtigen sind.

Eine gut begründete Meinung dazu wurde am 3.10.19 von der FVW Redakteurin Bianca Wilkens in der FVW veröffentlicht.

Es heisst dort u.a.: "... Tatsächlich ist diese Befürchtung nach Angaben der Rechtsanwältin Julia Thöle und Hans-Josef Vogel von der Kanzlei Beiten Burkhardt in Düsseldorf grundsätzlich berechtigt. Der Insolvenzverwalter könne die bereits gezahlte Provision rückwirkend bis zu drei Monate unter bestimmten Bedingungen zurückfordern, so die Rechtsexperten. So sehe es das Gesetz im Falle einer Insolvenz

vor. Die Rückforderung sei beispielsweise möglich, wenn eine Zahlungsunfähigkeit vorgelegen habe und die Provisionszahlungen mehrfach gemahnt werden mussten. Da Thomas Cook jedoch die Provision pünktlich gezahlt habe, bezweifelt Vogel, dass dieser Fall für die Insolvenz von Thomas Cook zutrifft. "Ich denke, es ist unwahrscheinlich, dass die Reisebüros die erhaltene Provision an den Insolvenzverwalter weiterreichen müssen", so Vogel. ..."

07.10. NEU | Welche Vorgänge sollen gemeldet werden? Nur die abgereisten ohne Prov, alle gebuchten ohne Prov bis 31.12. oder auch die VG danach usw.?

Bei der Insolvenzversicherung müssen seitens der Kunden alle Vorgänge gemeldet werden, bei denen der Kunde Ansprüche hat. Bezüglich der Umfrage zu Ihren Provisionsausfällen bitten wir Sie, zunächst alle gebuchten Vorgänge mit Abreise bis 31.12.19 zu melden, für die noch keine Provision gezahlt wurde.

07.10. | Was ist mit Abreisen ab 01.11.2019, deren Status vollkommen unklar ist, für die wir schon die Provision erhalten haben, deren Rückzahlung aber ggf. droht?

Diese Frage betrifft einen komplexen Sachverhalt, bei dem auch insolvenzrechtliche Aspekte zu berücksichtigen sind. Eine gut begründete Meinung dazu wurde am 3.10.19 von der FVW Redakteurin Bianca Wilkens in der FVW veröffentlicht. Es heisst dort u.a.: "... Tatsächlich ist diese Befürchtung nach Angaben der Rechtsanwältin Julia Thöle und Hans-Josef Vogel von der Kanzlei Beiten Burkhardt in Düsseldorf grundsätzlich berechtigt. Der Insolvenzverwalter könne die bereits gezahlte Provision rückwirkend bis zu drei Monate unter bestimmten Bedingungen zurückfordern, so die Rechtsexperten. So sehe es das Gesetz im Falle einer Insolvenz vor. Die Rückforderung sei beispielsweise möglich, wenn eine Zahlungsunfähigkeit vorgelegen habe und die Provisionszahlungen mehrfach gemahnt werden mussten. Da Thomas Cook jedoch die Provision pünktlich gezahlt habe, bezweifelt Vogel, dass dieser Fall für die Insolvenz von Thomas Cook zutrifft. "Ich denke, es ist unwahrscheinlich, dass die Reisebüros die erhaltene Provision an den Insolvenzverwalter weiterreichen müssen", so Vogel. ..."

07.10. | Für kurz vor der Eröffnung des Insolvenzverfahrens gebuchte VG liegt uns keine detaillierte Provisionsabrechnung vor. Wie genau muss die Bezifferung des Netto-Betrages sein?

Ein schlüssiger Vortrag u.a. unter Angabe der Buchungsnummern, Reisepreis und Höhe der Provision empfiehlt sich.

07.10. NEU | Können wir auch VG nachmelden bzw. die Schadenshöhe korrigieren?

Sollten Fehler bei der Eingabe der Schadenshöhe auftreten, senden sie bitte eine E-Mail mit Ihren Kontaktdaten sowie den Informationen zur Änderung an:

[Vertriebsservice@rtk-deutschland.de](mailto:Vertriebsservice@rtk-deutschland.de)

07.10. | Beim Online-Formular „QTA Schadenserhebung“ erscheint bei der QTA Nummer und Vorgangsnummer ein Punkt in der Zahl. Was können wir tun?

Automatisch eingefügte Punkte bei QTA Nummer und Vorgangsnummer können Sie ignorieren. Beispiele 0.1234 bei QTA Nummer oder 12.345.678 bei Vorgangsnummer.

