

FAQ zu **QualityPlus**

Hier finden Sie Antworten auf die häufigsten Fragen

Allgemein

Was ist QualityPlus (Q+)?

Was ist das Mehrwertpaket bei QualityPlus (Q+)?

Was ist das Reisebüro Rundum Service Paket?

Welche Vorteile bietet Q+ für mich als Reisebüro?

Welche Vorteile bietet Q+ für den Kunden?

Hat Q+ etwas mit der neuen Pauschalreiserichtlinie zu tun?

Werden Daten meiner Kunden an Dritte (Versicherung) weitergeleitet?

Buchung

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

Wann muss Q+ bei einer Optionsbuchung abgeschlossen werden?

Wenn ich bei einer Bausteinreise zur ersten Leistung QualityPlus dazu buche, sind dann die Leistungen die zu einem späteren Zeitpunkt gebucht werden, im selben Q+ Paket abgesichert oder muss ich zu jedem Baustein ein neues Paket abschließen?

Über welche Veranstalter ist Q+ buchbar?

Ist es möglich, Q+ über online Portale zu buchen?

Kann man das Q+ Mehrwertpaket allen EU-Bürgern anbieten?

Kann Q+ auch abgeschlossen werden, wenn der Kunde Teilbuchungen der Reise im Internet getätigt hat?

Kann die Zusatzleistung Q+ nachgebucht werden?

Ist es möglich, Q+ für einzelne Personen zu buchen, wenn nicht alle Reisenden Q+ wünschen?

Wie kann man gewisse Leistungen anbieten, die nicht zu 100% sicher gestellt sind, wie zum Beispiel eine Sitzplatzreservierung?

Inwieweit liegt die Gewährleistung für nicht erbrachte bzw. fehlerhafte Serviceleistungen (Sitzplatz, Visum...) beim Reisebüro, nachdem der Service aktiv bezahlt wurde?

Müssen bereits bei Buchung von Q+ alle Veranstalterdaten übermittelt werden?

Wenn ich einen Veranstalterflug buche und dazu eine Landleistung von einem anderen Veranstalter, habe ich zwei Buchungsnummern. Wie schließe ich das Paket ab?

Muss ich Q+ zu jeder Buchung hinzufügen?

Wie wird der Anteil des Reisebüros am Rundum-Service-Paket überprüft?

Muss bei Buchung angegeben werden, welche Leistung erbracht wird?

Gibt es die Versicherung nur für Urlaubsreisende oder ist diese auch für Geschäftsreisende geeignet?

Kann ich dem Kunden das „Mehrwertpaket“ einzeln anbieten, wie z.B. eine Reiserücktrittskostenversicherung?

Kann Q+ auch für Expedienten gebucht werden?

Wie verhält sich die Buchung von Q+ bei Gabelflügen?

Kinder/Jugendliche

Wie viele Kinder sind mitversichert und bis zu welchem Alter?

Ist die Buchung von Q+ ebenfalls möglich, wenn Kinder unbegleitet reisen?

Wenn mitreisende Kinder unter 18 Jahre beim Leistungsträger/Veranstalter den vollen Reisepreis ohne Ermäßigung bezahlen, muss dann für die Kinder ein QualityPlus Paket bezahlt werden?

Was ist wenn der Jugendliche während der Reise 18 Jahre alt wird? Muss dann vorab ein weiteres QualityPlus Paket gekauft werden?

Kosten/Abrechnung/Steuern

Wie verläuft die Bezahlung gegenüber der RT-Reisen GmbH (RT)?

Wie verläuft die Bezahlung (Kunde gegenüber dem Reisebüro)?

Ist die Margenbesteuerung hinfällig?

Wie verläuft die steuerliche Abwicklung im Reisebüro bei Buchung von Q+?

Fallen dem Reisebüro Kosten für das Q+ an bzw. welche Kosten werden dem Reisebüro berechnet?

Gibt es Provisionen für das Reisebüro, beim Verkauf von QualityPlus?

Verlangen die Veranstalter bei DI-Zahlungen eine Gebühr?

Welche Zahlungsart gibt es? Direkt- oder Agenturinkasso?

Verkaufshilfen

Wie kann man gegenüber dem Kunden argumentieren, wenn dieser eine Pauschalreise bucht?

