

FAQ zu **QualityPlus**

Hier finden Sie Antworten auf die häufigsten Fragen

Versicherungen

Welche Versicherungen beinhaltet das Mehrwertpaket von Q+?

Wer ist Vertragspartner?

Wie ist das Versicherungsprodukt integriert?

Können die Versicherungen aus dem Mehrwertpaket auch einzeln abgeschlossen werden?

In Q+ sind Versicherungsleistungen enthalten. Wie steht es hier um die Vorab-Informationspflicht (IPID) und ggf. ein weiteres Formblatt?

Sind die Versicherungen ohne Selbstbehalt?

Gelten für QualityPlus die IDD Richtlinien für die Versicherungen?

Zahlt die Versicherung (KFZ-Anreiseschutz) bei einer Panne, wenn das Fahrzeug bzgl. einer Reparatur in der Werkstatt war und bzgl. desselben Schadens die Panne zustande kam?

Greift der KFZ-Anreise-Schutz ebenfalls, wenn das Fahrzeug nicht auf dem Weg zum Flughafen eine Panne hat, sondern kurz vor Reisebeginn?

Ist es möglich, statt einem Mietwagen ein Taxi zu nutzen, um an den Flughafen zu gelangen? Wären die Taxigebühren ersetzbar?

Gilt der Anreiseschutz auch für PKW-Reisen?

Ist auch die Anreise zum Flug mit einem öffentlichen Verkehrsmittel abgesichert.?

Es sind auch die Anschlussverkehrsmittel abgesichert. Was bedeutet das?

Greift der Umsteige-Schutz auch bei Streik oder Sperrung des öffentlichen Verkehrs?

In welchen Fällen greift der Reisevermittlungsentgelte-Schutz?

Wer kann den Versicherungsfall auslösen?

Was wird erstattet wenn zusätzlich eine Reiserücktrittsversicherung besteht?

Greift der Reisevermittlungsentgelte - Schutz auch bei der Stornierung einer Reise durch den Veranstalter?

Buchung

In welchem Zeitraum kann ich Q+ für meine Kunden abschließen?

Wann muss Q+ bei einer Optionsbuchung abgeschlossen werden?

Schadensfall

Wie funktioniert die Schadensmeldung?

Wie erhält der Kunde seine Entschädigung bei Eintreten eines Versicherungsfalles?

Was passiert mit bestehenden Buchungen?

Für bestehende Buchungen, die bis zum 31.07.2020 mit Quality Plus versichert wurden, besteht der Versicherungsschutz in der ursprünglichen Form weiter. Dies gilt auch für coronabedingte Umbuchungen, für die die Versicherung mit der Umbuchung übernommen wurde.

Wann greift die Absicherung des Serviceentgelts?

FairPlane

Wann kann der Flugpreis rückgefordert werden?

In welchen Fällen von Flugausfällen greift Q+?

Bei welchen Flügen greift Q+?

Greift Q+, wenn der Passagier die Ersatzbeförderung der Fluglinie für den stornierten Flug annimmt?

Greift die Rückerstattung auch, wenn der Passagier selbst storniert?

Wie viel erhält der Kunde von den Ticketkosten für den stornierten Flug zurück?

Greift die Rückerstattung auch bei Insolvenzen von Airlines?

Greift Q+ auch bei Verspätungen?

Was beinhaltet der „Baustein Ticketrefund“ von FairPlane? Jedes Q+ Paket beinhaltet die Durchsetzung der Rückerstattung des Ticketentgelts gemäß der AGBs von Ticketrefund Quality Plus für alle in der Reisebuchung beinhalteten Flüge (max. 4 Segmente). Dies bedeutet im Erfolgsfall erhält der Kunde 100% der Ticketkosten Rückerstattung ausbezahlt, ohne Abzüge durch TicketRefund.

Wie funktioniert die Schadensmeldung?

Muss der Kunde der Versicherung seinen Anspruch abtreten?

Wie läuft die Bearbeitung der Ticketkostenrückerstattung mit dem Baustein Ticketrefund von FairPlane?

Wie lange kann der Kunde seinen Anspruch auf Ticketkostenrückerstattung bei TicketRefund geltend machen?

