



25.09.2019 10:31 CEST

## **UPDATE 21. Juni 2021 // Information zum Insolvenzantrag von Thomas Cook GmbH**

**Am 25.9.19 hat die deutsche Thomas Cook GmbH ein Insolvenzverfahren eingeleitet.**

Der Schutz der Zurich Insurance Plc, Niederlassung für Deutschland (Zurich) gilt im Rahmen der Reiseversicherungsscheine für die Kunden von Thomas Cook in Deutschland und die dazugehörigen Veranstaltermarken. Zunächst wurden Insolvenzanträge für die Thomas Cook GmbH, die Thomas Cook Touristik GmbH und die Bucher Reisen & Öger Tours GmbH gestellt. Ob auch weitere Gesellschaften betroffen sind, soll laut Thomas Cook in den nächsten Tagen geprüft und in Abstimmung mit dem vorläufigen Insolvenzverwalter entschieden werden.

Die Absicherung besitzt nur die Gültigkeit für eine gebuchte Pauschalreise. Eine Pauschalreise besteht aus mindestens zwei Reisearten (z.B. Transport und Unterkunft). Nicht versichert sind gebuchte Einzelleistungen wie z.B. Nur Flug oder nur Hotelbuchungen.

### **Wir wollen die Reisenden optimal unterstützen.**

Unser Fokus liegt in der aktuellen Situation darauf, Reisende bei der sicheren Rückkehr nach Deutschland zu unterstützen.

Zurich sichert daher im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Verpflichtungen die Übernahme der Kosten für die Beherbergung der Reisenden im Zielgebiet. Entsprechendes gilt auch für die Rückreise.

Grundsätzlich gilt für den Fall einer Insolvenz des Reiseveranstalters Folgendes: Durch den bestehenden Versicherungsschutz sind geleistete Anzahlungen auf den Reisepreis und Restreisepreiszahlungen aller Reisetilnehmer nach den vertraglichen Bestimmungen bis zu einer Gesamtsumme von 110.000.000 € versichert.

### **Abwicklung von Ansprüchen**

Für die Abwicklung von Ansprüchen hat Zurich die KAERA AG beauftragt. KAERA prüft die Eintrittspflicht und Regulierung der einzelnen Ansprüche zum Insolvenzverfahren der Thomas Cook GmbH der o.g. verbundenen Veranstaltermarken.

### **Zur Haftung des Kundengeldabsicherers:**

Der Gesetzgeber sieht vor (§651r BGB), die Haftung für den Kundengeldabsicherer (Versicherer) auf maximal 110 Millionen Euro pro Geschäftsjahr zu begrenzen, gleichzeitig hat Thomas Cook Deutschland die Reisen nur bei einem Versicherer mit bis 110 Millionen Euro abgesichert, was dazu führt, dass die Schadensumme nun den von Thomas Cook eingekauften Versicherungsschutz bei weitem übersteigt.

Da die von Thomas Cook eingekaufte Deckung nicht ausreicht, um den Schaden zu decken, sieht der Gesetzgeber vor, dass der Erstattungsbetrag quotiert wird. Die Quote kann derzeit noch nicht ermittelt werden, da der Großteil der Ansprüche noch nicht bei [www.KAERA-AG.de](http://www.KAERA-AG.de) angemeldet wurden.

## **Geltendmachung von Ansprüchen**

Alle Betroffenen, sowohl vor als auch bereits auf Reisen, wenden sich bitte an die KAERA AG über nachfolgenden Link.

<http://www.kaera-ag.de/geschaeftsfelder/abwicklungsstelle/insolvenzthomascook/>

Kunden werden gebeten, ausschließlich Schadensfälle über das Webformular zu melden.

Hier geht es direkt zum Webformular: <https://schadenanzeige.kaera-ag.de/schadenanzeige/>

Sollte keine Internetverbindung vorhanden sein: +49 (0)6172 – 99 76 11 23

## **UPDATE 27.09.2019 // 14:00 Uhr**

Zurich wird die aktuell Reisenden der insolventen Thomas Cook Deutschland optimal unterstützen. Zurich sichert daher im Rahmen der vertraglichen Verpflichtungen die Übernahme der Kosten für die Beherbergung der Reisenden im Urlaubsort. Entsprechendes gilt auch für die Rückreise.

Insbesondere wird Zurich, auf Basis der Buchungsinformationen und ohne Vorlage von gesonderten Rechnungen, im Rahmen der ausgesprochenen Kostenübernahmegarantien bereits jetzt einen Abschlag von 50 Prozent der ausstehenden Zahlungen für im Hotel derzeit anwesende Gäste an die Hotels anweisen. Dies gilt sofort und unter der Voraussetzung, dass Thomas Cook-Reisende von diesen Hotels ab sofort weder zur individuellen Zahlung von Hotelrechnungen aufgefordert oder anderweitig genötigt werden.