Wo finde ich weitere Informationen?

Gibt es ein Video für Endkunden das man bei Facebook zur Verfügung stellen kann?

Gibt es Vorlagen für einen Vermarktungsflyer?

Serviceentgelt und QualityPlus

Weshalb wird kein einheitliches Entgelt verlangt?

Lässt sich Q+ mit Serviceentgelten kombinieren?

Gibt es schon Erfahrungswerte, welcher Betrag von den Reisebüros erhoben wird? Ist dieser Betrag Umsatzsteuerpflichtig?

Ich verlange bereits ein Serviceentgelt vom Kunden. Ist Q+ relevant für mich?

Wird mein Reisebüro Luftfrachtführer, wenn bei einem Flug nur QualityPlus ausgewiesen wird und kein Serviceentgelt?

Serviceleistungen vom Reisebüro

Wenn der Kunde ein Frühstückspaket ordert, wo können die Brötchen bestellt werden?

Wer ist für beispielsweise die Kinderbetreuung oder Renovierungsarbeiten verantwortlich? Wer führt diese aus?

Umbuchungen/Storno

Kann Q+ storniert werden? Bekommt der Kunde im Stornofall das von mir berechnete Serviceentgelt komplett erstattet oder nur einen Teilbetrag?

Wie kann ich ein QualityPlus Paket stornieren?

Der Kunde bucht einen Flug samt Q+. Es findet eine Flugzeitenänderung statt, sodass der Kunde ein Hotel am Flughafen benötigt. Wie verhält es sich, wenn auf dem Weg zum Flughafen ein Unfall passiert? Greift in diesem Fall ebenfalls der Anreise-Schutz?

Kann QualityPlus bei Änderung der Reisedaten umgebucht werden?

Muss QualityPlus auch storniert werden wenn eine Reise verlängert wird oder wenn es aufgrund der Airline Änderungen gibt?

Technik

Wie und wo kann ich Q+ buchen?

Kann Q+ über den ERV-Expert (Buchungstool der ERGO Reiseversicherung) oder über Amadeus/ TOMA abgeschlossen werden?

Ist es möglich über die Verwaltungsoberfläche einen Preis festzulegen, sodass dieser automatisch angezeigt wird?

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?

NEU: Was ist ein Umsteigeort?

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?

Schadensfall

Wie funktioniert die Schadensmeldung?

Wie erhält der Kunde seine Entschädigung bei Eintreten eines Versicherungsfalles?

Welchen Nachweis muss der Kunde bringen – z.B. bei einem Unfall mit dem privaten PKW oder wenn er den Flieger verpasst?

Werden die Gebühren für Q+ im Rahmen einer Reiserücktrittskosten-Versicherung (RRV) erstattet?

An wen wendet sich der Kunde im Versicherungsfall?

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.

Welche Kunden sind künftig abgesichert?

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?

NEU: Wie lange dauert es, bis der Kunde seine Ticketkosten zurück erhält?

Allgemein

Was ist QualityPlus (Q+)?

Q+ ist eine Weiterentwicklung des Themas Service-Entgelt und kombiniert Serviceleistungen der Reisebüros in einem Rundum Service Paket mit Versicherungen als Mehrwert für den Kunden. Hierfür müssen Sie nur die QualityPlus Pakete mit Ihren individuellen Dienstleistungen füllen, angemessen kalkulieren und Ihren Kunden anbieten.

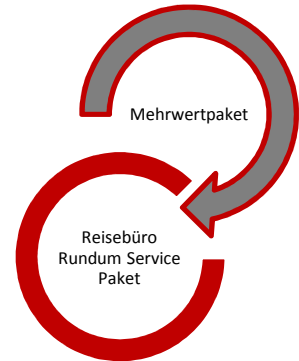
Was ist das Mehrwertpaket bei QualityPlus (Q+)?

Das Mehrwertpaket bei Q+ ist der erste Teil des Gesamtpaketes QualityPlus mit einem Versicherungspaket und einer Flugpreis-Rückerstattung. Das Mehrwertpaket soll helfen, dass die Serviceleistungen des Reisebüros (genannt: Reisebüro Rundum Service Paket) honoriert werden.

Was ist das Reisebüro Rundum Service Paket?