07.10. | Was ist mit Buchungen, wo das RB schon Provision erhalten hat, und der Kunde nicht gereist ist? Buchung war im MAI – RB sagt sie hat Provision erhalten- Reise wurde abgesagt? Muss sie diese zurückzahlen und daher einreichen?

Im Zweifel empfiehlt sich immer alles einzureichen. Die Frage wird der Insolvenzverwalter zu einem späteren Zeitpunkt behandeln. Diese Frage betrifft einen komplexen Sachverhalt, bei dem auch insolvenzrechtliche Aspekte zu berücksichtigen sind. Eine gut begründete Meinung dazu wurde am 3.10.19 von der FVW Redakteurin Bianca Wilkens in der FVW veröffentlicht. Es heisst dort u.a.: "... Tatsächlich ist diese Befürchtung nach Angaben der Rechtsanwältin Julia Thöle und Hans-Josef Vogel von der Kanzlei Beiten Burkhardt in Düsseldorf grundsätzlich berechtigt. Der Insolvenzverwalter könne die bereits gezahlte Provision rückwirkend bis zu drei Monate unter bestimmten Bedingungen zurückfordern, so die Rechtsexperten. So sehe es das Gesetz im Falle einer Insolvenz vor. Die Rückforderung sei beispielsweise möglich, wenn eine Zahlungsunfähigkeit vorgelegen habe und die Provisionszahlungen mehrfach gemahnt werden mussten. Da Thomas Cook jedoch die Provision pünktlich gezahlt habe, bezweifelt Vogel, dass dieser Fall für die Insolvenz von Thomas Cook zutrifft. "Ich denke, es ist unwahrscheinlich, dass die Reisebüros die erhaltene Provision an den Insolvenzverwalter weiterreichen müssen", so Vogel.

11.10. | Müssen wir die Vorgänge mit nicht gezahlten Provisionen oder ALLE Vorgänge melden, da evtl. auch Provisionen vom IV zurückgeholt werden können?

Es können im Augenblick die Vorgänge ab 01.01.2020 bei uns gemeldet werden

11.10. | Dienen diese Angaben nur der Ermittlung der Schadenshöhe oder handelt es sich bereits um unsere persönliche, konkrete Verlustmeldung ?

Ja, sie dienen nur der Ermittlung der Schadenshöhe. Derzeit passiert noch nichts weiteres.

Fragen zum ZÜRICH Insolvenzschutz

23.10. | Was zählt bei der Versicherung - Buchungsdatum oder Abreisedatum?

Bitte melden sich hierzu bei der Rechtshotline. Dieser Sachverhalt muss individuell betrachtet werden. Allgemein gültige Aussagen können wir hier nicht treffen.

15.10. | 110 Mio € - gilt der Betrag pro Reiseveranstalter?

Nein, der Betrag gilt für alle Veranstalter die über diese Versicherung Ihren Sicherungsschein beziehen. Genaueres kann man den Sicherungsscheinen selbst entnehmen. Dort ist aufgeführt was abgedeckt ist.

## offizielle TOC FAQ:

Ab sofort finden Sie aktuelle Informationen sowie Antworten auf häufig gestellte Fragen unter

<https://thomas-cook.insolvenz-solution.de>

## Offizielle Infos von TOC Veranstaltermarken:

Archiv: CFI & Thomas Cook Vertriebsinfos

- 23 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 01](#)
- 23 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 02](#)
- 24 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 03](#)
- 24 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 04](#)
- 24 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 05](#)
- 25 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 06](#)
- 25 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 07/08](#)
- 25 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 09](#)
- 26 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 09 neu](#)
- 26 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 10](#)
- 26 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 11](#)
- 26 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 12](#)
- 27 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 13](#)
- 27 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 14](#)
- 27 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 15](#)
- 28 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 16](#)
- 28 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 17](#)
- 28 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 18](#)
- 30 Sep 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 19](#)
- 02 Okt 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 20](#)

## Kontakt in Bezug auf TOC in Ihrer Kooperation

- rtk & meinreisespezialist: [Extranet](#) | [vertriebsservice@rtk-deutschland.de](mailto:vertriebsservice@rtk-deutschland.de)
- TVG:  
  
| [dirk.fassbender@fti.de](mailto:dirk.fassbender@fti.de)
- Schmetterling: [SR Plattform](#) | [koop@schmetterling.de](mailto:koop@schmetterling.de)
- Reiseland: [vertrieb@reiseland.de](mailto:vertrieb@reiseland.de)
- TUI TRAVELSTAR: [Extranet](#) | [info@travelstar.de](mailto:info@travelstar.de)
- AER: [Intranet](#) | [info@aer.coop](mailto:info@aer.coop)
- alpha Reisebüropartner: [tc-infonet.de](http://tc-infonet.de) | [info@nec-reisen.de](mailto:info@nec-reisen.de)