## **Update 02.10.2019 // 18:26 Uhr**

## Zurich stellt Transfer zu den Flughäfen der Thomas Cook Deutschland-Gäste in diesen Regionen sicher:

- **Dominikanischen Republik**
- **Balearen**
- **Kanaren**
- **Madeira**
- **Faro**
- **Jerez de la Frontera**
- **Malaga**
- **Bulgarien**

Die Zurich Versicherung geht den nächsten Schritt bei der Hilfe für die betroffenen Urlauber. So hat Zurich nun DER Touristik beauftragt, den Transfer zu den Flughäfen in der **Dominikanischen Republik** zu organisieren. Die DER Touristik setzt hierfür ihre Zielgebietsagentur vor Ort ein. Alle Reisenden von Thomas Cook Deutschland, die sich aktuell in der Dominikanischen Republik befinden, werden Ihre Transferinformationen über die Zielgebietsagentur der DER Touristik erhalten. Die DER Touristik hat die Vorbereitung für eine schnelle Lösung gestartet. Zudem wird DER Touristik ab dem 28.09.19 auch die Transfers in **Mallorca, Menorca** und **Ibiza** organisieren. Auch der Transfer in den **Kanaren** wird ab dem 28.09.19 sichergestellt. Für Flughafentransfers auf **Madeira** und in **Faro** wird DER ab 30.09. eingesetzt. (Am 29.9. können hierfür an beiden Destinationen Taxikosten bis 50,- Euro eingereicht werden). Ab dem 01.10. übernimmt DER Touristik auch die Transporte zum Flughafen **Jerez**. Auch in **Malaga** übernimmt DER ab dem 02.10. den Flughafentransfer.

Zusätzlich wird Zurich die Transporte in **Bulgarien** sicherstellen: In **Burgas** übernimmt bis zum 06.10. der bestehende Dienstleister den Flughafentransfer; ab dem 07.10. können Reisende dann Taxikosten bis zu 50,- Euro einreichen. In **Varna** gilt die Taxiregelung bereits ab sofort.

### Update 15.10.2019

Bislang ist nur ein Teil der erwarteten Schadenmeldungen eingegangen. Eine Gesamt-Schadensumme (und damit eine Quote) lässt sich auf Basis der bislang eingegangenen Schadenmeldung leider noch nicht zuverlässig errechnen.

Durch die besondere Unterstützung von Zurich sind mittlerweile fast alle der ursprünglich 140.000 Reisenden wieder sicher nach Hause gebracht worden. Nur noch wenige hundert Gäste befinden sich noch auf Reisen. Diese werden nun gebeten ihren Urlaub vorzeitig zu beenden, da aufgrund der Insolvenz von Thomas Cook Deutschland die Durchführung der ursprünglich geplanten Rückreise nicht mehr sichergestellt werden kann. (Mitarbeiter von Thomas Cook gehen aktiv auf die Reisenden zu.) Es ist davon auszugehen, dass Leistungsträger (d.h. Hotels, Airlines, Transportunternehmen) wegen Zahlungsausständen seitens Thomas Cook Leistungen verweigern oder gesonderte Zahlungen von den Reisenden verlangen. Wegen der vorzeitigen Beendigung der Pauschalreise haben die Reisenden einen Erstattungsanspruch der anteiligen Reisekosten nach Maßgabe der vertraglichen und gesetzlichen Rahmenbedingungen (siehe § 651 r BGB).

### Den Reisenden empfehlen wir:

Bitte nehmen Sie keine Zahlungen an Hotels, Transportdienstleister oder Airlines vor. Denn die Kosten der Unterbringung in Ihrem Hotel werden von Zurich bis zum genannten Rückreisezeitpunkt nach Maßgabe einer entsprechenden Kostenübernahmeerklärung direkt gegenüber den Hotels übernommen. Gleiches gilt für Transportunternehmen und Airlines in Bezug auf die Kosten des oben genannten Transports zum Flughafen und den oben genannten Rückflug.

### Update 25.10.2019

Mittlerweile konnten alle, bis auf rund ein dutzend Reisende, wieder sicher nach Deutschland gebracht werden. Damit haben wir die Repatriierung, zu der wir nach §651r verpflichtet sind und die wir unverzüglich nach Bekanntgabe der Insolvenz gestartet haben, erfolgreich und im Interesse der Reisenden sichergestellt.

Leider lässt sich eine Gesamt-Schadenssumme (und damit eine Quote) auf Basis der bislang eingegangenen Schadenmeldung noch immer nicht zuverlässig errechnen. Wir erwarten, dass dies in den nächsten Wochen die Zahl der Schadenmeldungen ausreichend sein wird, um eine Quote zu errechnen. Auf Basis diese Quote wird dann eine unverzügliche Regulierung möglich sein.

### Update 01.11.19

Zurich hat sehr erfolgreich dazu beitragen, dass bereits in den ersten drei Wochen nach Bekanntgabe der Insolvenz von Thomas Cook rund 140.000 Reisende sicher wieder nach Hause gebracht werden konnten. Damit hat Zurich nicht nur die Verpflichtung zur Repatriierung aus §651r BGB wahrgenommen, sondern auch dafür gesorgt, dass die Rückführung insgesamt handhabbar blieb und der Gesamtschaden gleichzeitig im Interesse aller Geschädigten minimiert wurde.

Derzeit arbeiten rund 100 Mitarbeiter speziell daran, die Schadenmeldungen der Pauschalreisenden zu bearbeiten und eingehende Belege zu prüfen. Bei dem von Zurich beauftragten Dienstleister KAERA gehen mittlerweile täglich noch immer bis zu 1.000 Schadensmeldungen zur Thomas Cook Insolvenz ein. Bis zum 1. November 2019 sind rund 150.000 Meldungen mit einem Schadensvolumen von 250 Millionen Euro bei KAERA eingegangen. Wir gehen davon aus, dass es sich dabei bereits um deutlich mehr als die Hälfte der geschädigten Pauschalreisenden handelt. Dennoch sind es noch zu wenige Schadenmeldungen, um eine Gesamtschadenhöhe und damit die Erstattungsquote zuverlässig errechnen zu können. Auch die Höhe der Repatriierungskosten steht noch nicht abschließend fest.

