

## 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.*

---

### EINZELLEISTUNG 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.

**Reklamation wegen Leistungsausfall durch Insolvenz des Reiseunternehmens /  
Dispute because service has not or will not be provided due to insolvency of the travel  
service**

Bitte senden an:  
Bayern Card-Services GmbH  
Karteninhaberservice

oder per Fax an:  
**089/411 116 400**

reklamation@bayerncard.services

oder per Post an:  
**Postfach 2566, 94015 Passau**

Karteninhaber / cardholder \_\_\_\_\_

Kartenummer / account number \_\_\_\_\_

**Reklamierte Umsätze / Disputed amounts**

Umsatztag / Purchase Date	Vertragsunternehmen / Merchant	Betrag / Amount EUR

Ich habe folgende Leistung gebucht, welche nicht erbracht werden wird /  
I have booked the following services, which will not be rendered

- Pauschalreise (bestehend aus mehreren Leistungen) /  
*holiday package including different services*
- Einzelbuchung von Flügen oder Hotels / *single booking of flights or hotels*

Zu meiner Buchung habe ich einen Reisesicherungsschein erhalten /  
I have received an insurance for the case of bankruptcy of the travel service

- Nein / No
- Ja, aber der angegebene Versicherer lehnt eine Erstattung ab /  
*Yes, but the insurer declined my claim*
- Ja, aber der angegebene Versicherer hat nur einen Teilbetrag von EUR \_\_\_\_\_  
erstattet / *Yes, but the insurer only refunded a partial amount of EUR \_\_\_\_\_*
- Ja, aber der angegebene Versicherer hat auf meine Anfrage nicht geantwortet /  
*Yes, but the insurer did not answer to my request*

Folgende Unterlagen habe ich diesem Formular beigelegt /  
Please find the following documents attached

- Buchungsbestätigung und Rechnung / *booking confirmation and invoice*
- Einen Nachweis, dass die gebuchte Leistung nicht erbracht werden wird /  
*Confirmation, that the booked services will not be rendered*
- Antwortschreiben der Versicherung / *Reply of the insurer*
- Nur Für Master Card: eine Kopie der Anfrage an die Versicherung, falls nach  
60 Tagen keine Antwort von dieser vorliegt / *Only for Master Card: a copy of  
the request, if there is no answer after 60 days*

Datum / date \_\_\_\_\_

Unterschrift Karteninhaber / cardholder signature \_\_\_\_\_