Versicherungen

Welche Versicherungen beinhaltet das Mehrwertpaket von Q+?

KFZ-Anreise-Schutz

Bei einer Autopanne oder einem Unfall mit dem privaten PKW kurz vor Reiseantritt:

- Übernahme der Mietwagenkosten bis max. 1.000,-€

und

- Entschädigung für nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen oder zusätzliche Reisekosten bis max. 1.000,-€ pro Person.

Umsteige-Schutz

Bei Verspätung eines öffentlichen Verkehrsmittel bzw. Anschlussverkehrsmittel um mehr als zwei Stunden:

- Entschädigung für die Mehrkosten bis max. 1.000,-€ pro Person
- Erstattung dieser nach Art und Qualität der ursprünglich gebuchten Verkehrsmittel
- Voraussetzung ist die Einhaltung folgender Mindest-Umsteigezeiten:
 - Zwei Stunden für das Umsteigen auf demselben Umsteigeort
 - vier Stunden bei Wechsel zu einem anderen Umsteigeort

Nicht inkludiert ist:

- Stau
- Taxiverspätungen
- Transportmittel die im Rahmen von Rundfahrten/Rundflügen verkehren

Reisevermittlungsentgelte-Schutz

Bei Stornierung aus versichertem Grund

- Erstattung der Reisevermittlungsentgelte des Reisebüros bis zu € 100,-
- Sollte der Kunde eine Reiserücktrittsversicherung abgeschlossen haben, die nicht die gesamten Reisevermittlungsentgelte abdeckt, wird der Differenzbetrag bis zu € 100,- erstattet.
- Stornoentgelte (Gebühren, die Ihnen Ihr Reisevermittler oder Reiseveranstalter berechnet, weil Sie Ihre Reise stornieren) werden nicht erstattet.

Wer ist Vertragspartner?

Vertragspartner ist die Raiffeisen-Tours RT-Reisen GmbH Burghausen (RT). Es handelt sich um einen Versicherungsvertrag (Kollektiv), d.h. die RT kauft Versicherungsschutz ein. Die jeweiligen Kunden des Reisebüros sind dann versicherte Personen.

Wie ist das Versicherungsprodukt integriert?

Das Q+ Mehrwertpaket enthält Reiseversicherungen der ERGO Reiseversicherung. Diese sind im Q+ Mehrwertpaket integriert. Hierin enthalten sind darüber hinaus Abrechnungs- und Verwaltungsleistungen der RT gegenüber den Agenturen.

Können die Versicherungen aus dem Mehrwertpaket auch einzeln abgeschlossen werden?

Nein, es muss mindestens eine eigene Leistung des Reisebüros für den Kunden hinzugebucht werden. Somit wird der Endpreis jeweils individuell sein. Das Mehrwertpaket besteht immer aus den Versicherungsbausteinen KFZ-Anreise-Schutz, Umsteige-Schutz, Reisevermittlungsentgelte-Schutz. Ein anteiliger Abschluss beispielsweise von nur einer Versicherungskomponente ist nicht möglich.

In Q+ sind Versicherungsleistungen enthalten. Wie steht es hier um die Vorab- Informationspflicht (IPID) und ggf. ein weiteres Formblatt?

Bei Q+ handelt es sich um einen Kollektiv-Versicherungsvertrag, RT Reisen ist der Versicherungsnehmer, die Reisebüros verkaufen das Q+ als duales System und sind bzgl. der Versicherung nur zur Weitergabe des Versicherungsausweises (per Email reicht aus) verpflichtet. Ein zusätzliches Formblatt und Vorab-Informationen (IPID) sind nur dann erforderlich, wenn der Verbraucher / Kunde selbst Versicherungsnehmer ist, was hier nicht der Fall ist. Die Ausgabe einer gesonderten Produktinformation ist daher nicht erforderlich. Der Kunde sollte aber natürlich über den Inhalt von Q+ informiert werden.

Sind die Versicherungen ohne Selbstbehalt?

Ja, es gibt keinen Selbstbehalt.

Gelten für QualityPlus die IDD Richtlinien für die Versicherungen?