Wie Zurich bereits mitgeteilt hatte, müssen sich Thomas Cook-Kunden darauf einstellen, dass die von Thomas Cook eingekaufte Haftungssumme von 110 Millionen Euro (die Haftung ist laut §651r BGB für den Versicherer bei 110 Millionen Euro gedeckelt. Vgl. Merkblatt des Bundesjustizamtes <https://bit.ly/2Nv27uu>. Dieser Haftungsdeckel gilt jedoch nicht für den Reiseveranstalter.) nicht ausreichen wird, um die berechtigten Ansprüche in voller Höhe zu erstatten.

Wie hoch dieser Anteil sein wird, soll in den nächsten Wochen feststehen. Wir gehen derzeit davon aus, dass wir bis spätestens Anfang Dezember mit der Auszahlung entsprechend der Schadensquote begonnen haben werden.

### **Update 05.11.19**

Am 04.11.19 hatte die Thomas Cook Touristik GmbH angekündigt, "nun aus rechtlichen Gründen die Einstellung des operativen Geschäftsbetriebs zum 1. Dezember 2019 vorzubereiten". Diese Entscheidung von Thomas Cook hat jedoch keinen Einfluss auf unsere Planungen, dass wir bis spätestens Anfang Dezember begonnen haben wollen, die berechtigten Ansprüche der Thomas Cook Kunden entsprechend der Schadenquote zu regulieren.

Die Haftung des Kundengeldabsicherers ist begrenzt. Der Versicherer haftet bis zu einem maximalen Betrag von 110 Mio. Euro pro Geschäftsjahr (1.11.-31.10. in der Tourismusbranche). Darunter fallen die Aufwände für die notwendige Repatriierung sowie die berechtigten Ansprüche derer, die die Reise nicht antreten konnten oder abbrechen mussten.

### **Update 12.11.19**

Am 12.11.19 teilte die Thomas Cook Touristik GmbH Reisen mit, dass Reisen der deutschen Thomas-Cook-Veranstalter mit Abreisedatum ab 1. Januar 2020, auch wenn sie teilweise oder gänzlich bezahlt wurden, aus insolvenzrechtlichen Gründen nicht angetreten werden können. Abgesagt sind Pauschalreisen der Veranstaltermarken Thomas Cook Signature, Thomas Cook Signature Finest Selection, Neckermann Reisen, Öger Tours, Bucher Reisen und Air Marin sowie über Thomas Cook International gebuchte Reisen. Davon Betroffene können ihre Ansprüche direkt über den Dienstleister der Zurich Versicherung - KAERA AG - einreichen.

Hier geht es direkt zum entsprechenden Webformular:

<https://schadenanzeige.kaera-ag.de/schadenanzeige/>

Zurich wird voraussichtlich Anfang Dezember eine belastbare Gesamtschadenssumme und eine entsprechende Schadenquote berechnen können. Gleichzeitig wird Zurich dann mit der quotalen Erstattung berechtigter Ansprüche beginnen.

### **Update 06.12.19**

Thomas Cook Kunden können ab sofort den **Status ihrer Schadenanzeige** unter diesem Link prüfen bzw. verfolgen: <https://schadenanzeige.kaera-ag.de/schadenanzeige/checkStatus>

Die Berechnung der Gesamtschadenssumme läuft auf Hochtouren, dabei sind wir auch von der Datenanlieferung von Dritten (z.B. Thomas Cook) abhängig. So wird voraussichtlich vor Weihnachten die Berechnung einer belastbaren Gesamtschadenssumme und einer entsprechenden **Regulierungsquote** möglich sein. Gleichzeitig wird Zurich dann mit der quotalen Erstattung berechtigter Ansprüche beginnen. Entsprechende Informationen werden an dieser Stelle abrufbar sein.

## **Update 11.12.19**

### **Zurich startet mit Erstattungen an Kunden der insolventen Thomas Cook Deutschland GmbH. Bundesregierung stellt Ausgleich für Thomas Cook Kunden in Aussicht.**

Die Thomas Cook Deutschland GmbH hatte am 25. September 2019 ein Insolvenzverfahren eingeleitet und in der Folge den Geschäftsbetrieb eingestellt. Für den Fall einer Insolvenz waren Pauschalreisende mit einem Reisesicherungsschein ausgestattet. So hat Thomas Cook nur bei Zurich eine Versicherungsdeckung mit einer Haftungsobergrenze von 110 Millionen Euro für alle Versicherungsfälle eines Geschäftsjahres (vom 1.11. bis 31.10.) vereinbart. Weiteren Versicherungsschutz hatte das Unternehmen nicht beschafft.

Rund 140.000 Thomas Cook Pauschalreisende wurden während ihres Urlaubs von der Insolvenz ihres Reiseanbieters überrascht, weitaus mehr Thomas Cook Kunden konnten ihre gebuchten und angezahlten Reisen nicht mehr antreten. Die Zurich Gruppe Deutschland hat als Versicherer im Rahmen der Reisesicherungsscheine von Beginn an alles unternommen, um Thomas Cook Kunden in dieser Situation zu unterstützen.

