

## Leitfaden für Kunden zur Insolvenz von Thomas Cook

**Mastercard 60 Tage Frist** → Beginn ab Anmeldung der Forderung bei der KAERA AG /Zurich (Pauschalreisen 2019 / 2020)

Hinweis: Ist bisher noch keine Anmeldung der Forderung beim Versicherer erfolgt, ist dies umgehend vorzunehmen.

60 Tage Frist ist abgelaufen...	Vorgehen durch Kunde	Benötigte Kundenunterlagen... für VR Payment GmbH
<p><b>Keinen Bescheid erhalten... ohne bisheriger Reklamation</b></p>	<p>Bitte umgehend mit der Bank Kontakt aufnehmen zwecks Reklamation</p>	<p><b>1. Kopie der Antragstellung (ACHTUNG! Datum muss ersichtlich sein)</b> Anmeldung der Forderung beim Versicherer aus dem Sicherungsschein, KAERA AG <b>Hinweise:</b> 1) Liegt kein Antrag mehr vor, wird das Datum der Antragstellung benötigt und eine kurze Erklärung, warum der Antrag nicht vorliegt 2) Das Schreiben der KAERA AG, aus Oktober 2019 ist <i>nicht ausreichend</i>, da es keine Datumsangaben enthält, die wichtig für die Fristenwahrung sind. Es ist ein reines Informationsschreiben.</p> <p><b>2. Kopie der Buchungsunterlagen</b> Aus diesen müssen folgende Angaben hervorgehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Abreisetag,</li> <li>○ Start- und Zielflughafen,</li> <li>○ Reservierungsnummer,</li> <li>○ Datum,</li> <li>○ Ticket-Id,</li> <li>○ Passagierinformationen,</li> <li>○ Länge Aufenthalt,</li> <li>○ Name des Hotels</li> </ul>
<p><b>Keinen Bescheid erhalten... mit bestehender Reklamation</b></p>	<p>Die VR Payment GmbH hat betroffene Kunden in den vergangenen Tagen angeschrieben. Diesen Anschreiben lag ein Informationsblatt zur weiteren Vorgehensweise bei. Bei den Unterlagen fehlte die Kopie der Antragstellung (Anmeldung der Forderung bei KAERA AG). Bitte umgehend mit der Bank oder VR Payment GmbH Kontakt aufnehmen und sich dabei auf das Anschreiben beziehen.</p>	<p><b>Kopie der Antragstellung (ACHTUNG! Datum muss ersichtlich sein)</b> Anmeldung der Forderung beim Versicherer aus dem Sicherungsschein, KAERA AG <b>Hinweise:</b> 1) Liegt kein Antrag mehr vor, wird das Datum der Antragstellung benötigt und eine kurze Erklärung, warum der Antrag nicht vorliegt 2) Das Schreiben der KAERA AG, aus Oktober 2019 ist <i>nicht ausreichend</i>, da es keine Datumsangaben enthält, die wichtig für die Fristenwahrung sind. Es ist ein reines Informationsschreiben.</p>