Die IDD – Richtlinien gelten in der bekannten Form nicht, da es sich um eine Kollektiv-Versicherung handelt. Dafür braucht man kein IPID (Produktinformationsblatt), das sonst im fakultativen Verkauf ja vor Abschluss der Versicherung ausgehändigt werden muss.

KFZ-Anreise-Schutz

Zahlt die Versicherung (KFZ-Anreiseschutz) bei einer Panne, wenn das Fahrzeug bzgl. einer Reparatur in der Werkstatt war und bzgl. desselben Schadens die Panne zustande kam?

Wenn das Fahrzeug vor Reiseantritt instand gesetzt wurde, tritt die Versicherung in Kraft.

Wenn der Wagen allerdings mit bekanntem Schaden im Einsatz ist, wird bei einer möglichen Autopanne die Entschädigung nicht von der Versicherung übernommen.

Greift der KFZ-Anreise-Schutz ebenfalls, wenn das Fahrzeug nicht auf dem Weg zum Flughafen eine Panne hat, sondern kurz vor Reisebeginn?

Wenn das Fahrzeug maximal einen Tag vor Antritt der Reise aufgrund eines Unfall oder Panne fahrtuntauglich wird, werden die nachgewiesenen Kosten für nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen oder zusätzliche Reisekosten bis maximal € 1.000,- pro Person erstattet.

Zudem werden die Kosten für ein Mietfahrzeug in vergleichbarer Kfz-Klasse bis zu € 1.000,- erstattet.

Ist es möglich, statt einem Mietwagen ein Taxi zu nutzen, um an den Flughafen zu gelangen? Wären die Taxigebühren ersetzbar?

Taxi sind ausgeschlossen, es sei denn, dass durch den Kunden bzw. das Reisebüro transparent gemacht wird, dass dadurch Kosten gespart wurden und /oder keine Alternative verfügbar war.

Gilt der Anreiseschutz auch für PKW-Reisen?

Der Versicherungsschutz beginnt im KFZ-Anreise-Schutz einen Tag vor Antritt der Reise. Bei Anreise im eigenen PKW gilt die Reise als angetreten bei Übernahme der ersten Reiseleistung, z.B. Übernahme der gebuchten Ferienwohnung.

Umsteige-Schutz

Ist auch die Anreise zum Flug mit einem öffentlichen Verkehrsmittel abgesichert.?

Ja, wenn beispielsweise der Zug zum Flughafen mehr als zwei Stunden Verspätung hat und der Kunde dadurch seinen Flug verpasst, übernimmt Q+ die Mehrkosten der Hinreise bis 1000,-€ pro Person.

Es sind auch die Anschlussverkehrsmittel abgesichert. Was bedeutet das?

Wenn zum Beispiel der Flug zum Kreuzfahrthafen mehr als zwei Stunden Verspätung hat und der Kunde dadurch sein Kreuzfahrtschiff verpasst, übernimmt Q+ die Mehrkosten der Hinreise bis 1000,-€ pro Person.

Greift der Umsteige-Schutz auch bei Streik oder Sperrung des öffentlichen Verkehrs?

Schäden durch Streik sowie Sperrung des öffentlichen Verkehrs und andere Eingriffe von Hoher Hand sind immer ausgeschlossen

Reisevermittlungsentgelte-Schutz

In welchen Fällen greift der Reisevermittlungsentgelte-Schutz?

Der Reisevermittlungsentgelte-Schutz greift bei Stornierungen aus versichertem Grund. Versicherte Gründe sind wie folgt:

- Unerwartete schwere Erkrankung
- Tod
- Eine schwere Unfallverletzung
- Ein Termin zur Spende oder zum Empfang von Organen und Geweben im Rahmen des Transplantationsgesetzes.
- Schwangerschaft und Schwangerschaftskomplikationen
- Adoption eines minderjährigen Kindes
- Impfunverträglichkeit.
- Bruch von Prothesen.
- Lockerung von implantierten Gelenken.