### **Zurich hat 140.000 Reisende sicher nach Hause gebracht**

„Nach Bekanntgabe der Zahlungsunfähigkeit von Thomas Cook Deutschland lag unser Fokus zunächst darauf, in aller Welt gestrandete Reisende bei der sicheren Rückkehr nach Deutschland zu unterstützen. So hat Zurich dazu beitragen, dass nahezu alle 140.000 Pauschalurlauber, die am Urlaubsort von der Insolvenz ihres Reiseanbieters überrascht wurden, geordnet nach Hause gebracht werden konnten“, so Horst Nussbaumer, Chief Claims & Operations Officer im Vorstand der Zurich Gruppe Deutschland. „Mit unserem planvollen Handeln haben wir die Rückholung der Reisenden im Sinne des Gesetzes aktiv und erfolgreich unterstützt. Mit der geordneten Rückführung haben wir zudem zur Minimierung der Gesamtschadenhöhe beigetragen.“ Gleichzeitig hat Zurich über den Spezialisten KAERA AG eine Webseite eingerichtet, bei der Thomas Cook Geschädigte ihre Schadenersatzansprüche anmelden konnten.

## **Zurich startet Erstattungen für Thomas Cook Kunden**

Thomas Cook hat bei Zurich eine Versicherungsdeckung mit einer Haftungsobergrenze von 110 Millionen Euro für alle Versicherungsfälle eines Geschäftsjahres (vom 1.11. bis 31.10.) vereinbart. Damit beschränkt sich die Eintrittspflicht von Zurich - wie gesetzlich vorgesehen - auf diesen Betrag, für den Thomas Cook auch entsprechende Prämien entrichtet hat. „Der vorliegende Schadenfall zeigt, dass die von Thomas Cook eingekaufte Haftungssumme leider bei weitem nicht ausreicht, um die Ersatzansprüche aller anspruchsberechtigten Kunden vollständig zu befriedigen. Nach dem Gesetz werden die Thomas Cook Kunden nur eine anteilige Erstattung erhalten“, erläutert Horst Nussbaumer.

Mittlerweile liegen Zurich ausreichend Informationen vor, um mit hinreichender Genauigkeit eine vorläufige Berechnung der Gesamthöhe aller Ersatzansprüche vorzunehmen.

Von der Gesamt-Haftungssumme von 110 Millionen Euro mussten bereits 59,6 Millionen Euro für die Rückführungen aufgewendet werden. Den verbleibenden 50,4 Millionen Euro steht nach vorläufigen Berechnungen eine Gesamtschadenhöhe von 287,4 Millionen Euro gegenüber. Daraus ergibt sich eine Quote in Höhe von 17,5 Prozent für die Regulierung der Ansprüche der Thomas Cook Kunden.

„Wir werden in den nächsten Tagen mit der Regulierung entsprechend der Quote beginnen. Wir bemühen uns jeden Anspruch so schnell wie möglich und mit großer Sorgfalt zu bearbeiten. Dieser Prozess wird einige Wochen in Anspruch nehmen“, erläutert Nussbaumer.

## **Bundesregierung stellt Ausgleich für Thomas Cook Kunden in Aussicht**

„Wir haben das geltende Gesetz angewendet und die Thomas Cook Kunden im Rahmen unserer darin verankerten Verpflichtung zur Rückführung nach Kräften unterstützt. Dieses Vorgehen hat zudem zu einer Minimierung des Gesamtschadens beigetragen, was im Interesse aller Anspruchsteller ist“, so Nussbaumer. „Vor allem haben wir im gesamten Prozess von Anfang an den Schulterschluss mit der Regierung gesucht, um für die von der Insolvenz betroffenen Thomas Cook Kunden eine Lösung im Sinne der EU Reiserichtlinie zu finden.“

In diesem Zusammenhang hat die Bundesregierung heute mitgeteilt, dass sie beabsichtigt den Thomas Cook Kunden anzubieten, ihnen die Differenz zwischen ihrer Zahlung und dem, was sie von Zurich oder von anderer Seite zurückerhalten haben, auszugleichen. Dies geschehe ohne Anerkennung einer Rechtspflicht aus Gründen des Vertrauensschutzes und zur Vermeidung unzähliger Rechtsstreitigkeiten.

Versicherer, Insolvenzverwalter und Bundesregierung beraten nun gemeinsam über das weitere Vorgehen und weisen darauf hin, dass Thomas Cook Kunden aktuell nicht selbst aktiv werden müssen, um ihre Rechte zu wahren. Anfang 2020 soll über die weiteren Schritte zur Abwicklung informiert werden.

### **Update 17.12.19**

In den vergangenen Tagen hat der **Insolvenzverwalter** von Thomas Cook Briefe an die Geschädigten verschickt, die die Bitte enthalten, dass Forderungen (erneut) anzumelden sind.

Bzgl. dieses Schreibens vom Insolvenzverwalter bitten wir zu berücksichtigen, dass es sich dabei um zwei getrennte Verfahren handelt! Das Insolvenzverfahren wird unabhängig vom Sicherungsfall – durch den Insolvenzverwalter – geführt. Ausschließlich der Sicherungsfall wird bei der Zurich bzw. KAERA bearbeitet. Alle Kunden bzw. Gläubiger von den deutschen insolventen Thomas Cook-Gesellschaften haben oder werden ein Schreiben vom jeweiligen Insolvenzverwalter erhalten.

