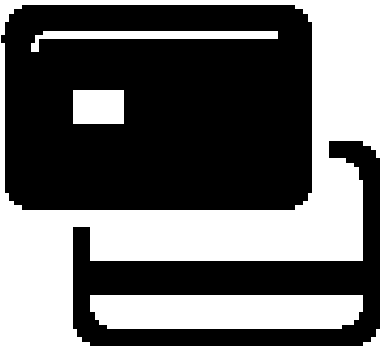




Pauschalreise (z.B. Flug und Hotel oder Hotel und Mietwagen) mit Mastercard Kreditkarte

Kunden-Information zu Reklamationen aufgrund der Insolvenz des Reiseveranstalters Thomas Cook



Wann können wir eine Erstattung für Sie prüfen?

- Sie haben die Buchung bei Thomas Cook direkt gebucht und die letzte gebuchte Leistung (zum Beispiel Ihr Rückflug) liegt nicht länger als 240 Tage zurück
- Sie haben mit Ihrer Commerzbank Mastercard Kreditkarte bezahlt
- Sie haben Ihren Schaden bei der Versicherung gemeldet
- Sie reichen uns alle erforderlichen Unterlagen ein (**siehe rechts oben**)

Sie haben eine Buchung bei Thomas Cook mit Ihrer Mastercard Kreditkarte bezahlt?

Gern prüfen wir für Sie, ob die Erstattung des Betrages möglich ist.

Zur Bearbeitung Ihrer Reklamation reichen Sie uns bitte ein:

- unterschriebenes Reklamationsformular mit dem Reklamationsgrund "Leistung nicht erbracht" - erhältlich online, in Ihrer Filiale oder bei Ihrem Kreditkarten-Service
- Buchungsbestätigung oder Kopie des elektronischen Tickets auf der sich alle Informationen zur Buchung befinden
oder
folgende Buchungsangaben: Art der Leistung (z.B. Flug und Hotel), Datum an dem die Leistung erbracht werden sollte, wo sollte die Leistung erbracht werden (Urlaubsort)
- Ihren Schriftwechsel oder Mailverkehr mit der KAERA AG, bei der Sie Ihren Schaden zunächst geltend machen müssen
- sobald vorhanden, finalen Bescheid der KAERA AG

Wichtige Hinweise:

Die Buchung eines sogenannten Chargebacks ist keine garantierte Erstattung. Die Gutschrift auf dem Kreditkarten-Konto erfolgt vorläufig und es kann zu einer Wiederbelastung kommen.

Nach den Mastercard Regularien müssen wir vor der Bearbeitung des Chargebacks eine Frist von 60 Tagen ab dem Datum Ihrer Schadenmeldung beim Versicherer abwarten.