- Erheblicher Schaden am Eigentum durch: Feuer; Wasserrohrbruch, Elementarereignisse; Straftat eines Dritten. Voraussetzung ist: Ihre Anwesenheit oder die einer mitreisenden Risikoperson ist vor Ort aufgrund des Schadens objektiv erforderlich
- Die betriebsbedingte Kündigung.
- Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses.
- Arbeitsplatzwechsel. Arbeitsplatzwechsel liegt vor, wenn ein Arbeitnehmer sein bisheriges Arbeitsverhältnis mit seinem Arbeitgeber auflöst und bei einem anderen Arbeitgeber ein neues Arbeitsverhältnis beginnt. Die Versetzung innerhalb eines Unternehmens zählt nicht als Arbeitsplatzwechsel.
- Konjunkturbedingte Kurzarbeit. Voraussetzung ist: Sie sind oder eine Risikoperson ist für einen Zeitraum von mindestens drei aufeinander-folgenden Monaten von konjunkturbedingter Kurzarbeit betroffen. Außerdem muss sich der monatliche Brutto-Vergütungsanspruch aufgrund der Kurzarbeit um mindestens 35 % verringern
- Eine gerichtliche Ladung. Dies gilt nicht, wenn die Teilnahme am Gerichtstermin zu Ihren berufstypischen Tätigkeiten gehört.
- Wenn vor der Reise der Reisepass oder Personalausweis gestohlen wird und ein Ersatzdokument nicht rechtzeitig beschafft werden kann. Voraussetzung ist: Das entwendete Dokument ist zwingend für die Reise erforderlich.
- Der Beginn des Freiwilligendienstes; des Freiwilligen Sozialen Jahres; des Freiwilligen Ökologischen Jahres.
- Wiederholung einer nicht bestandenen Prüfung an einer Schule / Universität. Voraussetzung ist: Die Wiederholungsprüfung fällt unerwartet in die versicherte Reisezeit; oder sie findet innerhalb von 14 Tagen nach planmäßigem Reiseende statt
- Bei Klassenreisen: Ihr endgültiger Austritt aus dem Klassenverband, bevor die versicherte Reise beginnt.

Wer kann den Versicherungsfall auslösen?

Die versicherte Person oder eine Risikoperson. Risikopersonen sind Angehörige oder Lebensgefährten der versicherten Person. Genaueres hierzu finden Sie in den Versicherungsbedingungen.

Was wird erstattet wenn zusätzlich eine Reiserücktrittsversicherung besteht?

Sollte bereits eine Reiserücktrittsversicherung bestehen, wird im Rahmen des Reisevermittlungsentgelte-Schutz der über die Deckung dieser Reiserücktrittsversicherung hinausgehende Differenzbetrag bis zu € 100,- erstattet. Sollten beispielsweise die Reisevermittlungsentgelte € 199,- betragen und die Reiserücktrittsversicherung die Erstattung dieser auf € 100,- begrenzen würden über den Reisevermittlungsentgelte-Schutz der Differenzbetrag von 99,- erstattet.

Greift der Reisevermittlungsentgelte - Schutz auch bei der Stornierung einer Reise durch den Veranstalter?

Der Reisevermittlungsentgelte-Schutz greift nur bei Stornierungen durch den Kunden aus versichertem Grunde. Die Stornierung einer Reise durch den Veranstalter ist nicht versichert.

Buchung

In welchem Zeitraum kann ich Q+ für meine Kunden abschließen?

Q+ kann bis einen Tag vor Abreise hinzugebucht werden. Im Idealfall sollte Q+ aber immer direkt zur Reisebuchung gebucht werden, da damit u.a. die Beratungsleistung des Büros vergütet werden soll.

Wann muss Q+ bei einer Optionsbuchung abgeschlossen werden?

Wenn eine Optionsbuchung fest wird, steht auf der Buchungsbestätigung das Optionsdatum als Buchungsdatum. Daher kann Q+ schon zur Optionsbuchung hinzugebucht werden. Q+ kann aber auch zu einem späteren Zeitpunkt hinzugefügt werden. Der Kunde genießt auch in diesem Fall den vollen Versicherungsschutz.

Schadensfall

Wie funktioniert die Schadensmeldung?

Auf www.quality.plus finden Kunden alle relevanten Versicherungsinformationen zum Mehrwertpaket seitens ERGO Reiseversicherung. Schadenformulare und Kontaktdaten werden auf <https://www.quality.plus/schadensmeldung/> hinterlegt.