Das Schreiben des Insolvenzverwalters ist ein Standardschreiben, das regelmäßig zu Beginn eines Insolvenzverfahrens verschickt wird. Es informiert über die Eröffnung und den weiteren Verlauf des Insolvenzverfahrens und erläutert unter anderem die Möglichkeit, Ansprüche gegenüber den insolventen Thomas-Cook Gesellschaften über die Online-Plattform des Insolvenzverwalters anzumelden. Des Weiteren enthält es den Gerichtsbeschluss über die Eröffnung des Insolvenzverfahrens, mit dem Sie ebenfalls zur Gläubiger-Versammlung eingeladen werden.

Da uns dbzgl. auch einige **Anfragen von Thomas Cook Kunden** erhalten haben, ob beim Insolvenzverwalter nochmal 100% der Ansprüche angemeldet werden sollen oder nur 82,5% (100%-17,5%)? **Die Antwort:** Bitte melden Sie dort nochmal Ihre ganzen Ansprüche an - also 100%. Der gesetzliche Hintergrund wird in § 43 InsO geregelt:

*"Haftung mehrerer Personen*

*Ein Gläubiger, dem mehrere Personen für dieselbe Leistung auf das Ganze haften, kann im Insolvenzverfahren gegen jeden Schuldner bis zu seiner vollen Befriedigung den ganzen Betrag geltend machen, den er zur Zeit der Eröffnung des Verfahrens zu fordern hatte."*

Wir (Zurich) weisen dagegen hiermit erneut darauf hin, dass Thomas Cook Kunden, die ihre Ansprüche **bereits auf der KAERA Plattform gemeldet** haben, in Bezug auf die **Regulierung durch Zurich bzw. KAERA** nicht selbst aktiv werden müssen. Sie wurden bzw. werden durch uns angeschrieben.

### **Update 10.01.20**

Zurich hat bereits am 13. Dezember damit begonnen, die bei KAERA gemeldeten berechtigten Ansprüche entsprechend der Quote von 17,5 Prozent zu regulieren. Mittlerweile sind rund 20 Prozent aller berechtigten Ansprüche von Zurich entsprechend dieser Quote abschließend reguliert.

Die Bundesregierung hatte am 11. Dezember 2019 mitgeteilt, dass sie beabsichtigt den Thomas Cook Kunden anzubieten, ihnen die Differenz zwischen ihrer Zahlung und dem, was sie von Zurich oder von anderer Seite zurückerhalten haben, auszugleichen. Zurich ist mit der Bundesregierung über die Nutzung der Abwicklungsplattform in Gesprächen.

### **Update 14.01.20**

Zurich hat in den ersten vier Wochen nach Festlegung der Quote bereits 25 Prozent der etwa 220 000 Schadenfälle, die bei KAERA registriert wurden, abschließend auf Basis der Quote reguliert.

Wir gehen davon aus, dass sich die allermeisten betroffenen Thomas-Cook-

Pauschalreise-Kunden inzwischen an den Schadenabwickler KAERA gewandt haben. Juristisch gesehen können Ansprüche aber bis drei Jahre nach dem 25. September gestellt werden. Entschädigt würden Kunden, die ihre Reise nicht antreten konnten, aber schon ganz oder teilweise bezahlt hatten. Ansprüche hätten auch diejenigen, die zum Zeitpunkt der Insolvenz mit dem Reiseveranstalter unterwegs waren und beispielsweise von Hotels gezwungen worden seien, die Rechnung zu begleichen.

Auch sind wir mit der Bundesregierung in Gesprächen – auch über die Nutzung unserer Abwicklungsplattform.

### **Update 03.03.20**

Mittlerweile wurde deutlich mehr als jeder zweite der etwa 220 000 Schadenfälle, die bei KAERA registriert wurden, abschließend auf Basis der Quote reguliert. Jeder Schadenfall wird einzeln geprüft. Die Bearbeitung der übrigen Schadenfälle treiben wir mit Hochdruck voran, damit Thomas Cook Kunden so schnell wie möglich über die ihnen zustehende Schadenersatzleistung verfügen können. Die Regulierung seitens Zurich wird voraussichtlich im Juni abgeschlossen sein.

Zurich hatte der Bundesregierung die Nutzung eigenen, bereits vorhandenen Abwicklungsplattform angeboten, damit die Regulierung für Thomas Cook Kunden schneller und für den Steuerzahler günstiger erfolgen kann.

Zunehmend erreichen uns Anfragen dazu, wann und wie die **Bundesregierung** ihrer Ankündigung nachkommen wird, die Differenz zwischen ihrer Zahlung und dem, was sie von Zurich oder von anderer Seite zurückerhalten haben, ausgleichen wird.

### **Zur Regulierung durch die Bundesregierung gibt es hier weitere Informationen:**

[https://www.bmju.de/SharedDocs/Artikel/DE/2019/121119\\_ThomasCook.html](https://www.bmju.de/SharedDocs/Artikel/DE/2019/121119_ThomasCook.html)

Nach den uns vorliegenden Informationen beabsichtigt die Bundesregierung in den nächsten Wochen die betroffenen Pauschalreisenden öffentlich sowohl über die Website des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz (BMJV) als auch über Facebook, Twitter und Instagram über das Verfahren der Abwicklung und die nächsten Schritte informieren.