Das Reisebüro Rundum Service Paket ist der zweite Teil des Gesamtpaketes QualityPlus. Hierunter fallen die zahlreichen Serviceleistungen, welche Sie als Reisebüro (neben dem Verkaufsgespräch und Buchungshergang) für Ihre Kunden tagtäglich erbringen., z.B. Sitzplatzreservierungen, Flughafentransfer oder die Organisation von Reisevisa.

Achtung: Q+ ist nur als duales System nutzbar.



Welche Vorteile bietet Q+ für mich als Reisebüro?

Die zahlreichen bislang meist kostenlosen Serviceleistungen des Reisebüros sollen vergütet werden.

Q+ verhilft Ihnen daher zur Margenverbesserung.

Welche Vorteile bietet Q+ für den Kunden?

Der Kunde erhält für einen günstigen Preis das Mehrwertpaket (Versicherungsleistungen) inklusive dem Rundum Service Paket des Reisebüros (Ihre individuellen Serviceleistungen des Reisebüros wie Check-in, Sitzplatzreservierung, Bordmanifest, etc.).

Hat Q+ etwas mit der neuen Pauschalreiserichtlinie zu tun?

Nein, Q+ startete am „Tag des Reisebüros“, hat aber grundsätzlich nichts mit dem neuen Pauschalreiserecht zu tun.

Werden Daten meiner Kunden an Dritte (Versicherung) weitergeleitet?

Dem Versicherer werden nach Abschluss des Q+ Paketes folgende Daten übermittelt:

- Titel
- Name der Reisenden
- Alter
- Reisebeginn, Reiseende, Buchungsdatum

Empfänger der Daten ist die:

ERGO Reiseversicherung AG, Thomas-Dehler-Straße 2, 81737 München
HRB 42000 Sitz: München, UStID: DE129274536

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.

Wenn ich bei einer Bausteinreise zur ersten Leistung QualityPlus dazu buche, sind dann die Leistungen die zu einem späteren Zeitpunkt gebucht werden, im selben Q+ Paket abgesichert oder muss ich zu jedem Baustein ein neues Paket abschließen?

Q+ sollte immer zur ersten Leistung gebucht werden. Q+ kann jedoch bis einen Tag vor Abreise hinzugebucht werden. Alle Leistungen die nach Abschluss von Q+ dann nachträglich zur Reise hinzugefügt werden, sind automatisch mitversichert.

Über welche Veranstalter ist Q+ buchbar?

Wir sind bereits mit vielen Veranstaltern wegen einer Zusammenarbeit im Gespräch. Die aktuelle Liste der Veranstalter (u.a. TUI, SLR, FTI, Bentour, Olimar) finden Sie im Intranet Ihrer Kooperation.

Ist es möglich, Q+ über online Portale zu buchen?

Nein, Q+ ist nur in stationären und mobilen Reisebüros buchbar.

Kann man das Q+ Mehrwertpaket allen EU-Bürgern anbieten?

Die Nationalität des Kunden ist nicht von Bedeutung.

Kann Q+ auch abgeschlossen werden, wenn der Kunde Teilbuchungen der Reise im Internet getätigt hat?

Ja, es ist auch möglich, dass der Kunde, der bereits eine Reiseleistung separat im Internet gebucht hat, über Q+ abgesichert wird. Voraussetzung ist, dass der Kunde mindestens eine zusätzliche Reiseleistung im Reisebüro bucht. Auch für Buchungen, die das Reisebüro für den Kunden im Internet durchführt, kann Q+ abgeschlossen werden, da in diesem Fall aus Sicht des Kunden eine Buchung im Reisebüro vorliegt.

Kann die Zusatzleistung Q+ nachgebucht werden?

Q+ kann bis einen Tag vor Abreise hinzugebucht werden.

Ist es möglich, Q+ für einzelne Personen zu buchen, wenn nicht alle Reisenden Q+ wünschen?

Via Veranstalter ist es nicht möglich, aber über die Vertriebsplattform. Q+ macht allerdings nur Sinn, wenn alle Mitreisenden (Vollzahler/Erwachsenen) mitversichert sind.

Wie kann man gewisse Leistungen anbieten, die nicht zu 100% sicher gestellt sind, wie zum Beispiel eine Sitzplatzreservierung?