Wie erhält der Kunde seine Entschädigung bei Eintreten eines Versicherungsfalles?

Der Kunde erhält per Email vom Reisebüro oder in fertig ausgedruckter Version eine entsprechende Versicherungspolice mit allen wichtigen Informationen.

Was passiert mit bestehenden Buchungen?

Für bestehende Buchungen, die bis zum 31.07.2020 mit Quality Plus versichert wurden, besteht der Versicherungsschutz in der ursprünglichen Form weiter. Dies gilt auch für coronabedingte Umbuchungen, für die die Versicherung mit der Umbuchung übernommen wurde.

Wann greift die Absicherung des Serviceentgelts?

Wenn der Kunde seine Reise aus einem versicherten Grund (gleiche versicherte Gründe wie in der RRV) stornieren muss, bekommt er das vom Reisebüro mit Abschluss von Quality Plus in Rechnung gestellte Reisevermittlungsentgelt bis zu einem Betrag von 100 Euro erstattet. Wenn der Kunde also z.B. vor Reisebeginn erkrankt und die Reise stornieren muss, erstattet die ERGO Reiseversicherung das vom Reisebüro in Rechnung gestellte Serviceentgelt bis zu einem maximalen Betrag von 100 Euro.

Achtung: eine reine Stornogebühr des Reisebüros ist nicht versichert.

Wann kann der Flugpreis rückgefordert werden?

Q+ greift für die Durchsetzung der **Rückerstattung des Flugticketpreis** im Falle einer Stornierung durch Airlines (EU261/2004) oder durch Veranstalter (nur-Flug Leistung) gemäß Artikel 8 EU VO 261/2004 nach den **AGB von TicketRefund QualityPlus** (der ursprünglich geplante und gebuchte Flug wird von der Fluglinie storniert und der Fluggast hat keine Ersatzbeförderung von der Fluglinie in Anspruch genommen).

In welchen Fällen von Flugausfällen greift Q+?

Q+ greift in allen Fällen, in denen der Flug von der Fluglinie storniert worden ist. Der Grund für die Stornierung des Fluges ist dabei unerheblich. Zum Beispiel, wenn die Fluglinie den Flug wegen zu wenig ausgelasteten Flügen storniert, oder wegen eines Schadens am Flugzeug den Flug storniert hat, wenn der Flug von der Fluglinie wegen Reisewarnungen in den Destinationen storniert wurde. Die Fluglinie ändert also die vertraglich vereinbarte Leistung, der Flug wird storniert.

Bei welchen Flügen greift Q+?

Der Flug muss einen Bezugspunkt zur EU aufweisen. Alle Flüge, unabhängig von der ausführenden Fluglinie, die aus der EU starten. Wenn der Flug von einem Drittstaat (alle nicht EU- Mitgliedsländer) in die EU fliegt, besteht ein Anspruch, wenn es sich bei der Fluglinie um eine Fluglinie mit Sitz in der EU handelt.

Daher sind Flüge, die innerhalb eines Drittstaates stattfinden, und nicht Teil einer durchgehenden Buchung sind, nicht anspruchsberechtigt.

Greift Q+, wenn der Passagier die Ersatzbeförderung der Fluglinie für den stornierten Flug annimmt?

Wird der gebuchte Flug von der Fluglinie storniert und der Passagier nimmt das Angebot der Fluglinie für eine Ersatzbeförderung an, besteht kein Anspruch die Ticketkosten des stornierten Fluges mit Q+ zurückzufordern. Sollte der Preis der Ersatzbeförderung höher sein, muss dieser von der Airline getragen werden, ebenso, wenn der Flugtag auf den nächsten Morgen verlegt wird und somit eine Hotelübernachtung bezahlt werden muss. Sollte der Kunde die Ersatzbeförderung nicht annehmen und selbst einen Alternativflug buchen, kann der ursprüngliche Flug (der von der Fluglinie storniert worden ist) eingereicht werden und wird aufgrund Q+ rückerstattet. Der Alternativflug ist vom Kunden zu bezahlen.

