

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

bitte beachten Sie folgende Informationen, wenn Sie eine Reklamation aufgrund des nicht erhaltenen Service durch die Insolvenz der FTI Group sowie div. Tochtergesellschaften, veranlassen möchten. Betroffen sind die **FTI Touristik GmbH**, diese beinhaltet die Marken **FTI** in Deutschland, Österreich und den Niederlanden, die Marke **5vorFlug** in Deutschland, die **BigXtra Touristik GmbH** sowie die Mietfahrzeug-Marken **DriveFTI**, **Meeting Point Rent-a-Car** und **Cars and Camper**. Gemäß den Vorgaben von Visa und Mastercard benötigen wir zur Prüfung und Bearbeitung einer Insolvenz-Reklamation diverse Informationen von Ihnen als Karteninhaber.

Aus diesem Grund benötigen wir das ausgefüllte und unterschriebene Reklamationsformular (Reklamationsgrund 1), sowie je nach Art der gebuchten Leistung weitere Unterlagen:

### **1. Pauschalreise mit Versicherungsschein**

Eine Pauschalreise ist eine Reise, bei welcher der Reisende eine Gesamtheit von mindestens zwei verschiedenen Arten von Reiseleistungen für den Zweck derselben Reise beim Reiseveranstalter bucht (z.B. Flug und Hotel). Bitte prüfen Sie dahingehend Ihre Reiseunterlagen.

Bitte wenden Sie sich zunächst an die im Versicherungsschein (DSRF, Deutscher Reisesicherungsfonds) ausgewiesene Versicherung. Erhalten Sie dort einen negativen Bescheid (Übernahme wird ausgeschlossen), können Sie mit diesem Bescheid und den unten aufgeführten Unterlagen/Hinweisen die Zahlungsreklamation über Ihre Bank starten:

- Kopie der Buchungsunterlagen (Abreisetag, Start- und Zielflughafen, Reservierungsnummer, Datum, Länge Aufenthalt, Name des Hotels, Passagierinformationen, tatsächlicher Preis, Ticket-Id.)
- Falls die Kontaktaufnahme mit Versicherung oder Insolvenzverwalter erfolglos war: Nachweis, dass Klärung mit dem Insolvenzverwalter/abbuchenden Unternehmen stattgefunden hat inkl. dem erzielten Ergebnis (Datum Kontaktaufnahme [Mail/Brief] und Ergebnis, bspw. „keine Antwort erhalten“). Falls der Karteninhaber keine Antwort erhält, kann eine Rückbelastung erst 60 Tage nach erfolgter Kontaktaufnahme eingeleitet werden.

#### **1.1 Zahlung mittels PayPal**

Reisen, die über PayPal mittels Kreditkarte abgewickelt wurden, können als Reklamation eingereicht werden, sobald der geplante Starttermin der Reise in der Vergangenheit liegt bzw. die Reise seitens FTI storniert wurde (aktuell Reisen mit Startdatum bis zum 10.06.2024).

Zwingend erforderlich für die Einleitung der Rückbelastung: Buchungsunterlagen/kurze Beschreibung der gebuchten Leistung (Strecke/Datum/Hotel)

### **2. Einzelleistungen ohne Versicherungsschein (z.B. Direktflüge, Mietwagen o.ä.)**

Stand 06.06.2024, schreibt die FTI Group auf Ihrer Homepage (<https://www.fti-group.com/de/insolvenz>), dass geprüft wird, ob die gebuchten Leistungen noch in Anspruch genommen werden können. Wir benötigen eine Bestätigung, dass die Leistung nicht erbracht werden wird.

Rückbelastungen können für nicht erbrachte Einzelleistungen, die ein Leistungsdatum in der Vergangenheit haben, erfolgen

- Rückbelastungen für Einzelleistungen ab dem 06.06.2024 können erst dann erfolgen, wenn der Karteninhaber eine Bestätigung des Unternehmens/Insolvenzverwalters vorlegen kann, wonach seine gebuchte Leistung ersatzlos gestrichen wurde
- Die Rückbelastung für alle zukünftigen Leistungen (Datum der Leistung in der Zukunft) kann ansonsten erst erfolgen, wenn die Insolvenz durch das zuständige Gericht eröffnet wurde. (Stand 04.06.2024 ist dies noch nicht erfolgt)

## **2.1 Mastercard**

- Reklafomular Auswahl Grund 1: Ware/Service nicht erhalten mit kurzer Stellungnahme rechts daneben
- Buchungsunterlagen/kurze Beschreibung der gebuchten Leistung (Strecke/Datum/Hotel werden dringend benötigt für die Rückbelastung)

## **2.2 Visa**

- Reklafomular Auswahl Grund 1: Ware/Service nicht erhalten mit kurzer Stellungnahme rechts daneben
- Buchungsunterlagen/kurze Beschreibung der gebuchten Leistung (Strecke/Datum/Hotel werden dringend benötigt für die Rückbelastung)
- Bei VISA zusätzlich: Nachweis, dass Klärung mit dem abbuchenden Unternehmen stattgefunden hat inkl. dem erzielten Ergebnis (z.B. „per Telefon“ und „niemand wurde erreicht“).

## **2.3 Zahlung mittels PayPal**

Einzeleistungen, die über PayPal mittels Kreditkarte abgewickelt wurden, können als Reklamation eingereicht werden, sobald der geplante Leistungs-Termin der Einzelleistung in der Vergangenheit liegt bzw. seitens FTI storniert wurde.

Zwingend erforderlich für die Einleitung der Rückbelastung: Buchungsunterlagen/kurze Beschreibung der gebuchten Leistung (Strecke/Datum/Hotel)

## **Mussten Sie im Hotel vor Ort weitere Zahlungen leisten oder wurde ihr Aufenthalt erneut belastet?**

Auch hier wird zwischen Pauschalreise und Einzelleistung unterschieden. Eine Rückbelastung kann nicht in jedem Fall garantiert werden und ist nur bis zur Höhe der ursprünglichen Transaktion möglich. Entstandene Mehrkosten können auf diesem Weg nicht erstattet werden.

## **Pauschalreise**

Es gelten die Ausführungen zur Pauschalreise.

## **Einzeleistung**

Wir benötigen das ausgefüllte und unterschriebene Reklamationsformular sowie – je nach Art der gebuchten Leistung – weitere Unterlagen:

- Kopie der Kreditkartenabrechnung mit dem tatsächlichen Reisepreis
- Kopie der Rechnung mit den kompletten Flug- bzw. Übernachtungsdaten
- Die genaue Beschreibung der reklamierten Leistung, z.B. anhand der Reservierungsbestätigung oder der Rechnung. Kopie der Buchungsunterlagen
- Nachweis, dass das Hotel Ihren vorgelegten Voucher bei Anreise akzeptiert hat (z.B. durch die Endrechnung, bei Akzeptanz ist dieser hier aufgeführt)
- Kann der Nachweis nicht erbracht werden, kann die Zahlung an das Hotel nicht reklamiert werden. In diesem Fall ist die Reklamation auf die Transaktion des abbuchenden Unternehmens einzureichen.

**Bitte beachten Sie, dass wir die Bearbeitung nur bei vollständig vorliegenden Unterlagen aufnehmen können. Ebenso bitten wir um Ihr Verständnis, dass aufgrund des hohen Reklamationsaufkommens die Bearbeitung einige Zeit in Anspruch nehmen wird.**

Ihre apoBank