Die Pakete sind pro Kunde und Reisebüro flexibel zu erstellen und durch die Leistungsflyer gegenüber dem Kunden zu bestätigen.

Inwieweit liegt die Gewährleistung für nicht erbrachte bzw. fehlerhafte Serviceleistungen (Sitzplatz, Visum...) beim Reisebüro, nachdem der Service aktiv bezahlt wurde?

Das Reisebüro haftet für seine im Leistungsflyer genannten Reisebüro-Leistungen gegenüber den Kunden. Wir empfehlen den Abschluss einer Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung für Mitarbeiter-Fehler. Bitte nehmen Sie ggf. z.B. mit der TAS Kontakt auf.

Müssen bereits bei Buchung von Q+ alle Veranstalterdaten übermittelt werden?

Nein, bei Buchung von Q+ werden keine Angaben von den einzelnen Leistungsträgern benötigt. Diese sind erst im Schadensfall relevant.

Wenn ich einen Veranstalterflug buche und dazu eine Landleistung von einem anderen Veranstalter, habe ich zwei Buchungsnummern. Wie schließe ich das Paket ab?

Geben Sie in die Buchungsmaske beide Nummern und beide Veranstalter ein, getrennt mit einem Komma.

Muss ich Q+ zu jeder Buchung hinzufügen?

Nein, Sie entscheiden wie bisher auch, welchem Kunden Sie ein Serviceentgelt/ein Q+ Paket berechnen. Dies soll für Sie als Reisebüro zur Margenverbesserung dienen. **Wir empfehlen Q+ jedoch bei jeder Buchung.**

Wie wird der Anteil des Reisebüros am Rundum-Service-Paket überprüft? Muss bei Buchung angegeben werden, welche Leistung erbracht wird?

Das Q+ Entgelt wird in Summe vom Reisebüro festgelegt. Der Leistungsflyer beinhaltet die Leistung zwischen Reisebüro und Kunden. RT rechnet den Gesamtbetrag ab und splittet mit Veranstalter, Versicherung, FAIR PLANE und Reisebüro, unabhängig von den enthaltenen Reisebüro-Leistungen.

Gibt es die Versicherung nur für Urlaubsreisende oder ist diese auch für Geschäftsreisende geeignet?

QualityPlus ist sowohl für Urlaubs- als auch für Geschäftsreisende geeignet.

Kann ich dem Kunden das „Mehrwertpaket“ einzeln anbieten, wie z.B. eine Reiserücktrittskostenversicherung?

Nein, das Paket kann nur in Kombination mit Ihren individuellen Reisebüroservices angeboten werden.

Kann Q+ auch für Expedienten gebucht werden?

Es handelt sich bei Q+ nicht um ein klassisches Versicherungsprodukt, sondern um ein duales System. Der Kernbestandteil ist die Beratungsleistung des Reisebüros. Als Zusatzbaustein enthält das Paket ein Versicherungspaket. Da das Mehrwertpaket nicht einzeln verkäuflich ist und für Expedienten kein Servicebaustein angeboten wird, kann Q+ in diesem Fall nicht gebucht werden. Wenn allerdings die gleichen Bedingungen wie für Endkunden gelten (mind. eine Reise- Serviceleistung im Reisebüro gebucht und derselbe Preis wie für die Kunden berechnet wird) kann auch für Expedienten Q+ gebucht werden.

Wie verhält sich die Buchung von Q+ bei Gabelflügen?

Das kann zusammen erfasst werden, sofern es sich um eine einheitliche Reise handelt. Es ist daher nur ein Q+ Paket notwendig.

Kinder/Jugendliche

Wie viele Kinder sind mitversichert und bis zu welchem Alter?

Das Q+ Entgelt wird pro Erwachsenen / Kunde festgelegt. Im Mehrwertpaket sind mitreisende eigene Kinder in unbegrenzter Zahl inkludiert, dazu bis zu 5 mitreisende fremde Kinder. Jeweils bis 18 Jahre. Alleinreisende Kinder können Q+ ebenfalls kostenpflichtig buchen und gelten dann als Vollzahler/Erwachsene. Kinder werden in der Regel mit „K“ und Alter gebucht. Zahlen Erwachsene einen reduzierten Reisepreis (z.B. als dritte Person in einer Kabine) müssen sie die volle Q+ Prämie bezahlen.