Greift die Rückerstattung auch, wenn der Passagier selbst storniert?

Nein, Q+ greift nur für die Durchsetzung der Rückerstattung des Flugticketpreis im Falle einer Stornierung durch die Fluglinie selbst (EU261/2004) oder durch den Veranstalter (nur-Flug Leistung) gemäß Artikel 8 EU VO 261/2004 nach den AGB von TicketRefund Q+, sofern der Fluggast keine Ersatzbeförderung von der Fluglinie in Anspruch genommen hat. Hat ein Passagier seinen Flug selbst storniert, kann TicketRefund nicht tätig werden. Die Stornogebühren trägt der Passagier selbst.

Wie viel erhält der Kunde von den Ticketkosten für den stornierten Flug zurück?

Der an die Fluglinie bezahlte Rechnungsbetrag, der auf der Buchungsunterlage oder Flugrechnung ausgewiesen ist, wird von TicketRefund für den Kunden zurückgefordert. Dies beinhaltet auch die Kosten für zusätzlich gebuchtes Gepäck oder spezielle Sitzplätze. Voraussetzung für die Geltendmachung ist das Vorhandensein der Dokumente und des Zahlungsnachweises für diese gebuchten Leistungen.

Greift die Rückerstattung auch bei Insolvenzen von Airlines?

Nein, Q+ greift für die Durchsetzung der Rückerstattung des Flugticketpreis im Falle einer Stornierung durch Airlines (EU261/2004) oder durch Veranstalter (nur-Flug Leistung) gemäß Artikel 8 EU VO 261/2004 nach den AGB von TicketRefund Quality Plus, sofern der Fluggast keine Ersatzbeförderung von der Fluglinie in Anspruch genommen hat. Ausgeschlossen sind Stornierungen aufgrund Insolvenz von Airlines oder Stornierungen durch den Kunden selbst.

Werden auch Tickets von Kindern rückerstattet?

Q+ wird pro Vollzahler abgeschlossen und mitreisende Kinder sind analog wie bei ERGO inkludiert. Wenn für das Kind ein Ticket bezahlt werden musste, erfolgt auch eine Rückerstattung der Ticketkosten für das Kind. Reist das Kind aber kostenlos, und es wurde keine Ticketgebühr für das Kind verrechnet, so kann auch keine Rückerstattung erfolgen.

Greift Q+ auch bei Verspätungen?

Nein, Q+ greift nicht bei Flugverspätungen. Die Ausgleichszahlungen (EU-VO 261/2004) für Verspätungen, Annullierungen Überbuchungen, oder wegen verpasster Anschlussflüge, abhängig von der Flugstrecke **sind nicht von Ticketrefund QualityPlus umfasst**. Diese Leistung kann für den Kunden via FAIRPLANE oder ähnlichen Leistungsträgern seitens des Reisebüros als Leistung für den Kunden integriert werden. Allerdings ist zu beachten, dass diese Ausgleichszahlung bei außergewöhnlichen Umständen (Wetter, Pandemie, unbeeinflussbarem Ereignis, auf welches das Luftfahrtunternehmen keinen Einfluss hat) entfällt, also nicht von der Fluglinie geleistet werden muss).

Was beinhaltet der „Baustein Ticketrefund“ von FairPlane?

Jedes Q+ Paket beinhaltet die Durchsetzung der Rückerstattung des Ticketentgelts gemäß der AGBs von Ticketrefund Quality Plus für alle in der Reisebuchung beinhalteten Flüge (max. 4 Segmente). Dies bedeutet im Erfolgsfall erhält der Kunde 100% der Ticketkosten Rückerstattung ausbezahlt, ohne Abzüge durch TicketRefund.

Wie funktioniert die Schadensmeldung?

Auf www.quality.plus finden Kunden das Schadensformular und Kontaktdaten.

ACHTUNG!!!

Nur Schadensmeldungen, die direkt über das Schadensformular von Q+ zur Bearbeitung bei TicketRefund eingehen, werden auch gemäß den AGB Ticketrefund für QualityPlus bearbeitet. Eine Falleingabe über www.ticketrefund.de kann aus technischen Gründen nachträglich **NICHT** mehr in einen kostenfreien Q+ Fall umgewandelt werden.