*Bitte haben Sie Verständnis, dass aufgrund der hohen Anzahl von telefonischen Anfragen hier keine Telefonnummern angegeben sind. Bitte senden Sie uns daher eine E-Mail, wir werden so rasch als Möglich mit Ihnen Kontakt aufnehmen.*

## Pressestimmen:

23 Sep 2019 [touristikaktuell: Was Sie jetzt wissen müssen](#)

23 Sep 2019 [Welt.de](#)

23 Sep 2019 [Condor](#)

**Tipps der Rechtshotline:** (Dauer 1 Minute)

Your browser does not support the HTML5 video element

- 09 Okt 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 22a](#)
- 09 Okt 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 22a](#)
- 09 Okt 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 22b](#)
- 11 Okt 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 23](#)
- 22 Okt 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 24](#)
- 23 Okt 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 25](#)
- 25 Sep 2019 [Thomas Cook Schweiz 01](#)
- 30 Sep 2019 [Update Thomas Cook International AG](#)

#### Stellungnahme Aldiana

Aldiana bedauert die Insolvenz ihres Minderheitsgesellschafters Thomas Cook. Für die zehn Club-Anlagen von Aldiana ändert sich dadurch allerdings nichts.

Aldiana-Reisen können weiterhin wie gewohnt über Nurvis (Buchungssystem) gebucht werden. Das System steht zukünftig Aldiana exklusiv zur Verfügung, da Aldiana nicht von der Insolvenz betroffen ist. Auch die Provisionszahlungen für Aldiana-Buchungen an alle Vertriebspartner sind gesichert. Sie werden künftig von Aldiana direkt abgerechnet.

Gäste, die ihre Anreise selbst organisiert oder Flüge bei Fluggesellschaften, die nicht zur Thomas Cook Group gehören, gebucht haben, sind von der Thomas-Cook-Insolvenz nicht betroffen. Nach Angaben der Fluggesellschaft Condor finden alle Flüge bis auf weiteres wie geplant statt. Sollte es dennoch zu Unregelmäßigkeiten kommen, wird der Aldiana-Kundendienst die betroffenen Kunden kontaktieren, um eine alternative Lösung zu finden oder sie auf einen anderen Termin oder Club umzubuchen.

Thomas Cook ist mit 42 Prozent Minderheitsgesellschafter der Aldiana GmbH; die Mehrheit von 58 Prozent hält die Schweizer Immobiliengesellschaft LMEY, die auch die Finanzierung des Unternehmens sicherstellt.

Aktuelle Vertriebsinfos & gerichtliche Beschlüsse

Aktuelle News:

- 22 Okt 2019 [Infobrief\\_Forderungsbetr ag](#)
- 04 Nov 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 26](#)
- 04 Nov 2019 [Pressemitteilung Insolvent 26](#)
- 12 Nov 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 27a](#)
- 12 Nov 2019 [Thomas Cook Vertriebsinfo 27 neu](#)
- 02 Okt 2019 [Update Thomas Cook International AG](#)
- 25 Sep 2019 [Thomas Cook Österreich 01](#)
- 30 Sep 2019 [Thomas Cook Österreich 02](#)
- 01 Okt 2019 [gerichtliche Beschlüsse](#)
- 23 Sep 2019 [Condor 01](#)
- 27 Sep 2019 [Condor 02](#)

27.09. Update | TOURVITAL

TOURVITAL gehört nicht zur Thomas Cook Group plc.

Der Kölner Reiseveranstalter wurde zum 1. Oktober 2018 von Thomas Cook verkauft. Der Spezialist für erlebnisreiche Rundreisen agiert seitdem ohne wirtschaftliche Abhängigkeit von diesem Konzern.

27 Sep 2019 Meldung durch fww: Tour Vital

Touristik GmbH meldet Insolvenz an. [Mehr](#)

Stellungnahme Center Parks

Da wir ein Eigenanreise-Produkt sind, sind wir von der Condor natürlich nicht betroffen. Der Verkauf von Center Parks wurde seitens Neckermann Reisen vorerst gestoppt. Bereits bestehende Buchungen (Veranstalter CEN) bleiben bestehen und die Kunden können anreisen. Hier ist Center Parks Veranstalter und Neckermann Reisen lediglich Vermittler.

26.09. Update | Aldiana i.V.m. Eurowings  
Liebe Vertriebspartner, liebe Key Account Partner,

die Insolvenz von Thomas Cook hat die gesamte Reisebranche hart getroffen.