### **Update 12.03.20**

Mittlerweile wurden rund 120.000 der mittlerweile rund 200 000 Schadenfälle\*, die bei KAERA registriert wurden, auf Basis der Quote von 17,5 Prozent reguliert. Bis **Juni** wird Zurich alle berechtigten Ansprüche auf Basis der Quote in einer ersten Welle reguliert haben.

Von der Bundesregierung ist bislang noch kein Geld geflossen. Wir haben der Regierung jedoch den Vorschlag gemacht und sind bereit, die Abwicklung der gesamten Erstattung, die die Regierung versprochen hat, über unsere vorhandene Abwicklungsplattform laufen zu lassen.

Dies wäre für **Thomas Cook Kunden** die schnellste Lösung, da sie **bis Weihnachten die komplette Erstattungssumme** erhalten würden. Gleichzeitig wäre es für den **Steuerzahler** deutlich günstiger, denn die Bundesregierung hat allein für Abwicklung und Rechtskosten rund **38 Millionen Euro** veranschlagt. Diese Summe könnte sich auf einen einstelligen Millionen-Euro-Betrag reduzieren, wenn unser Vorschlag für eine vernünftige Kooperation angenommen wird.

(\*Nachtrag: Ursprünglich ging man von 220.000 Schadenfällen aus. Die Differenz kommt daher, dass nicht alle Kunden ihre Schäden geltend machten, da sie das Geld von ihrer Bank (Kreitzkatenzahlung) zurück geholt haben.)

### **Update 06.05.20**

Mittlerweile wurden über 90 Prozent der bei KAERA registrierten Schadenfälle von Zurich abschließend bearbeitet. Bis **Juni** wird Zurich alle berechtigten Ansprüche auf Basis der Quote von 17,5 Prozent in einer ersten Welle reguliert haben.

Die Bundesregierung hat unterdessen angekündigt, dass sie jetzt ein Anmeldeverfahren für Thomas-Cook-Kunden zur Verfügung stellen will, über das die Ausgleichszahlungen der Bundesregierung in Anspruch genommen werden.

Die betroffenen Pauschalreisenden müssen sich dafür ein weiteres Mal registrieren, nun auf dem Thomas Cook-Bundportal

<https://www.bmjv.de/thomas-cook>. Sie können hierzu ihre Angaben, Belege und Erklärungen übermitteln und die bereits erhaltenen Leistungen von dritter Seite eintragen.

## **Update 30.05.20**

### **Gefälschte KAERA E-Mails im Umlauf**

Unser Dienstleister KAERA hat uns darüber informiert, dass er feststellen musste, dass aktuell viele E-Mails an Thomas Cook Kunden im Namen von KAERA versendet werden, die aber tatsächlich nicht von KAERA versendet worden sind. KAERA ist Opfer einer sogenannten Phishing-Mail-Kampagne geworden. Hierbei werden manipulierte E-Mails von einem vermeintlichen KAERA-Absender versendet, die den Empfänger auffordern, ein Dokument zu öffnen, indem ein in der E-Mail enthaltener Link aktiviert werden soll.

Dies ist bitte zu unterlassen, da dadurch eine infizierte und gefährlicher Datei auf den Rechner des Empfängers heruntergeladen und gestartet wird.

Sollten Sie eine Mail von KAERA erhalten haben und Sie sich nicht sicher sein, ob diese trotz eines vertrauenswürdigen Inhalts, von KAERA an Sie versendet wurde, dann können Sie eine betrügerische E-Mail u.a. durch folgende Vorgehensweise erkennen:

- Bewegen (nicht klicken!) Sie den Mauszeiger auf den angezeigten Namen des Absenders und warten Sie bitte (nicht klicken!), dass Ihnen die E-Mail-Adresse angezeigt wird („mouse over“).
- Sind Anzeigename und Adresse nicht identisch, dann handelt es um eine E-Mail mit gefährlichem Inhalt. Die Sie direkt löschen sollten.

Bitte beachten Sie, dass KAERA ihnen keine E-Mails versendet, die auf ein Dokument verweisen und einen Link enthalten. Sollten Dokumente im Einzelfall per E-Mail durch KAERA versendet werden, werden diese ausnahmslos als Anhang versendet.

KAERA hat bereits bei der Polizei Bad Homburg Anzeige gegen Unbekannt erstattet und befindet sich mit höchster Priorität in der Ursachenanalyse.

Für weitere Fragen wenden Sie sich bitte an die bekannten Rufnummern von KAERA.

### **Update 26. Juni 2020**

- **Zurich Erstattung an Thomas Cook Kunden läuft trotz Corona planmäßig**
- **Bearbeitung aller 200.000 angemeldeten Ansprüche wird bis Ende Juni abgeschlossen sein**

Die Bearbeitung der beim Zurich Dienstleister KAERA registrierten Schadenfälle infolge der Thomas Cook Insolvenz läuft trotz der Corona Einschränkungen planmäßig. Bereits im März hatte Zurich angekündigt, dass bis Ende Juni alle angemeldeten Ansprüche bearbeitet werden. „Wir haben alles dafür getan, um unsere Zusage an die Thomas Cook Kunden trotz der Erschwernisse während des Corona Lock-down einzuhalten. Bis zum 30. Juni werden wir praktisch alle 200.000 gemeldeten Ansprüche bearbeitet haben“, so Horst Nussbaumer, Chief Operating Officer der Zurich Gruppe Deutschland. Von den gemeldeten Ansprüchen stellten sich insgesamt 30.000 Ansprüche als Doppel-Einreichungen heraus, die entweder mit keiner gültigen Buchungsnummer korrespondierten oder aus anderen Gründen nicht erstattet werden konnten. „Lediglich drei Prozent der gemeldeten Schadenfälle können derzeit noch nicht abschließend reguliert werden, da noch keine vollständigen Belege von den Thomas Cook Kunden vorgelegt wurden.“

