

## **Antwort**

### **der Bundesregierung**

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Roman Müller-Böhm, Stephan Thomae, Grigorios Aggelidis, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP  
– Drucksache 19/20294 –**

### **Kundenhilfe über das Thomas Cook Bundportal**

#### Vorbemerkung der Fragesteller

Die Bundesregierung hatte nach der Thomas-Cook-Pleite entschieden, Zahlungsausfälle zu Lasten von Kunden auszugleichen. Die Insolvenzversicherung von Thomas Cook deckt nur 110 Millionen Euro ab, wovon auch noch die Rückholaktion bezahlt wurde. Der Schaden bei den Kunden war aber viel höher, so dass die Kunden nur 17,5 Prozent ihres Reisepreises zurückerhielten. Am 6. Mai 2020 wurde hierzu von der Bundesregierung ein Antragsportal für geschädigte Thomas-Cook-Kunden freigeschaltet, auf welchem die Kunden eine Ausgleichszahlung beantragen können ([www.tagesschau.de/wirtschaft/thomas-cook-entschaedigung-101.html](http://www.tagesschau.de/wirtschaft/thomas-cook-entschaedigung-101.html)). Diese Möglichkeit besteht für Kunden der Thomas Cook Touristik GmbH, der Bucher Reisen & Öger Tours GmbH, der Thomas Cook International AG mit Sitz in der Schweiz und der Tour Vital Touristik GmbH. Eine Ausgleichszahlung soll dann erfolgen, soweit keine Erstattung von dritter Seite erfolgt. Die Möglichkeit, Daten und Belege per Website hochzuladen, besteht nach Angaben des Bundesministeriums bis zum 15. November 2020.

Fraglich ist, wie gut das Online-Verfahren angenommen wird und welche weiteren Schritte die Bundesregierung plant.

#### 1. Wie viele Anträge sind bisher eingegangen?

Zum Stand 30. Juni 2020 sind 56.916 abgeschlossene Anmeldungen im Thomas Cook Bundportal eingegangen.

#### 2. Auf welche Summe laufen sich die bisher angemeldeten Forderungen?

Die Summe der derzeit angemeldeten Ausgleichszahlungen beträgt etwa 76 Mio. Euro, wobei von dieser Summe gegebenenfalls noch Erstattungen von dritter Seite in Abzug zu bringen sind.

3. Welche Antragsanzahl erwartet die Bundesregierung insgesamt über das Thomas Cook Bundportal?

Die Bundesregierung geht von rund 200.000 betroffenen Pauschalreisebuchungen aus, für die eine Anmeldung über das Thomas Cook Bundportal erfolgen kann.

4. Welche Forderungssumme erwartet die Bundesregierung insgesamt über das Thomas Cook Bundportal?

Die Bundesregierung rechnet mit einem maximalen Einstandsvolumen von 225,25 Mio. Euro für die freiwilligen Ausgleichszahlungen.

5. Wie plant die Bundesregierung den Verlust für die Bundesrepublik Deutschland zu minimieren?

Die freiwillige Ausgleichszahlung erfolgt gegen Abtretung der Ansprüche der Pauschalreisenden gegenüber Dritten, insbesondere den Reiseveranstaltern und der Zurich-Versicherung. Die Bundesregierung wird diese Ansprüche konzentriert geltend machen, um die Einstandssumme zu reduzieren.

6. Wurden bereits Anmeldungen bearbeitet?
  - a) Wenn ja, wie viele wurden bereits bearbeitet?
  - b) Wenn ja, wie viele wurden bereits ausgezahlt?
  - c) Wenn ja, wie lange dauert der durchschnittliche Prozess von Anmeldung bis Auszahlung?
  - d) Wenn nein, wann plant die Bundesregierung mit einer Bearbeitung zu beginnen?
  - e) Wenn nein, wann plant die Bundesregierung mit einer Auszahlung zu beginnen?

Die Fragen 6 bis 6c werden gemeinsam beantwortet; die Beantwortung der Fragen d und e entfällt.

Mit der Prüfung der Anmeldungen wurde bereits begonnen. Die ersten Anmeldungen werden aktuell abschließend geprüft, so dass die ersten Auszahlungen unmittelbar bevorstehen. Eine durchschnittliche Bearbeitungsdauer kann nicht angegeben werden, zumal die Dauer der Bearbeitung von der Komplexität und der Mitwirkung der Antragstellenden im Einzelfall abhängt.

7. Wie plant die Bundesregierung mit Anträgen nach dem 15. November 2020 umzugehen?

Anmeldungen zur Ausgleichszahlung des Bundes werden grundsätzlich nur bis zum 15. November 2020 berücksichtigt. Ein gegebenenfalls erforderliches Nachreichen von Dokumenten zu einer bereits erfolgten Anmeldung ist jedoch auch nach dem 15. November 2020 möglich.

8. Bestehen neben dem Verfahren über die Website noch weitere Möglichkeiten für geschädigte Kunden, bei der Bundesregierung einen Antrag auf Ausgleichszahlung zu stellen, insbesondere für Kunden, die keinen Zugang zum Internet besitzen?
  - a) Wenn ja, welche weiteren Möglichkeiten bestehen?
  - b) Wenn nein, auf welche Weise soll geschädigten Kunden eine Antragsmöglichkeit gegeben werden, die nicht im Besitz eines Internetanschlusses sind oder aus anderen Gründen die Website nicht nutzen können?

Die Fragen 8 bis 8b werden gemeinsam beantwortet.

Die freiwillige Ausgleichszahlung der Bundesregierung ist auf der Basis eines onlinebasierten Anmeldeverfahrens konzipiert, dessen Einsatz wesentlich zur Schnelligkeit, Effizienz und Wirtschaftlichkeit des Anmeldeverfahrens beiträgt. Auch vor dem Hintergrund eines verantwortlichen Umgangs mit Steuergeld soll eine möglichst große Anzahl von Anmeldungen online abgewickelt werden. Die Mitarbeitenden der Thomas Cook Bundportal-Hotline unterstützen internetunerfahrene Pauschalreisende, wenn erforderlich, telefonisch Schritt für Schritt bei der Anmeldung.

In Ausnahmefällen, z. B. bei fehlendem Internetzugang, ermöglicht der Dienstleister für das Thomas Cook Bundportal eine papiergebundene Anmeldung mittels eines Formulars, das vom Pauschalreisenden entsprechend den Angaben im Online-Portal schriftlich ausgefüllt werden kann. Die Mitarbeitenden der Telefon-Hotline des Thomas Cook Bundportals stellen auf entsprechende Anfrage die erforderlichen Unterlagen zusammen und senden diese den Pauschalreisenden per Post zu.

