

**Visa 60 Tage Frist** → Beginn ab Zugang/ Erhalt der schriftlichen Benachrichtigung (Ablehnung, Teilerstattung oder Kompletterstattung) der KAERA AG/Zurich (Pauschalreisen 2019 / 2020)

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

Keine Anmeldung der Forderung beim Versicherer erfolgt	Vorgehen durch Kunde	Benötigte Kundenunterlagen... für VR Payment GmbH
<p><b>ohne bisheriger Reklamation</b></p>	<p>Anmeldung der Forderung bei der KAERA AG</p> <p><a href="#">Link KAERA AG</a></p>	<p>Da für einen Reklamationsversuch die schriftliche Antwort des Versicherers auf die Anmeldung der Forderung notwendig ist, sind aktuell keine Unterlagen bei der Bank oder VR Payment GmbH einzureichen.</p> <p>Eine Reklamation kann erst mit Vorlage der schriftlichen Antwort des Versicherers (Ablehnung, Teilerstattung oder Kompletterstattung) innerhalb von 60 Tagen - ab Zugang der schriftlichen Antwort - bei der Bank erfolgen.</p> <p><u>Hinweis:</u></p> <p><i>Das Schreiben der KAERA AG, aus Oktober 2019 ist nicht ausreichend. Hierbei handelt es sich um ein reines Informationsschreiben.</i></p>
<p><b>mit bestehender Reklamation</b></p> <p>("ruhend gestellte" Thomas Cook Pauschalreisen-Reklamation)</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).</p> <p>Anmeldung der Forderung bei der KAERA AG</p> <p><a href="#">Link KAERA AG</a></p>	<p>Erst wenn eine schriftliche Antwort auf die Anmeldung der Forderung vom Versicherer zugesandt wurde, innerhalb von 60 Tagen - ab Erhalt des Antwortschreibens - bei der Bank oder der VR Payment GmbH melden.</p> <p><u>Hinweis:</u></p> <p><i>Das Schreiben der KAERA AG, aus Oktober 2019 ist nicht ausreichend. Hierbei handelt es sich um ein reines Informationsschreiben.</i></p> <p><b>Update vom 20.12.2019:</b></p> <p>Die VR Payment GmbH prüft aktuell, ob Chargebackverfahren über die Restbeträge (nach Abzug von 17,5 % pro reklamierter Transaktion) eingeleitet werden können.</p> <p>Über die Einleitung und/ oder ggf. fehlender Unterlagen werden betroffenen Kunden (mit ruhend gestellter Reklamation) seitens der VR Payment GmbH schriftlich im Januar 2020 informiert.</p>