Ist die Buchung von Q+ ebenfalls möglich, wenn Kinder unbegleitet reisen?

Auch für allein reisende Kinder ist Q+ buchbar, Sie werden dann wie Vollzahler/Erwachsene behandelt und abgerechnet. Alleinreisenden Kinder müssen mit „D/H“ als Anrede gebucht werden

Wenn mitreisende Kinder unter 18 Jahre beim Leistungsträger/Veranstalter den vollen Reisepreis ohne Ermäßigung bezahlen, muss dann für die Kinder ein QualityPlus Paket bezahlt werden?

Mitreisende eigene Kinder bis 18 Jahre sind in unbegrenzter Zahl inkludiert, auch wenn die Kinder den vollen Reisepreis ohne Ermäßigung bezahlen. Bei der Buchung vom QualityPlus Paket via Vertriebssysteme werden Kinder und Jugendliche mit „K“ und Alter eingetragen.

Was ist wenn der Jugendliche während der Reise 18 Jahre alt wird? Muss dann vorab ein weiteres QualityPlus Paket gekauft werden?

Maßgeblich für den Versicherungsschutz ist das Alter vor Reiseantritt. Wenn der Jugendliche vor Antritt der Reise noch unter 18 ist, fällt er kostenlos unter den Versicherungsschutz der Eltern, auch wenn er dann während der Reise seinen 18. Geburtstag feiert.

Kosten/Abrechnung/Steuern

Wie verläuft die Bezahlung gegenüber der RT-Reisen GmbH (RT)?

Die Abrechnung erfolgt seitens RT monatlich mit den Reisebüros, der Versicherung, FAIRPLANE und den Veranstaltern.

Wie verläuft die Bezahlung (Kunde gegenüber dem Reisebüro)?

Der Kunde bezahlt das Q+ Entgelt je nach Buchungsweg, entweder via Veranstalter oder bei Buchung über die Verwaltungsoberfläche durch Rechnung vom Reisebüro

Ist die Margenbesteuerung hinfällig?

Das Thema Margenbesteuerung spielt bei Q+ keine Rolle.

Wie verläuft die steuerliche Abwicklung im Reisebüro bei Buchung von Q+?

[Hier](#) finden Sie ein steuerliches Merkblatt, welches wir Ihnen gern zur Verfügung stellen.

Fallen dem Reisebüro Kosten für das Q+ an bzw. welche Kosten werden dem Reisebüro berechnet?

Wir berechnen 5,90 EUR pro Erwachsenen inkl. Versicherungssteuer.

Bei einer Buchung über den Veranstalter ist noch eine Technikpauschale fällig. Diese entnehmen Sie bitte der Auflistung im Intranet Ihrer Kooperationszentrale. Die genannten Beträge sind in dem Q+ Entgelt vom Reisebüro ggü. dem Kunden enthalten. Der Kunde zahlt die Beträge (Kosten für z. B. den Rechnungsdruck sind hier nicht berücksichtigt).

Gibt es Provisionen für das Reisebüro, beim Verkauf von QualityPlus?

Eine Provision für das Reisebüro gibt es nicht.

Verlangen die Veranstalter bei DI-Zahlungen eine Gebühr?

Die Veranstalter-Entgelte entnehmen Sie bitte der Tabelle im Intranet Ihrer Kooperation.

Welche Zahlungsart gibt es? Direkt- oder Agenturinkasso?

Über die Verwaltungsoberfläche sowie den Buchungslink ist nur Agenturinkasso möglich. Direktinkasso gibt es an sich nur bei Buchungen über Veranstalter, dort gelten immer die Zahlungsbedingungen des Veranstalters. Diese finden Sie im Intranet Ihrer Kooperation.

Verkaufshilfen

Wie kann man gegenüber dem Kunden argumentieren, wenn dieser eine Pauschalreise bucht?

Auch bei Pauschalreisen sind die versicherten Leistungen, wie z.B. der erweiterte Anreiseschutz, die Absicherung des Vermittlungsentgeltes, wenn der Kunde die Reise stornieren muss sinnvolle inkludierte Leistungen, die die Serviceleistungen aus Ihrem Büro (Mehraufwand durch Gesetzesveränderungen usw.) ergänzen.

