

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Roman Müller-Böhm, Michael Theurer, Grigorios Aggelidis, Renata Alt, Nicole Bauer, Jens Beeck, Dr. Jens Brandenburg (Rhein-Neckar), Dr. Marco Buschmann, Carl-Julius Cronenberg, Dr. Marcus Faber, Daniel Föst, Otto Fricke, Thomas Hacker, Reginald Hanke, Peter Heidt, Katrin Helling-Plahr, Markus Herbrand, Torsten Herbst, Katja Hessel, Manuel Höferlin, Reinhard Houben, Ulla Ihnen, Olaf in der Beek, Pascal Kober, Carina Konrad, Konstantin Kuhle, Ulrich Lechte, Dr. Wieland Schinnenburg, Matthias Seestern-Pauly, Judith Skudelny, Dr. Hermann Otto Solms, Katja Suding, Stephan Thomae, Manfred Todtenhausen, Gerald Ullrich, Nicole Westig und der Fraktion der FDP

Transparenz- und Verfahrenskontrolle beim Internetportal für Thomas-Cook-Geschädigte

Im Zuge der Thomas-Cook-Pleite hat die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz Christine Lambrecht im Dezember 2019 angekündigt, dass der Bund die finanzielle Lücke schließen wird, die zwischen dem, was die Versicherung übernimmt, und dem, was die Kunden tatsächlich für gebuchte Reisen ausgegeben haben, entstanden ist. Für diesen Zweck hat die Bundesregierung insgesamt 225 Mio. Euro bereitgestellt. Bisher sind davon lediglich 35 Mio. Euro an die Betroffenen ausgezahlt worden, oder die Rückerstattung steht unmittelbar vor der Auszahlung. Es ist also fraglich, wieso bislang 190 Mio. Euro nicht ausgezahlt sind, obwohl die Antragstellung für die Kostenübernahme seit Anfang 2020 möglich war und am 15. November 2020 endete. Eine Sprecherin des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz hat sich diesbezüglich geäußert und angegeben, dass in 23 600 Fällen das Geld „unterwegs“ sei (https://m.tagesspiegel.de/wirtschaft/frist-fuer-staatshilfe-ende-t-sonntag-zehntausende-thomas-cook-kunden-laufen-gefahr-geld-zu-verschenken/26605072.html?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.reisevor9.de). Im Rahmen der Anmeldungen wird jedoch teilweise kritisiert, dass viele Antragsteller seit Monaten auf eine adäquate Rückmeldung warten, wann die Rückzahlung getätigt wird, und die eingerichtete Hotline nicht erreichbar ist oder bei Kontaktaufnahme lediglich die Information gemeldet wird, dass mehr als der Antragseingang nicht kommuniziert werden könne. Solche Kommunikationslücken gilt es zu vermeiden. Seit der Thomas-Cook-Pleite verfolgen geschädigte Bürger die Erstattung ihrer gebuchten Urlaubsreisen und warten nun seit bald einem Jahr auf Rückerstattungen, die nicht eintreffen. Stattdessen sind vielen die Abläufe nicht bekannt, oder es besteht keine Kommunikation über planbare Fristen und Auskünfte, inwiefern die Rückerstattungen ablaufen und wann mit einer Rückzahlung zu rechnen ist. Im Impressum des Portals zur Beantragung der Rückerstattung werden externe Dienstleister sowie deren Unterauftragnehmer aufgelistet, die für die Kostenrückerstattungen der insolventen Thomas-Cook-Gesellschaft verantwortlich sind. Es ist jedoch fraglich, inwiefern die

Bundesregierung die Dienstleister kontrolliert, um einen reibungslosen Prozess sicherzustellen. Offensichtlich scheint dies aktuell nicht zu passieren, sodass Aufklärung seitens der Bundesregierung nötig ist.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wie viele Anträge sind seit Freischaltung des Anmeldeportals bis zum Fristende am 15. November 2020 final eingegangen?
2. Auf welche Summe belaufen sich alle bis zum 15. November 2020 angemeldeten Forderungen?
3. Nach welchem Muster erfolgt die Bearbeitung von Anträgen von der Registrierung bis zur Auszahlung von Geldern?
4. Wie wird die Einhaltung dieses Verfahrens zur Bearbeitung von Anträgen durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz kontrolliert?
5. Nach welchem Muster beziehungsweise in welcher Reihenfolge werden eingegangene Anträge bearbeitet (beispielsweise Zeitpunkt des Eingangs, Höhe der Forderung, Reiseveranstalter des Antragstellers)?
 - a) Wie wird Antragstellern der Eingang ihrer Forderung kommuniziert?
 - b) Wie werden Antragsteller Fehler bezüglich ihrer Forderung kommuniziert (bei Beantragung oder inhaltlichen Fehlern)?
 - c) Wie werden Antragsteller über den Bearbeitungsstatus ihres Antrags informiert?
 - d) Wie oft beziehungsweise zu welchen Zeitpunkten werden Antragsteller über die Bearbeitung ihres Antrags informiert?
 - e) Wie wird sichergestellt, dass sich Antragsteller über den aktuellen Status ihres Antrags informieren können?
6. Wie viele Anträge sind seit Freischaltung des Anmeldeportals bis zum Fristende am 15. November 2020 pro Monat eingegangen beziehungsweise registriert worden, und wie viele davon wurden bereits bearbeitet und ausgezahlt (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?
7. Wie lange wird nach Kenntnisstand der Bundesregierung unter Berücksichtigung des Verhältnisses der eingegangenen Anträge zu bearbeiteten Anträgen die Bearbeitung aller Anträge und die damit verbundenen Auszahlung von Geldern voraussichtlich dauern?
8. Wie kontrolliert die Bundesregierung die ordnungsgemäße Bearbeitung der Anträge durch externe Dienstleister, insbesondere hinsichtlich
 - a) einer transparenten Kommunikation mit den Antragstellern,
 - b) einer angemessenen Bearbeitungszeit von Einreichung eines Antrags bis zur Auszahlung?
9. Wie geht die Bundesregierung mit Anträgen um, die nach dem 15. November 2020 gestellt wurden?

10. Inwiefern werden den Antragstellern 100 Prozent der angefallenen Kosten erstattet, beziehungsweise inwiefern gibt es Ausnahmefälle, bei denen lediglich eine anteilige Kostenübernahme gewährleistet wird, und falls ja, warum?

Berlin, den 27. Januar 2021

Christian Lindner und Fraktion