Da auch zahlreiche Fluggesellschaften mit den Folgen zu kämpfen haben, kann es für Fluggäste vereinzelt zu Unannehmlichkeiten kommen. Dies kann in Einzelfällen auch Gäste, die bei Aldiana gebucht haben, betreffen. Das bedauern wir sehr, versuchen aber die Auswirkungen auf ihre Kunden so gering wie möglich zu halten.

Gestern Abend hat uns die Fluggesellschaft Eurowings darüber informiert, dass sie ab Donnerstag (26.09.) keine Gäste von Thomas Cook mehr befördert. Da Aldiana-Flugbuchungen über ein Thomas-Cook-System getätigt wurden, kann es am Check-in zu Problemen kommen.

Obwohl Eurowings in seiner App explizit erwähnt, dass Aldiana hiervon nicht betroffen ist, werden vereinzelt Aldiana-Gäste gebeten, den Flugpreis erneut zu bezahlen.

Wir von Aldiana sind in intensiven Gesprächen mit Eurowings, dies für alle Aldiana-Gäste zu lösen.

Sollte es dennoch zu einer Zahlung am Check-in kommen, bitten wir ihre Kunden, die Rechnung direkt an die Aldiana GmbH, z.Hd. Kundenbetreuung, Thomas-Cook-Platz 1 in 61440 Oberursel unter Angabe Ihrer Bankverbindung und Buchungsnummer / Reisebestätigung zu senden, damit wir ihren Kunden zeitnah den Betrag erstatten können.

Sollte es dennoch zu Unregelmäßigkeiten kommen, wird der Aldiana-Kundendienst die betroffenen Kunden kontaktieren, um eine alternative Lösung zu finden.

Herzliche Grüße

Ihr Aldiana Team

30.09. Update | Aldiana 01

[Vertriebsinfo 01](#)

[Vertriebsinfo LMEY](#)



## Informationen von anderen Sortimentsveranstaltern

23.9. | Informationsmail von LMX  
wie man in der Nacht zum 23. September  
2019 der Presse entnehmen konnte, musste  
die Thomas Cook Group plc in England  
Insolvenz anmelden. Dies kann auch  
Auswirkungen auf die deutschen  
Gesellschaften des Thomas Cook Konzerns  
haben. Hierzu gehört auch die deutsche  
Fluggesellschaft Condor. Condor teilt mit,  
dass der Flugbetrieb wie geplant  
aufrechterhalten wird.

Für Umbuchungen oder Stornierungen von  
Reisen mit Condor-Flügen gelten daher weiter  
unsere aktuellen AGB.

Wir bitten Euch an dieser Stelle von  
proaktiven Anfragen abzusehen.

24.9. | Information von AIDA

### **Wichtiger Hinweis zur Insolvenz von Thomas Cook / zu Flügen mit Condor**

Obwohl Thomas Cook, der britische  
Mutterkonzern der Fluggesellschaft Condor,  
einen Insolvenzantrag gestellt hat, läuft der  
Flugbetrieb wie geplant.

Wir beobachten die Lage rund um den  
Reisekonzern Thomas Cook und die  
Fluggesellschaft Condor engmaschig. Derzeit  
läuft der Flugbetrieb aller Condor Flüge  
planmäßig.

AIDA Cruises steht in engem Kontakt mit der  
Fluggesellschaft. Sollte sich an der aktuellen  
Situation etwas ändern, werden wir umgehend  
informieren.

AIDA Gäste, die über ein Thomas Cook  
Reisebüro gebucht haben, können ihre Reise  
wie geplant antreten.

Wir bitten Euch an dieser Stelle von  
proaktiven Anfragen abzusehen.

25.9. | Vertriebsinfo DER

[Vertriebsinformation, 25.9. um 11:48](#)

26.9. | FTI Group

[Vertriebsinformationen](#)

30.9. | Mondial

[Vertriebsinformationen](#)

30.9. | schauinsland-reisen

[Vertriebsinformationen](#)

01.10. | FTI

[Vertriebsinformation.pdf](#)

02.10. | Anex

[Vertriebsinformation.pdf](#)



## Datenschutzerklärung

# Datenschutzerklärung

Im Folgenden informieren wir über die Erhebung personenbezogener Daten bei der Nutzung dieser Website. Dienstanbieter und damit **Verantwortlicher nach der EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO)** ist die **Raiffeisen-Tours RT-Reisen GmbH**. Nähere Angaben zu den Kontaktmöglichkeiten entnehmen Sie bitte unserem Impressum.