- **Kontakt für Thomas Cook Kunden mit offenem Bearbeitungsstatus**

**Ab dem 6. Juli 2020** wird Zurich unter der Webadresse <http://zurich.de/sicherungsschein-tc> eine separate Kontaktmöglichkeit für jene Thomas Cook Kunden einrichten, die bis dahin trotz Anmeldung ihrer Ansprüche bei KAERA und Vorlage aller notwendigen Unterlagen keine Rückmeldung feststellen konnten. Damit soll gewährleistet werden, dass eventuell noch offene Vorgänge zügig abgeschlossen werden.

- **Weiterer Zahlungslauf in Vorbereitung**

Zurich befindet sich weiterhin im intensiven Austausch mit verschiedenen Hotels und Hotelketten, um deren Forderungen im Detail zu validieren. „Es ist wahrscheinlich, dass die Rückholkosten, die ursprünglich mit 59,6 Millionen Euro beziffert wurden, reduziert werden können“, so Nussbaumer. „Derzeit werden in einem ersten Zahlungslauf alle berechtigten Ansprüche auf Basis der vorläufigen Quote von 17,5 Prozent erstattet. Die nun insgesamt geringeren Repatriierungskosten und Erstattungsanfänge werden die Quote, mit der Zurich die einzelnen Schäden der Thomas Cook Kunden erstatten wird, voraussichtlich erhöhen. Hierfür ist ein zweiter Zahlungslauf durch Zurich vorgesehen“, so Nussbaumer weiter.

Die Bundesregierung hat den Thomas Cook Kunden im Dezember 2019 in Aussicht gestellt, die Differenz zwischen ihrer Zahlung und dem, was sie bereits von Zurich und von anderer Seite zurückerhalten haben, auf 100 Prozent der berechtigten Ansprüche auszugleichen. Dazu hat die Bundesregierung am 6. Mai 2020 einen entsprechenden Anmeldeprozess gestartet. Im Zuge der Anmeldung zur Ausgleichszahlung haben zahlreiche Kunden ihre über den Betrag des ersten Zahlungslaufs hinausgehenden Ansprüche bereits an den Bund abgetreten.

**Zurich und Bundesregierung werden sich vor Beginn des zweiten Zahlungslaufs abstimmen, damit an den richtigen Forderungsinhaber geleistet wird und Doppelzahlungen bei der weiteren Abwicklung der freiwilligen Ausgleichszahlung der Bundesregierung vermieden werden.**

Eine mögliche Erhöhung der Quote wirkt sich nicht auf den Gesamtbetrag aus, den Zurich für alle Thomas Cook Kunden insgesamt leistet. Die Nachberechnung erfolgt ungeachtet der von verschiedenen Seiten geäußerten unterschiedlichen Auslegung der in §651r (BGB) definierten Insolvenzversicherung im Reiserecht. Die Kritik an der gesetzlichen Regelung hat die Bundesregierung zur Neuregelung des Gesetzes veranlasst. Im Juni hat sie ein entsprechendes Eckpunktepapier für eine neue gesetzliche Regelung vorgestellt, die die offensichtlichen Schwächen der aktuellen Gesetzgebung beheben soll.

### **Update 6. Juli 2020**

Thomas Cook Kunden, die trotz Anmeldung Ihrer Ansprüche bei KAERA und Vorlage aller notwendigen Unterlagen **bis heute keine Rückmeldung** feststellen konnten, sollten über das [verlinkte Formular](#) Kontakt mit uns

aufnehmen. Damit soll gewährleistet werden, dass eventuell noch offene Vorgänge zügig abgeschlossen werden.

## **Update 9. Oktober 2020**

### **Thomas Cook Insolvenz: Zurich startet zweiten Zahlungslauf**

Die Zurich Gruppe Deutschland wird ab 19. Oktober 2020 in einem zweiten Zahlungslauf eine erhöhte Quote an Kunden der insolventen Thomas Cook Gesellschaften auszahlen.

Bislang erfolgte anhand der Buchungsdaten der Thomas Cook Gesellschaften sowie der Tour Vital eine vorläufige Quotenzahlung von 17,5 Prozent. Dabei wurde von einer maximalen Gesamtbelastung in Bezug auf die Reisenden von 287,4 Millionen Euro und von Repatriierungskosten in Höhe von 59,6 Millionen Euro ausgegangen (siehe [Pressemitteilung vom 11. Dezember 2019](#)). Die Quotierung wurde notwendig, weil der Gesetzgeber vorsieht, die Haftung für den Kundengeldabsicherer auf maximal 110 Millionen Euro pro Geschäftsjahr zu begrenzen, gleichzeitig hat Thomas Cook Deutschland die Reisen nur bei einem Versicherer mit lediglich 110 Millionen Euro abgesichert, was dazu führte, dass die Schadenssumme den von Thomas Cook eingekauften Versicherungsschutz bei weitem übersteigt. Mittlerweile zeichnet sich ab, dass die tatsächliche Gesamtbelastung hinter dem ursprünglich kalkulierten Betrag zurückbleiben wird: zum einen konnte Zurich nach intensivem Austausch mit den betroffenen Hotels und Fluggesellschaften die Rückholkosten reduzieren, zum anderen wurden bisher von den Kunden tatsächlich weniger Ansprüche angemeldet, als es die Buchungsdaten von Thomas Cook erwarten ließen.