Wo finde ich weitere Informationen?

Unter www.quality.plus und im Intranet Ihrer Kooperation sind aktuelle Informationen hinterlegt.

Gibt es ein Video für Endkunden das man bei Facebook zur Verfügung stellen kann?

Nein, derzeit nicht.

Gibt es Vorlagen für einen Vermarktungsflyer?

Es sind B2C Leistungsflyer-Vorlagen im Intranet Ihrer Kooperation und auf www.quality.plus/downloads hinterlegt, jedes Reisebüro bietet unterschiedliche Serviceleistungen an, daher können und dürfen wir keine Preisempfehlung geben. Der Leistungsflyer kann von jedem Reisebüro individuell ausgefüllt werden. Unsere Empfehlung ist, Pakete selbst zu definieren und diese mit vorgefertigten Leistungsflyern auszulegen.

Serviceentgelt und QualityPlus

Weshalb wird kein einheitliches Entgelt verlangt?

Ihre Serviceleistungen sind individuell, regional und von Ihnen auf die Bedürfnisse Ihrer Kunden angepasst. Es ist daher nicht möglich eine einheitliche Pauschale für Q+ zu nennen.

Lässt sich Q+ mit Serviceentgelten kombinieren?

Q+ kann immer gebucht werden, wenn der Kunde dies möchte. Es hängt nicht von Airline oder Veranstalter ab.

Gibt es schon Erfahrungswerte, welcher Betrag von den Reisebüros erhoben wird?

Ist dieser Betrag Umsatzsteuerpflichtig?

Reisebüros bestimmen den Betrag selbst, zwischen 10 € und 400 € pro Vollzahler/Erwachsenen wurde alles schon in Rechnung gestellt. Das Entgelt für das Mehrwertpaket von 5,90 € ist inkl. Versicherungssteuer.

Ich verlange bereits ein Serviceentgelt vom Kunden. Ist Q+ relevant für mich?

Ja, denn das Paket enthält zusätzlich verschiedene Versicherungsleistungen (Mehrwertpaket). Weitere Leistungen (Versicherungsleistungen) werten damit Ihren Service auf und helfen Ihnen bei der Argumentation.

Wird mein Reisebüro Luftfrachtführer, wenn bei einem Flug nur QualityPlus ausgewiesen wird und kein Serviceentgelt?

Um in dem Vermittlerstatus zu bleiben muss das Reisebüro den Flugpreis preisidentisch an den Kunden weitergeben und den Vertragspartner (Airline) mit Anschrift exakt aufführen und den Kunden darauf hinweisen, dass das Reisebüro als Vermittler auftritt. Etwaige Einnahmen, die das Reisebüro generieren will muss es klar (z.B. „QualityPlus“) und einzeln ausweisen.

Serviceleistungen vom Reisebüro

Wenn der Kunde ein Frühstückspaket ordert, wo können die Brötchen bestellt werden?

Der Brötchenservice ist keine Standard Serviceleistung eines Reisebüros. Vielleicht aber eine innovative Idee Ihre Kunden noch mehr von Ihren tollen Services zu begeistern.

Viele Bäckereien bieten mittlerweile einen Heimservice an. Sprechen Sie mit der Bäckerei Ihres Vertrauens.

Wer ist für beispielsweise die Kinderbetreuung oder Renovierungsarbeiten verantwortlich? Wer führt diese aus?

Für solche Leistungen sind Anbieter in der Region des Reisebüros anzufragen, mit denen das Reisebüro Vereinbarungen trifft. Das Reisebüro haftet für seine Vertragspartner gegenüber den Kunden.

Umbuchungen/Storno

Kann Q+ storniert werden? Bekommt der Kunde im Stornofall das von mir berechnete Serviceentgelt komplett erstattet oder nur einen Teilbetrag?

Der Service Ihres Reisebüros wurde bereits vor einer Stornierung erbracht, d.h. diese Leistungen werden nicht rückerstattet. Bitte beachten Sie auch die Hinweise bzgl. der RRV im Bereich Versicherungen.

Wie kann ich ein QualityPlus Paket stornieren?