Muss der Kunde der Versicherung seinen Anspruch abtreten?

Der Anspruch wird nur während der Betreuung an den bearbeitenden Vertragsanwalt abgetreten, damit dieser die Zahlung mahnen und einfordern kann. Nach der Beendigung des Mandats, und vor dem Einbringen einer Klage durch die Vertragsanwälte wird der Anspruch rückabgetreten.

Wie läuft die Bearbeitung der Ticketkostenrückerstattung mit dem Baustein Ticketrefund von FairPlane?

Nach dem Einlangen der Schadensmeldung und dem zur Verfügung stellen der notwendigen Unterlagen, sowie der Unterzeichnung (online) der Vollmacht für das Mandat **der Vertragsanwälte** beginnt die Bearbeitung.

Jeder Fall wird von den FairPlane Vertragsanwälten bearbeitet.

Die Fluglinie wird zur Rückerstattung der Ticketkosten des stornierten Fluges aufgefordert, mangels Zahlung in Verzug gesetzt und wenn notwendig, auch geklagt. Der Kunde erhält diese Leistungen im Rahmen seines Q+ Schutzes. Bei der erfolgreichen Rückerstattung der Ticketkosten erhält der Kunde den Betrag zu 100% ohne jegliche Abzüge überwiesen. Die Dauer der Bearbeitung bis zur Auszahlung ist stark von der Kooperationsbereitschaft der Fluglinien abhängig.

Wie lange kann der Kunde seinen Anspruch auf Ticketkostenrückerstattung bei TicketRefund geltend machen?

Der Anspruch kann bis zu 18 Monate nach dem Datum des von der Fluglinie stornierten Fluges als Schaden bei Q+ über das Schadensformular geltend gemacht werden.

Beispiel 1:

Familie Bauer (2 Erwachsene, zwei Kinder) hat für einen Wochenendtrip Flüge von Düsseldorf nach Barcelona gebucht. Die Unterkunft hat die Familie privat gebucht. Der Hinflug verläuft unproblematisch. Allerdings wird am Vortag des Abfluges der Rückflug (Kosten 470€) von der Fluglinie storniert. Der von der Fluglinie angebotene Flug zwei Tage später kommt für die Familie nicht in Frage, sie bucht selbständig einen neuen Flug, der um 100 € teurer ist, als der ursprünglich gebuchte und muss noch eine weitere Nacht in Barcelona übernachten, Kosten 300 €, Kosten für Verpflegung 200€ bis zum Abflug. Die Familie kommt 37 Stunden später, als ursprünglich geplant wieder in Düsseldorf an.

Ticketkostenrückerstattung Q+ für Rückflug: 470 € holt Ticketrefund und seine Vertragsanwälte ohne Kosten oder Gebühren für die Familie zurück.

Zusatzkosten für den Ersatzflug, weitere Übernachtung und Verpflegung: muss die Fluglinie erstatten
Ausgleichsleistung für die Verspätete Ankunft (mehr als drei Stunden): muss die Fluglinie zahlen, sofern kein außergewöhnlicher Umstand vorliegt. Diese Ausgleichsleistung macht zB. FairPlane gegen Erfolgsprovision geltend. www.fairplane.de

Beispiel 2:

Frau Herbst bucht einen durchgehenden Flug (einheitliche Buchung) von München über Amsterdam nach New York, Fluglinie ist Delta Airlines. Dort bleibt Sie eine Woche. Danach sollte Sie von New York nach San Francisco fliegen, der Flug wird aber storniert. Dieser Flug weist keinen EU-Bezug auf, ist daher **nicht** vom Q+ Service umfasst. Der Rückflug geht von San Francisco nach München, mit Lufthansa.

Sowohl der Hinflug als auch der Rückflug wären vom Q+ Schutz abgedeckt: Start EU in den Drittstaat (hier ist die Airline egal). Rückflug: Start aus dem Drittstaat, aber Anspruch, weil EU-Fluglinie.

Kontakt

QualityPlus

Tel.: +49 8677 918-101
E-Mail: info@quality.plus
www.quality.plus