

# INFOBLATT

## ZUR REKLAMATION WEGEN INSOLVENZ DER FTI TOURISTIK GMBH

Sehr geehrter Kunde,  
sehr geehrte Kundin,

bitte beachten Sie folgende Informationen, wenn Sie eine Reklamation wegen Leistungsausfall durch die Insolvenz des deutschen Reiseunternehmens FTI Touristik GmbH veranlassen möchten.

Gemäß den Vorgaben von Mastercard und Visa benötigen wir zur Prüfung und Bearbeitung einer Reklamation diverse Informationen von Ihnen als Karteninhaber:in.

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 zum Reklamationsformular werden je nach Art der gebuchten Leistung, Pauschalreise oder Einzelleistung, weitere Unterlagen benötigt:

### PAUSCHALREISE MIT REISESICHERUNGSSCHEIN

Sie müssen sich bei Pauschalreisen bzw. verbundenen Reiseleistungen (z.B. eine Kombination aus Hotelübernachtungen und Flug) zuerst an die im Reisesicherungsschein angegebene Versicherung wenden (<https://drsf.reise/sicherungsschein/>) und dort Ihren Anspruch geltend machen. Dieses Vorgehen ist vonseiten der Kartenorganisationen (Mastercard und Visa) vorgegeben.

Der Deutsche Reisesicherungsfonds (DRSF) hat dazu auf seiner Homepage bereits Informationen bereitgestellt, insbesondere auch eine Hotline für betroffene Urlauber:innen, die Unterstützung benötigen (<https://drsf.reise/>).

### EINZELLEISTUNG OHNE REISESICHERUNGSSCHEIN

Bei einer Einzelbuchung, z. B. Mietwagen (ohne Flug), Hotelbuchung mit Eigenanreise oder einer Flugleistung (ohne Hotelbuchung), sind zusammen mit dem Reklamationsformular folgende Unterlagen einzureichen:

- Rechnung der Reise
- Nachweis, dass die gebuchte Leistung nicht erbracht wurde
- Kopie der Buchungs- / Bestellbestätigung oder ggf. elektronische Tickets, aus denen folgende Informationen hervorgehen:
  - Abreisetag
  - Start- und Zielflughafen
  - Reservierungsnummer
  - Datum
  - Ticket-ID
  - Passagierinformationen
  - Länge des Aufenthalts
  - Name des Hotels

Gemäß den vorliegenden FAQs (<https://www.fti-group.com/de/insolvenz>) der FTI Touristik GmbH kontaktiert diese Sie auf jeden Fall. Bitte warten Sie diese Kontaktaufnahme ab, bevor Sie uns Ihre Reklamation zukommen lassen.