## Leitfaden für Kunden zur Insolvenz von Thomas Cook

Anschreiben vom Versicherer erhalten...	Vorgehen durch Kunde	Benötigte Kundenunterlagen... für VR Payment GmbH
<b>Bescheid mit Ablehnung...</b> <i>ohne bisherige Reklamation</i>	Reklamation bei Bank vornehmen	<p><b>1. Ablehnungsschreiben (ACHTUNG! Datum muss ersichtlich sein)</b>  Sollte das Datum auf dem Bescheid / Anschreiben nicht hervorgehen, bitte den Poststempel auf dem Briefumschlag mitteilen</p> <p><b>2. Kopie der Buchungsunterlagen</b>  Aus diesen müssen folgende Angaben hervorgehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Abreisetag,</li> <li>○ Start- und Zielflughafen,</li> <li>○ Reservierungsnummer,</li> <li>○ Datum,</li> <li>○ Ticket-Id,</li> <li>○ Passagierinformationen,</li> <li>○ Länge Aufenthalt,</li> <li>○ Name des Hotels</li> </ul>
<b>Bescheid mit Ablehnung...</b> <i>mit bestehender Reklamation</i>	Ablehnungsschreiben bei Bank oder VR Payment GmbH einreichen und dabei auf die bestehende Reklamation beziehen	<p><b>Ablehnungsschreiben (ACHTUNG! Datum muss ersichtlich sein)</b>  Sollte das Datum auf dem Bescheid / Anschreiben nicht hervorgehen, bitte den Poststempel auf dem Briefumschlag mitteilen</p>
<b>Bescheid mit Teilerstattung</b> <i>ohne bestehender Reklamation</i>	Reklamation bei Bank vornehmen	<p><b>1. Anschreiben Teilerstattung (ACHTUNG! Datum und Summe müssen ersichtlich sein)</b>  Sollte das Datum auf dem Bescheid / Anschreiben nicht hervorgehen, bitte den Poststempel auf dem Briefumschlag mitteilen</p> <p><b>2. Kopie der Buchungsunterlagen</b>  Aus diesen müssen folgende Angaben hervorgehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Abreisetag,</li> <li>○ Start- und Zielflughafen,</li> <li>○ Reservierungsnummer,</li> <li>○ Datum,</li> <li>○ Ticket-Id,</li> <li>○ Passagierinformationen,</li> <li>○ Länge Aufenthalt,</li> <li>○ Name des Hotels</li> </ul>

## Leitfaden für Kunden zur Insolvenz von Thomas Cook

Anschreiben vom Versicherer erhalten...	Vorgehen durch Kunde	Benötigte Kundenunterlagen... <i>für VR Payment GmbH</i>
<b>Bescheid mit Teilerstattung</b> <i>mit bestehender Reklamation</i>	Teilerstattungsschreiben bei Bank/ VR Payment GmbH einreichen ACHTUNG!	<b><i>Anschreiben Teilerstattung</i></b> <b>(ACHTUNG! Datum und Summe müssen ersichtlich sein)</b> Sollte das Datum auf dem Bescheid / Anschreiben nicht hervorgehen, bitte den Poststempel auf dem Briefumschlag mitteilen
<b>Bescheid mit Kompletterstattung</b> <i>ohne bisheriger Reklamation</i>	Kein weiteres Vorgehen erforderlich	keine
<b>Bescheid mit Kompletterstattung</b> <i>mit bestehender Reklamation</i>	Anschreiben mit Kompletterstattung bei Bank/ VR Payment GmbH einreichen!	<b><i>Anschreiben Kompletterstattung</i></b> <b>(ACHTUNG! Datum und Summe müssen ersichtlich sein)</b> Sollte das Datum auf dem Bescheid / Anschreiben nicht hervorgehen, bitte den Poststempel auf dem Briefumschlag mitteilen

## **Leitfaden für Kunden zur Insolvenz von Thomas Cook**

### **Einzel gebuchte Leistungen (nur Flug, nur Hotel) an- oder gezahlt mit der Kreditkarte**

Das bedeutet, dass der mit der Kreditkarte im Voraus angezahlte/ bezahlte Reisepreis Teil der Insolvenzmasse ist.

Eine Reklamation der Kreditkartenzahlung ist dennoch möglich, deren Ausgang (Zustimmung des Händlers und Rückerstattung des Reise-/ Flugticket- oder Servicepreises) jedoch offen ist. Eine Voraberstattung durch die Bank erfolgt nicht!

Bitte setzen Sie sich für die Formalitäten mit unserem Privatkunden-Service unter 030 3063-3300 (Auswahl 3) telefonisch in Verbindung. Halten Sie für das Telefonat bitte Ihre Zugangsdaten (VR-NetKey und PIN) bereit.

### ***Aktueller Hinweis der DZ BANK AG und VR Payment GmbH***

*Es kommt bereits jetzt zu „unberechtigten“ Rückgaben des Acquirers (Händlers), sodass die Verfahren sich einige Zeit hinziehen können, bis Gutschriften endgültig sicher sind.*