Bei Buchung über die Vertriebsplattform oder den Buchungslink kann das Paket am selben Tag der Buchung mit der Aktion S kostenfrei storniert werden, sofern das Paket nicht nachträglich zu einer Reise hinzugebucht wird. Bei Buchung über die Veranstalter ist dies nicht möglich. Danach kann das Paket nur noch vom QualityPlus Team in Burghausen (info@quality.plus) mit 100% der Kosten storniert werden. Hierzu werden alle relevanten Daten wie Agenturnummer, Vorgangsnummer, Tag der Buchung, Reisedaten und Namen der Reisenden per E-Mail benötigt.

Der Kunde bucht einen Flug samt Q+. Es findet eine Flugzeitenänderung statt, sodass der Kunde ein Hotel am Flughafen benötigt. Wie verhält es sich, wenn auf dem Weg zum Flughafen ein Unfall passiert? Greift in diesem Fall ebenfalls der Anreise-Schutz?

Wenn das Q+ bereits mit den ersten Leistungen gebucht worden ist, ist das Hinzubuchen weiterer Einzelleistungen, auch mit verändertem erstem Reisetag, kein Problem. Anhand der im Schadenfall eingereichten Unterlagen ist ersichtlich, dass die Einzelleistungen zu einer Reise gehören und werden auch dementsprechend reguliert. Sowohl der KFZ-Anreise-Schutz als auch der Umsteige-Schutz sind hier unkritisch.

Kann QualityPlus bei Änderung der Reisedaten umgebucht werden?

QualityPlus ist nicht umbuchbar. Bei einer Reiseumbuchung muss das Paket mit 100% der Kosten storniert werden, da die Aufgaben vom Reisebüro bereits erfüllt wurden. Für die neue Reise muss QualityPlus wieder neu hinzugebucht werden, es werden daher erneut mind. 5,90 € pro Vollzahler in Rechnung gestellt. Dies gilt auch wenn die Reise auf Wunsch des Kunden verschoben wird.

Bei der Umbuchung kann das Reisebüro dem Kunden aus Kulanz das Paket um 5,90 € günstiger verkaufen (was wir jedoch nicht empfehlen, um Diskussionen bei künftigen Buchungen zu vermeiden).

Muss QualityPlus auch storniert werden wenn eine Reise verlängert wird oder wenn es aufgrund der Airline Änderungen gibt?

Nein, wenn sich die Reisedaten aufgrund Flugzeitenänderungen von der Airline umgestalten, kann man diese Änderungen direkt anhand der vom Reisebüro eingepflegten Reisedaten nachvollziehen. Wichtig ist, damit die Änderungen nachverfolgt werden können, dass bei der Buchung der Abreisetag und die Namen der Reisenden korrekt eingetragen werden. Bei einer Reiseverlängerung gilt dies ebenso. Möchte der Kunde allerdings erst eine Woche später abreisen, müsste wie oben beschrieben, das Paket storniert werden.

Technik

Wie und wo kann ich Q+ buchen?

1. Direkt über die möglichen Veranstalter via CRS (Veranstalterliste siehe Intranet Ihrer Kooperation)
2. über die Buchungsmaske Ihrer Vertriebsplattform

Kann Q+ über den ERV-Expert (Buchungstool der ERGO Reiseversicherung) oder über Amadeus/ TOMA abgeschlossen werden?

Nein, über den ERV Expert ist dies nicht möglich.

Q+ kann nur über das angebotene Paket des Reisebüros gebucht werden. Zukünftig soll es auch möglich sein, in TOMA über die jeweiligen Veranstalter Q+ direkt mit der Buchung abzuschließen. Das Inkasso übernimmt dann der Veranstalter für das Reisebüro.

Ist es möglich über die Verwaltungsoberfläche einen Preis festzulegen, sodass dieser automatisch angezeigt wird?

In den Vertriebsplattformen sind die Preise durch das Reisebüro festzulegen, bei den Veranstaltern sind überwiegend 10 € Schritte vorgegeben, die auswählbar sind - siehe Buchungsanleitungen im Intranet.

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

NEU: Was ist ein Umsteigeort?

Die Definition ist geographisch zu verstehen. Wenn der Kunde z.B. am Flughafen München mit der S-Bahn ankommt und dort ins Flugzeug umsteigen möchte, ist der Flughafen München der Umsteigeort. Fährt der Kunde mit dem Zug nach Paris und muss dort von einem Bahnhof zum anderen oder den Flughafen in London wechseln, gelten die vier Stunden, weil es sich um einen anderen Umsteigeort handelt.