Für uns ist der Schutz Ihrer Privatsphäre und persönlichen Daten von großer Wichtigkeit. Diesem Aspekt schenken wir auch in der Umsetzung unserer Internet-Aktivitäten hohe Beachtung. Unsere Datenschutzpraxis steht daher im Einklang mit den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen sowie den sonstigen gesetzlichen Vorgaben.

Um Ihre Daten gegen zufällige oder vorsätzliche Manipulation, Verlust, Zerstörung oder den Zugriff durch unberechtigte Dritte bestmöglich zu schützen, setzen wir technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein, die wir gemäß der technischen und gesetzlichen Entwicklung kontinuierlich optimieren.

Zugriff auf personenbezogene Daten haben bei **Raiffeisen-Tours RT-Reisen GmbH** nur solche Personen, die diese Daten zur Durchführung ihrer Aufgaben innerhalb der verantwortlichen Stelle benötigen, die über die gesetzlichen Bestimmungen zum Datenschutz informiert sind und sich gemäß der geltenden gesetzlichen Bestimmungen verpflichtet haben, diese einzuhalten. Wir möchten Ihnen nachstehend erläutern, welche persönlichen Daten wir von Ihnen erheben und wozu wir diese nutzen. Wir bitten Sie daher, die nachfolgenden Ausführungen sorgfältig zu lesen.

### 1. Personenbezogene Daten

Personenbezogene Daten im Sinne des Art. 4 Ziff. 1 DSGVO sind alle Informationen, die sich auf eine identifizierte oder identifizierbare natürliche Person (im Folgenden „betroffene Person“) beziehen; als identifizierbar wird eine natürliche Person angesehen, die direkt oder indirekt, insbesondere mittels Zuordnung zu einer Kennung wie einem Namen, zu einer Kennnummer, zu Standortdaten, zu einer Online-Kennung oder zu einem oder mehreren besonderen Merkmalen identifiziert werden kann, die Ausdruck der physischen, physiologischen, genetischen, psychischen, wirtschaftlichen, kulturellen oder sozialen Identität dieser natürlichen Person sind.

### 2. Erhebung und Speicherung personenbezogener Daten

Beim Aufrufen unserer Website [www.rtkreisen.de](http://www.rtkreisen.de) werden durch den auf Ihrem Endgerät zum Einsatz kommenden Browser automatisch Informationen an den Server unserer Website gesendet. Diese Informationen werden

temporär in einem sog. Logfile gespeichert. Folgende Informationen werden dabei ohne Ihr Zutun erfasst und bis zur automatisierten Löschung gespeichert:

- IP-Adresse des anfragenden Rechners,
- Datum und Uhrzeit des Zugriffs,
- Name und URL der abgerufenen Datei,
- Website, von der aus der Zugriff erfolgt (Referrer-URL),
- verwendeter Browser und ggf. das Betriebssystem Ihres Rechners sowie der Name Ihres Access-Providers.

Die genannten Daten werden durch uns zu folgenden Zwecken verarbeitet:

- Gewährleistung eines reibungslosen Verbindungsaufbaus der Website,
- Gewährleistung einer komfortablen Nutzung unserer Website,
- Auswertung der Systemsicherheit und -stabilität sowie
- zu weiteren administrativen Zwecken.

Die Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung ist Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO. Unser berechtigtes Interesse folgt aus oben aufgelisteten Zwecken zur Datenerhebung. In keinem Fall verwenden wir die erhobenen Daten zu dem Zweck, Rückschlüsse auf Ihre Person zu ziehen.

Darüber hinaus setzen wir beim Besuch unserer Website Cookies ein. Nähere Erläuterungen dazu erhalten Sie unter den Ziff. 7 dieser Datenschutzerklärung.

Die **Raiffeisen-Tours RT-Reisen GmbH** informiert ihre Kunden und Geschäftspartner in regelmäßigen Abständen im Wege eines Newsletters über Angebote des Unternehmens. Der Newsletter unseres Unternehmens kann von der betroffenen Person grundsätzlich nur dann empfangen werden, wenn (1) die betroffene Person über eine gültige E-Mail-Adresse verfügt und (2) die betroffene Person sich für den Newsletterversand registriert. An die von einer betroffenen Person erstmalig für den Newsletterversand eingetragene E-Mail-Adresse wird aus rechtlichen Gründen eine Bestätigungsmail im Double-Opt-In-Verfahren versendet. Diese Bestätigungsmail dient der Überprüfung, ob der Inhaber der E-Mail-Adresse als betroffene Person den Empfang des Newsletters autorisiert hat.

