



Thomas Cook:

Wie erhalte ich die freiwillige Ausgleichszahlung der Bundesregierung?



Thomas Cook: Wie erhalte ich die freiwillige Ausgleichszahlung der Bundesregierung?

Die Bundesregierung hat am 11. Dezember 2019 entschieden, den von der Thomas-Cook-Insolvenz betroffenen Pauschalreisenden den Differenzbetrag zwischen ihren Zahlungen und dem, was sie aufgrund ihres Sicherungsscheins von der Zurich-Versicherung oder von dritter Seite erhalten haben, auszugleichen.

Hierfür steht seit dem 06. Mai ein kostenfreies, online-basiertes Anmeldeverfahren zur Verfügung, um die freiwillige Ausgleichszahlung der Bundesregierung in Anspruch nehmen zu können. Anmeldungen werden **noch bis zum 15. November 2020** entgegengenommen.

Für eine **schnelle und reibungslose Anmeldung** beachten betroffene Pauschalreisende bitte die **nachfolgenden Hinweise**:

Welcher Reiseveranstalter ist für die jeweilige Pauschalreise zuständig?

Die freiwillige Ausgleichszahlung der Bundesregierung wird für die Reiseveranstalter Thomas Cook Touristik GmbH, Bucher Reisen & Öger Tours GmbH, Tour Vital Touristik GmbH und Thomas Cook International AG mit dem Sitz in der Schweiz geleistet. Diese Reiseveranstalter haben Reisen unter diversen Marken vertrieben wie z. B. „Neckermann Urlaubswelt“, so dass es im Einzelfall schwierig sein kann, den zuständigen Reiseveranstalter zu identifizieren.

Ihren zuständigen Reiseveranstalter ermitteln Sie mithilfe Ihrer Reisebestätigung/Rechnung:

THOMAS COOK TOURISTIK GMBH

Der auf der Rechnung angegebene Zahlungsempfänger lautet „Thomas Cook Touristik GmbH“, auch wenn auf der Rechnung z. B. „Neckermann“ aufgedruckt ist. Im Sicherungsschein wird die „Thomas Cook Touristik GmbH“ als (Reise-)veranstalter genannt.

BUCHER REISEN & ÖGER TOURS GMBH

Der bei der Zahlung angegebene Verwendungszweck enthält ein „BU“ und/oder rechts oben auf der Reisebestätigung/Rechnung wird ein Piktogramm mit der Aufschrift „Bucher Reisen“ angezeigt. Im Sicherungsschein und am Fuß der ersten Seite der Reisebestätigung/Rechnung ist jeweils „Bucher Reisen & Öger Tours GmbH“ genannt.

TOUR VITAL TOURISTIK GMBH

Auf der Reisebestätigung/Rechnung ist oben rechts ein Piktogramm („Tour Vital“) zu sehen. Am Fuß der ersten Seite der Reisebestätigung/Rechnung ist bei der Adressangabe „Tour Vital Touristik GmbH“ genannt.

THOMAS COOK INTERNATIONAL AG

Im Sicherungsschein und am Fuß der ersten Seite der Reisebestätigung/Rechnung ist bei der Adressangabe „Thomas Cook International AG“ genannt.

Die drei erforderlichen Schritte zur freiwilligen Ausgleichszahlung

Um die freiwillige Ausgleichszahlung der Bundesregierung zu erhalten, sind **mindestens drei Anmeldungen erforderlich**:

THOMAS COOK TOURISTIK GMBH,
BUCHER REISEN & ÖGER TOURS GMBH

TOUR VITAL
TOURISTIK GMBH

THOMAS COOK
INTERNATIONAL AG

1. Anmeldung im Insolvenzverfahren des jeweiligen Reiseveranstalters

HWW hermann wienberg wilhelm Insolvenzverwalter
Partnerschaft
(<https://thomas-cook.insolvenz-solution.de>)

Herr Insolvenzverwalter
Rechtsanwalt
Hans-Gerd H. Jauch,
Salierring 48, 50677 Köln

Konkursverfahren in
der Schweiz, zuständige
Konkursverwalter/
Hilfsperson:
Bezirksamt Höfe/Baur
Hürlimann AG
(<https://tcint-konkurs.ch/>)

2. Anmeldung der Reiseforderung für die Versicherungsleistung der Zurich

KAERA
(<https://www.kaera-ag.de>)

Travelsafe
(<https://www.travelsafe.de/download/>)

KAERA
(<https://www.kaera-ag.de>)

3. Anmeldung zur freiwilligen Ausgleichszahlung im Bundportal des jeweiligen Reiseveranstalters

Das Bundportal finden Sie unter der Internetseite des
Insolvenzverwalters:
<https://thomas-cook.insolvenz-solution.de>

- Haben Sie Ihre Insolvenzforderung online angemeldet (Schritt 1), nutzen Sie das bereits erstellte Benutzerkonto. Loggen Sie sich ein, wählen Sie den „Gläubigerbereich“ und dort die Schaltfläche „zum Thomas Cook Bundportal“.
- Haben Sie Ihre Insolvenzforderung schriftlich angemeldet, legen Sie bitte ein Benutzerkonto an und kontaktieren Sie die Hotline unter +49 (0) 361 606 670 12 (werktags von 8.00 bis 18.00 Uhr).