Auf Basis der aktualisierten, allerdings (aufgrund nach wie vor laufend eingehender neuer Ansprüche) noch vorläufigen, Berechnung ergibt sich für die berechtigten Thomas-Cook-Kunden hieraus ein Anspruch auf Erstattung von insgesamt 26,38 Prozent. Zurich arbeitet mit Hochdruck an der Vorbereitung der erhöhten Quotenzahlung und wird am 19. Oktober beginnen, erste Auszahlungen vorzunehmen. Kunden, welche bereits eine Quotenauszahlung von 17,5 Prozent erhalten haben, steht somit grundsätzlich ein Anspruch auf Erstattung von weiteren 8,88 Prozent zu.

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz hat Zurich Buchungsnummern von Kunden mitgeteilt, die sich laut Angaben des

Ministeriums auf dem Thomas-Cook-Bundportal registriert haben, um die in Aussicht gestellte Ausgleichszahlung der Bundesregierung in Anspruch zu nehmen. Diese erfasst den Differenzbetrag zwischen dem Gesamtschaden der Kunden (d.h. den Kunden zu erstattenden Zahlungen an den Reiseveranstalter) und dem, was sie von Zurich oder von anderer Seite zurückerhalten. Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz hat Zurich ferner mitgeteilt, dass ihr zu den Buchungsnummern Erklärungen der Kunden vorliegen, mit denen diese ihre Ansprüche gegen Zurich, die über die Quotenzahlung von 17,5 Prozent hinausgehen, an die Bundesrepublik Deutschland abgetreten haben. Eine Prüfung dieser Angaben konnte noch nicht erfolgen.

Vor diesem Hintergrund wird Zurich in Abstimmung mit der Bundesregierung bis auf weiteres davon absehen, die erhöhte Quote an diese Kunden auszus zahlen.

### **Update 21. Juni 2021**

Die Zurich Insurance plc Niederlassung für Deutschland (Zurich) informiert über die endgültige Quotenberechnung im Zusammenhang mit den Insolvenzen der Thomas Cook Gruppe und von Tour Vital.

Wie bereits mitgeteilt, nimmt die Zurich aufgrund der Überschreitung der gesetzlich vorgesehenen und vertraglich vereinbarten Haftungshöchstsumme von EUR 110 Mio. pro Geschäftsjahr, wie in § 651r Abs. 3 S. 4 BGB vorgesehen, eine quotale Erstattung an die von den Insolvenzen betroffenen Reisenden vor. Hierbei wurde ausgehend von der maximalen Gesamtbelastung zunächst eine vorläufige Quote von 17,5 Prozent bestimmt, die später anhand der tatsächlichen Gesamtbelastung auf wiederum vorläufig 26,38 Prozent erhöht wurde.

Mittlerweile hat die Zurich die zur Feststellung der endgültigen Quote notwendigen Erhebungen abgeschlossen und **lehnt über eine Quote von 26,38 Prozent hinausgehende Ansprüche** gegenüber sämtlichen Reisenden, die Ansprüche geltend gemacht haben, **endgültig ab**.

Die Bundesrepublik Deutschland hat gegenüber der Zurich Erstattungsansprüche aus vorgeblich abgetretenem Recht geltend macht. Die Wirksamkeit dieser vorgeblichen Abtretungen konnte die Zurich bisher nicht prüfen. Die Reisenden, die nach Angaben des Bundes ihre

Erstattungsansprüche abgetreten haben sollen, erhalten von der Zurich die erste Quotenzahlung in Höhe von 17,5 Prozent. Zurich sieht in Abstimmung mit dem Bund wegen der noch ausstehenden Prüfung der Abtretungen davon ab, diesen Reisenden die über 17,5 Prozent hinausgehende Erstattung von weiteren 8,88 Prozent auszuzahlen, und hat diese Beträge für die Dauer der abschließenden Klärung der Frage der Inhaberschaft der Erstattungsforderung auf einem Treuhandkonto hinterlegt. Vor diesem Hintergrund wird Zurich Erstattungen, die über eine Quote von insgesamt 26,38 Prozent hinausgehen, ablehnen.

### **150 Jahre in Bewegung**

Die Zurich Gruppe Deutschland wurde 1875 in Berlin gegründet und gehört zur weltweit tätigen Zurich Insurance Group.

Mit Beitragseinnahmen (2023) von knapp 6 Milliarden EUR, Kapitalanlagen von mehr als

51 Milliarden EUR und rund 4.900 Mitarbeitenden zählt Zurich zu den führenden Versicherungen in Deutschland. Im Einklang mit dem Ziel „gemeinsam eine bessere Zukunft zu gestalten“, bietet Zurich Präventionsdienstleistungen an, die über traditionelle Versicherungsprodukte hinausgehen, um Kunden dabei zu unterstützen, Resilienz aufzubauen.

## **Kontaktpersonen**



### **Bernd O. Engeli**

Pressekontakt

Pressesprecher / Bereichsleitung

Politik & Unternehmenskommunikation

[bernd.engeli@zurich.com](mailto:bernd.engeli@zurich.com)

(0172) 8103858

+49 (0)172 810 38 58