

## ZUR REKLAMATION WEGEN INSOLVENZ DER THOMAS COOK GMBH

Sehr geehrter Kunde,

bitte beachten Sie folgende Informationen, wenn Sie eine Reklamation wegen Leistungsausfalls durch die Insolvenz der Reiseunternehmen von Thomas Cook (Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin) veranlassen möchten.

Gemäß den Vorgaben von Visa und MasterCard benötigen wir zur Prüfung und Bearbeitung einer Insolvenz-Reklamation diverse Informationen von Ihnen als Karteninhaber.

Aus diesem Grund haben wir ein **Reklamationsformular** entworfen, das Ihnen die Reklamation vereinfacht. Bitte

- 1) füllen Sie dieses Formular vollständig und gut lesbar aus
- 2) unterschreiben Sie das Formular und
- 3) fügen Sie die geforderten Unterlagen hinzu

Zusätzlich zu dem Reklamationsformular werden je nach Art der gebuchten Leistung, Pauschal- oder Einzelleistung weitere Unterlagen benötigt.

### PAUSCHALREISE MIT REISESICHERUNGSSCHEIN

Sie haben eine **Pauschalreise** gebucht (bestehend aus mindestens zwei Bausteinen, wie z.B. Flug und Hotel) und bei Ihrer Buchung eine **Versicherung für den Insolvenzfall** (z.B. einen Reisesicherungsschein) erhalten.

In diesem Fall benötigen wir für eine Rückbuchung:

- einen schriftlichen Nachweis darüber, dass Sie den angegebenen Versicherer kontaktiert haben und dieser eine Erstattung ablehnt oder nur teilweise erstattet.
- Falls Sie nicht innerhalb von 60 Tagen eine Antwort des Versicherers erhalten haben und Sie dementsprechend keinen schriftlichen Nachweis einreichen können, machen Sie dies bitte auf dem Reklamationsformular kenntlich und fügen Sie den schriftlichen Klärungsversuch der Reklamation bei.

#### Hinweis für Visa Kunden:

Falls Sie keine Antwort des Versicherers erhalten haben und Sie dementsprechend **keinen** schriftlichen Nachweis einreichen können, müssen Sie bis zum Ablauf des ursprünglichen Leistungsdatums warten (Urlaubsende/Rückflugdatum), bevor Sie uns die Reklamation zusenden.

*Bitte beachten Sie, dass eine Gutschrift Ihres Zahlungsbetrages nur nach Ablehnung des in Ihrem Reisesicherungsschein genannten Insolvenzversicherers erfolgen kann.*

---

### INZELLEISTUNG OHNE REISESICHERUNGSSCHEIN

Sie haben eine **Einzelleistung** gebucht (z.B. nur Flug oder nur Hotel) und **KEINEN** Reisesicherungsschein erhalten.

In diesem Fall benötigen wir für eine Rückbuchung:

- zu dem Reklamationsformular einen schriftlichen Nachweis, dass die gebuchte Leistung nicht erbracht wird (z.B. Stornierungsbestätigung) sowie eine Kopie der Buchungsunterlagen

---

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir keine Möglichkeit haben, einen Umsatz aufgrund einer drohenden Insolvenz oder diversen Medienberichten zurück zu buchen. Dies ist erst nach offizieller Insolvenzverkündung sowie Stornierung der gebuchten Leistung möglich.