Bei der Anmeldung zum Newsletter speichern wir ferner die vom Internet-Service-Provider (ISP) vergebene IP-Adresse des von der betroffenen Person zum Zeitpunkt der Anmeldung verwendeten Computersystems sowie das Datum und die Uhrzeit der Anmeldung. Die Erhebung dieser Daten ist erforderlich, um den(möglichen) Missbrauch der E-Mail-Adresse einer betroffenen Person zu einem späteren Zeitpunkt nachvollziehen zu können und dient deshalb der rechtlichen Absicherung des für die Verarbeitung Verantwortlichen.

Die im Rahmen einer Anmeldung zum Newsletter erhobenen personenbezogenen Daten werden ausschließlich zum Versand unseres Newsletters verwendet. Die Datenverarbeitung zum Zwecke der Kontaktaufnahme mit uns erfolgt nach Art. 6

Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO auf Grundlage Ihrer freiwillig erteilten Einwilligung.

Ferner könnten Abonnenten des Newsletters per E-Mail informiert werden, sofern dies für den Betrieb des Newsletter-Dienstes oder eine diesbezügliche Registrierung erforderlich ist, wie dies im Falle von Änderungen des Newsletterangebotes oder bei der Veränderung der technischen Gegebenheiten der Fall sein könnte. Es erfolgt keine Weitergabe der im Rahmen des Newsletter-Dienstes erhobenen personenbezogenen Daten an Dritte. Das Abonnement unseres Newsletters kann durch die betroffene Person jederzeit gekündigt werden. Die Einwilligung in die Speicherung personenbezogener Daten, die die betroffene Person uns für den Newsletterversand erteilt hat, kann jederzeit widerrufen werden. Zum Zwecke des Widerrufs der Einwilligung findet sich in jedem Newsletter ein entsprechender Link. Ferner besteht die Möglichkeit, sich jederzeit auch direkt auf der Internetseite des für die Verarbeitung Verantwortlichen vom Newsletterversand abzumelden oder dies dem für die Verarbeitung Verantwortlichen auf andere Weise mitzuteilen

### **3. Weitergabe von Daten**

Eine Übermittlung Ihrer persönlichen Daten an Dritte zu anderen als den im Folgenden aufgeführten Zwecken findet nicht statt.

Wir geben Ihre persönlichen Daten nur an Dritte weiter, wenn:

- Sie Ihre nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. a DSGVO ausdrückliche Einwilligung dazu erteilt haben,
- die Weitergabe nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. f DSGVO zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist und kein Grund zur Annahme besteht, dass Sie ein überwiegendes schutzwürdiges Interesse an der Nichtweitergabe Ihrer Daten haben,
- für den Fall, dass für die Weitergabe nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. c DSGVO eine gesetzliche Verpflichtung besteht, sowie
- dies gesetzlich zulässig und nach Art. 6 Abs. 1 S. 1 lit. b DSGVO für die Abwicklung von Vertragsverhältnissen mit Ihnen erforderlich ist.

### **4. Export und Verarbeitung der Daten in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes**

Es findet kein Export ihrer personenbezogenen Daten in Staaten außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraumes (Im Folgenden EWR) statt.

Trotzdem können, soweit Sie sich in Facebook eingeloggt haben oder einen Twitter-Account besitzen, personenbezogene Daten in die USA exportiert werden. Zu näheren Erläuterungen und zu Möglichkeiten diesen Datenexport zu verhindern lesen Sie bitte den Gliederungspunkt „Verwendung von Facebook Social Plugins“, bzw. „Verwendung von Twitter“ der vorliegenden Datenschutzerklärung.

Eine Übermittlung von personenbezogenen Daten an Google im Rahmen der Nutzung von

Analyseprogrammen durch die verantwortliche Stelle findet hingegen nicht statt, da Ihre IP-Adresse nur anonymisiert übermittelt wird. Lesen Sie dazu bitte den Punkt „Verwendung von Analyseprogrammen“ der vorliegenden Datenschutzerklärung.

Die von der verantwortlichen Stelle eingeschalteten Dienstleister haben ihren Sitz und betreiben ihre IT-Infrastruktur ausschließlich innerhalb des EWR. Dies gilt auch für eine eventuelle Nutzung von Cloud-basierenden Diensten. Mit den Dienstleistern bestehen Verträge die die Datenschutz- und Datensicherheits-Vorgaben der Europäischen Datenschutzrichtlinie (95/46/EG) und des deutschen Datenschutzrechts, bzw., ab dem 25.05.2018, der DSGVO entsprechen. Auch im Falle der Einschaltung von externen Dienstleistern bleibt die **Raiffeisen-Tours RT-Reisen GmbH** die für die Verarbeitung verantwortliche Stelle.