Das Bundportal finden Sie unter:
<https://tour-vital-bmjv.insolvenz-solution.de>

Legen Sie ein Benutzerkonto an und folgen Sie den Hinweisen im Portal.

Das Bundportal finden Sie unter:
<https://tc-international-bmjv.insolvenz-solution.de>

Legen Sie ein Benutzerkonto an und folgen Sie den Hinweisen im Portal.

Keine PIN erhalten – was ist zu tun?

Pauschalreisende der Tour Vital Touristik GmbH oder der Thomas Cook International AG, die noch keine PIN zur Anmeldung im Bundportal erhalten haben, werden gebeten, zu prüfen, ob sie sich **im richtigen Bundportal** für die freiwillige Ausgleichszahlung angemeldet haben. Welches Bundportal jeweils das richtige ist, wird obenstehend erläutert. Im Fall der fehlerhaften Anmeldung ist die Anmeldung im irrtümlich gewählten Portal zurückzunehmen und im korrekten Portal zu stellen.

Ferner ist zu prüfen, ob die im jeweiligen Portal angeforderte **Ermächtigung zum Datenabruf und zur Datenübermittlung** heruntergeladen, vollständig unterzeichnet und wieder vollständig im Portal hochgeladen wurde.

Vollständiges Hochladen aller angeforderten Dokumente

Im Sinne einer zügigen Bearbeitung der Anmeldung zur freiwilligen Ausgleichszahlung sollten Nachbearbeitungen vermieden werden. Bei einer Vielzahl von Anmeldungen müssen wegen unvollständig hochgeladenen rechtlichen Erklärungen oder Belegen Nachbearbeitungsaufforderungen versandt werden. Betroffene Pauschalreisende werden gebeten, erforderliche Belege **vollständig hochzuladen**.

Bei **rechtlichen Erklärungen** sind **alle Seiten**, nicht nur die Unterschriftsseite, hochzuladen.

Bei **Reisebestätigungen/Rechnungen** sind auch die Seiten mit „dem Kleingedruckten“ sowie die Seite mit dem Sicherungsschein hochzuladen.

Vollständiges Unterzeichnen der rechtlichen Erklärungen

Betroffene Pauschalreisende werden gebeten, darauf zu achten, dass die im Portal hochzuladenden rechtlichen Erklärungen vollständig, d. h. auf allen Unterschriftsfeldern auf allen Erklärungen, unterzeichnet sind.

Bei **minderjährigen Reiseteilnehmern** ist in der Regel die Unterschrift beider Eltern erforderlich. Weiterführende Hinweise hierzu bieten die FAQ auf <https://www.bmjv.de/thomas-cook>.

Digitale Unterschriftsreproduktionen sowie Unterschriften in **Druckbuchstaben** sind nicht zulässig.

Korrekte Angabe von Zahlungserstattungen

Bei der Anmeldung zur freiwilligen Ausgleichszahlung ist die Versicherungsleistung der Zurich-Versicherung (über KAERA oder Travelsafe) von weiteren Zahlungserstattungen zu unterscheiden. Die Versicherungsleistung der Zurich ist im Anmeldeverfahren in einer eigenen Rubrik („Erstattung durch Zurich (Sicherungsschein)“) anzugeben. Übrige **Zahlungserstattungen**, z. B. die Rückerstattung einer Lastschrift oder ein erhaltener Chargeback einer Kreditkartenzahlung, **nicht jedoch die Versicherungsleistung der Zurich**, sind in der Rubrik „**Zahlungen auf den Reisepreis**“ einzugeben.

Fehlender Internetzugang – was tun?

Selbstverständlich können sich auch Pauschalreisende, die über **keinen Internetzugang** verfügen, zur freiwilligen Ausgleichszahlung anmelden. Für **Ausnahmefälle** wird eine **papiergebundene Anmeldung** angeboten. Die Mitarbeiter der Telefon-Hotline (siehe nachfolgend) des Thomas Cook Bundportals stellen auf entsprechende Anfrage individuell angepasste Unterlagen zusammen und senden diese per Post zu.

Hotline-Kontakt

Für weitere Rückfragen, insbesondere etwaige Probleme beim Anmeldeprozess wird an **Werktagen** in der **Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr eine Hotline unter +49 (0) 361 606 670 12 bereitgestellt**. Betroffene Pauschalreisende werden um Verständnis gebeten, dass aufgrund der hohen Anzahl von betroffenen Pauschalreisenden mit Wartezeiten in der Hotline zu rechnen ist. Es wird empfohlen, nach Möglichkeit zunächst die weiteren Hilfestellungen auf der Internetseite des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz sowie den Hilfetext und die Erläuterungen zu nutzen, die im jeweiligen Bundportal zur Verfügung stehen.

Impressum

Herausgeber

Bundesministerium der Justiz
und für Verbraucherschutz
Referat Öffentlichkeitsarbeit
Digitale Kommunikation
11015 Berlin
www.bmjv.de

Gestaltung

neues handeln AG

Druck

BMJV

Stand

10/2020