Beispiel:

Der Kunde reist von Rosenheim mit der DB zum Ostbahnhof. Von dort mit der S-Bahn zum Flughafen wo um 15:00 der Flug startet. In diesem Fall müsste die Reise so gebucht sein, dass der Zug laut Fahrplan spätestens um 11:00 den Ostbahnhof erreicht, da es sich hier um einen anderen Umsteigeort handelt (Bahnhof München - Flughafen München > 4 Stunden Umsteigezeit). Der Check In muss nicht gesondert berücksichtigt werden.

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.

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.

Welchen Nachweis muss der Kunde bringen – z.B. bei einem Unfall mit dem privaten PKW oder wenn er den Flieger verpasst?

Die Versicherung benötigt Information über den ursprünglich gebuchten Flug, die Autopanne bzw. den Unfall, z.B. in Form einer Rechnung des Abschleppunternehmens o.ä.

Werden die Gebühren für Q+ im Rahmen einer Reiserücktrittskosten-Versicherung (RRV) erstattet?

Bei der ERGO Reiseversicherung wird die Q+ Gebühr im Rahmen einer Stornokostenerstattung an den Kunden mitberücksichtigt. Dies gilt sofern die Serviceentgelte im abgesicherten Reisepreis eingerechnet und entsprechend versichert wurden.

An wen wendet sich der Kunde im Versicherungsfall?

Die Kontaktdaten findet der Kunde in der Versicherungspolice oder auf www.quality.plus. Die Versicherungspolice erhält er per Email oder in fertig ausgedruckter Version.

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.

Welche Kunden sind künftig abgesichert?

Abgesichert sind weiterhin alle Kunden eines deutschen Reisebüros und die mitreisenden Kinder, sowie allein reisende Kinder, sofern diese entsprechend, als H / D eingebucht wurden und als Vollzahler abgerechnet wurden.

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.

NEU: Wie lange dauert es, bis der Kunde seine Ticketkosten zurück erhält?

Dabei spielen die Einzelheiten des jeweiligen Falles und die Fluggesellschaft (auch deren Kooperationsbereitschaft) eine wesentliche Rolle. Eine genauere Angabe ist leider nicht möglich. Bitte beachten Sie, dass aufgrund der Corona Krise jegliche Bearbeitung seitens der Fluglinien, aber natürlich auch der Gerichte wesentlich länger dauert, als das unter normalen Umständen der Fall ist. Wir ersuchen um ihr geschätztes Verständnis. Wir tun unser Bestes um Ihren Fall so schnell wie möglich erfolgreich abzuwickeln, doch leider haben wir auf die Reaktionszeiten der Airlines bzw. von Gerichten keinen Einfluss.

NEU: Bei Buchung über den Veranstalter (z. B. FTI Ticketshop) würde das Reisebüro bei Storno des Flugs den Refund beim Veranstalter beantragen. Soll in diesem Fall die Abwicklung über TicketRefund oder über den Veranstalter laufen?

Es ist dem Kunden überlassen wo er den Refund einreicht.

Szenario 1:

Der Refund kann über BSP vom TicketShop erledigt werden. In diesem Fall wäre TicketRefund nicht involviert.

Szenario 2:

Reicht der Kunde den Refund über TicketRefund ein, wird TicketRefund den Weg nicht über BSP bzw. den TicketShop gehen, sondern direkt über die Airline.

Dies ist für den Kunden besonders interessant wenn der Refund über BSP abgedreht wurde, so wie es zur Zeit der Fall ist.

Der Unterschied zwischen den 2 Varianten ist, dass TicketRefund nicht auf den Refund warten, sondern das Geld schneller einfordert und zur Not auch mit Anwalt nachhackt. Es ist **nicht** sinnvoll beide Refund-Wege zu gehen, da entsteht doppelt Arbeit.

Die Airline prüft vor der Auszahlung, ob es bereits einen Refund gab und zahlt das Geld nur 1x aus.

Im Schadensformular wird daher abgefragt, ob ein Erstattungsantrag über das Reisebüro beantragt wurde.

Somit können Doppeleingaben verhindert 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