## **5. Löschung Ihrer Daten**

Soweit Ihre Daten für die vorgenannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind, werden sie gelöscht. Soweit Daten aus gesetzlichen Gründen aufbewahrt werden müssen, werden diese gesperrt. Die Daten stehen einer weiteren Verwendung dann nicht mehr zur Verfügung.

## **6. Einsatz von Cookies**

Beim Besuch unserer Website werden Informationen in Form eines Cookies innerhalb Ihrer Browser-Software auf Ihrem Computer abgelegt. Darin werden Angaben über Ihre Nutzung der Website gespeichert. Der Einsatz von Cookies erleichtert Ihnen die Nutzung der Funktionen, da wir Ihren Computer bei einem weiteren Besuch wiedererkennen und Ihnen somit die wiederholte Eingabe von Daten erleichtert wird.

Die von uns eingesetzten Cookies (kleine Dateien mit Konfigurationsinformationen) helfen dabei, die Nutzungshäufigkeit und die Anzahl der Nutzer unserer Website zu ermitteln und Ihnen die vollständige Nutzung des Dienstes zu ermöglichen. Die meisten Browser sind so eingestellt, dass sie Cookies automatisch akzeptieren. Sie können das Speichern von Cookies jedoch deaktivieren oder Ihren Browser so einstellen, dass er Sie benachrichtigt, sobald Cookies gesendet werden. Darüber hinaus besteht für Sie die Möglichkeit, die gespeicherten Cookies jederzeit von Ihrer Festplatte zu löschen. Bitte beachten Sie, dass Sie bei einer Deaktivierung der Speicherung von Cookies unsere Website ggf. nur eingeschränkt nutzen können.

## **7. Google Analytics**

*Diese Website benutzt Google Analytics, einen Webanalysedienst der Google Inc. ("Google"). Google Analytics verwendet sog. "Cookies", Textdateien, die auf Ihrem Computer gespeichert werden und die eine Analyse der Benutzung der Website durch Sie ermöglichen. Die durch den Cookie erzeugten Informationen über Ihre Benutzung dieser Website werden in der Regel an einen Server von Google in den USA übertragen und dort*

gespeichert. Im Falle der Aktivierung der IP-Anonymisierung auf dieser Webseite wird Ihre IP-Adresse von Google jedoch innerhalb von Mitgliedstaaten der Europäischen Union oder in anderen Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum zuvor gekürzt.

Nur in Ausnahmefällen wird die volle IP-Adresse an einen Server von Google in den USA übertragen und dort gekürzt. Im Auftrag des Betreibers dieser Website wird Google diese Informationen benutzen, um Ihre Nutzung der Website auszuwerten, um Reports über die Websiteaktivitäten zusammenzustellen und um weitere mit der Websitenutzung und der Internetnutzung verbundene Dienstleistungen gegenüber dem Websitebetreiber zu erbringen. Die im Rahmen von Google Analytics von Ihrem Browser übermittelte IP-Adresse wird nicht mit anderen Daten von Google zusammengeführt. Sie können die Speicherung der Cookies durch eine entsprechende Einstellung Ihrer Browser-Software verhindern; wir weisen Sie jedoch darauf hin, dass Sie in diesem Fall gegebenenfalls nicht sämtliche Funktionen dieser Website vollumfänglich werden nutzen können. Sie können darüber hinaus die Erfassung der durch das Cookie erzeugten und auf Ihre Nutzung der Website bezogenen Daten (inkl. Ihrer IP-Adresse) an Google sowie die Verarbeitung dieser Daten durch Google verhindern, indem sie das unter dem folgenden Link verfügbare Browser-Plugin herunterladen und installieren: <http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=de>.

## **8. Haftung für Links**

Unser Angebot enthält Links zu externen Webseiten Dritter, auf deren Inhalte wir keinen Einfluss haben. Deshalb können wir für diese fremden Inhalte auch keine Gewähr übernehmen. Für die Inhalte der verlinkten Seiten ist stets der jeweilige Anbieter oder Betreiber der Seiten verantwortlich. Die verlinkten Seiten wurden zum Zeitpunkt der Verlinkung auf mögliche Rechtsverstöße überprüft. Rechtswidrige Inhalte waren zum Zeitpunkt der Verlinkung nicht erkennbar. Eine permanente inhaltliche Kontrolle der verlinkten Seiten ist jedoch ohne konkrete Anhaltspunkte einer Rechtsverletzung nicht zumutbar. Bei Bekanntwerden von Rechtsverletzungen werden wir derartige Links umgehend entfernen.

## **9. Schutz Ihrer persönlichen Daten**

Um Ihre persönlichen Daten so sicher wie möglich zu verarbeiten, setzen wir für die Datenübertragung zwischen Ihrem Rechner und unserem Server grundsätzlich die Sicherheitssoftware SSL (Secure Socket Layer) ein. Dies führt dazu, dass die Datenübertragung jeweils verschlüsselt erfolgt. Wir unterhalten zudem aktuelle technische Maßnahmen zur Gewährleistung der Datensicherheit, insbesondere zum Schutz Ihrer personenbezogenen Daten bei Datenübertragungen sowie vor Kenntniserlangung durch Dritte. Diese werden dem aktuellen Stand der Technik entsprechend jeweils angepasst. Die Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten findet grundsätzlich unter Beachtung der gesetzlichen Regelungen innerhalb der



Bundesrepublik Deutschland statt.

**10. Recht auf Auskunft, Berichtigung, Löschung (Vergessen werden), Einschränkung der Verarbeitung, Datenübertragbarkeit, Widerspruch und Widerruf einer Einwilligung.**

Sie haben das Recht, von uns jederzeit gemäß den Bestimmungen des Art. 15 DSGVO Auskunft über die zu Ihnen bei uns gespeicherten Daten zu verlangen. Sie können ferner jederzeit ohne Angabe von Gründen kostenlos einsehen, ggf. deren Berichtigung nach Art. 16 DSGVO und/oder Löschung nach Art. 17 DSGVO und/oder die Einschränkung der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nach Art. 18 DSGVO verlangen und/oder Ihr Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO und/oder Ihr Recht auf Widerspruch nach Art. 21 DSGVO ausüben und/oder eine uns erteilte Einwilligung zur Datenerhebung und Verwendung ohne Angaben von Gründen widerrufen. Wenn Sie eine Einwilligung zur Nutzung von Daten erteilt haben, können Sie diese jederzeit ohne Angabe von Gründen kostenfrei widerrufen.

Zu diesem Zweck und/oder um nähere Informationen zum Thema Datenschutz zu erhalten, wenden Sie sich bitte an unseren betrieblichen Datenschutzbeauftragten unter der im Impressum angegebenen Adresse oder per E-Mail unter der E-Mail-Adresse [datenschutz@rt-reisen.de](mailto:datenschutz@rt-reisen.de).

**11. Beschwerde über Datenschutzverstöße bei der Aufsichtsbehörde**

Wer annimmt, bei der Erhebung, Verarbeitung oder Nutzung seiner persönlichen Daten in seinen Rechten verletzt worden zu sein, kann sich nach Art. 77 Abs. 1 DSGVO an die zuständige Datenschutzaufsichtsbehörde wenden. Zuständige Aufsichtsbehörde für Beschwerden bezüglich der von uns vorgenommenen Datenverarbeitung ist die **Aufsichtsbehörde**  
*Bayerisches Landesamt für  
Datenschutzaufsicht (BayLDA)  
Promenade 27  
91522 Ansbach*  
Diese geht der Beschwerde nach und unterrichtet den Betroffenen über das Ergebnis.

**12. Änderung der Datenschutzerklärung**

Da sich auf Grund des technischen Fortschritts und organisatorischer Änderungen der eingesetzten Verarbeitungsverfahren ändern/weiterentwickeln können behalten wir uns vor, die vorliegende Datenschutzerklärung gemäß den neuen technischen Rahmenbedingungen weiterzuentwickeln. Wir bitten Sie deshalb unsere Datenschutzerklärung von Zeit zu Zeit zu überprüfen. Sollten Sie mit den im Verlaufe der Zeit auftretenden Weiterentwicklungen nicht einverstanden sein, so können Sie schriftlich, gemäß Art 17 DSGVO, eine Löschung der Daten, die nicht auf Grundlage anderer gesetzlicher Vorgaben, wie handelsrechtlicher oder steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten, gespeichert werden, verlangen.

**Dienstanbieter und verantwortliche Stelle**

**für diese Website ist:**

**Raiffeisen-Tours RT-Reisen GmbH**

Burgkirchener Str. 143

D-84489 Burghausen

Telefon: +49 (0) 8677 918-100

Fax: +49 (0) 8677 918-519

Geschäftsführer: Thomas Bösl, Lars Helmreich

Sitz: Burghausen

Handelsregister AG Traunstein HRB 2484

USt-IdNr. DE 153 761 695

Weitere Informationen zur verantwortlichen  
Stelle entnehmen Sie bitte dem Impressum.