

# FAQ zu QualityPlus

Hier finden Sie Antworten auf die häufigsten Fragen

## Allgemein

Was ist QualityPlus (Q+)?

Was ist das Mehrwertpaket bei 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 Kunde an Dritte (Versicherung) weitergeleitet?

Buchung

## Buchung

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

**NEU:** Wann muss Q+ bei einer Optionsbuchung abgeschlossen werden?

**NEU:** Wird im Schadensfall überprüft ob die Abschlussfrist eingehalten wird?

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?

Sind Einzelleistungen die über einen Veranstalter gebucht werden, über Q+ abgesichert?

Über welche Veranstalter ist Q+ buchbar?

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

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

Kann Q+ auch abgeschlossen werden, wenn der Kunde die Buchung des Hotels oder Flug im Internet getätigt hat?

Ein Reisebüro verkauft eine Hotel-Leistung und bucht einen Flug separat. Greift in diesem Fall der Insolvenzschutz von Q+?

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...), 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, 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?

Müssen beide Versicherungsscheine aus dem Kollektiv-Versicherungsausweis zum Mehrwertpaket an Kunden ausgehändigt werden?

Kann Q+ auch für Expedienten gebucht werden?

Ist eine Sitzplatzreservierung, die bei einer Pauschalreise direkt über die Airline gebucht wurde, über Q+ abgesichert?

Wie verhält sich die Buchung von Q+ bei Gabelflügen?

Kann man z.B. Musicalkarten die über das Reisebüro verkauft werden mit Q+ absichern?

## **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**

Gibt es Gesprächsleitfäden an die ich mich halten könnte?

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 über Facebook zur Verfügung stellen kann?

Gibt es Vorlagen für einen Vermarktungsflyer?

## **Serviceentgelt und QualityPlus**

Weshalb wird kein einheitliches Entgelt verlangt?

Lässt sich Q+ mit Serviceentgelt 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 keine 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 umbucht 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 Vertriebsplattform einen Preis festzulegen, sodass dieser automatisch angezeigt wird?

## **Versicherungen**

Welche Versicherungen beinhaltet das Mehrwertpaket von Q+?

Wer ist Vertragspartner?

IPP London – was passiert nach dem Brexit?

Wie wird das Mehrwertpaket 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?

## **Insolvenzversicherung für Leistungsträger**

Insolvenzversicherung - muss das Reisebüro diese nicht separat abschließen?

Wären im Falle einer Insolvenz eines Leistungsträgers auch anfallende Mehr- bzw. Stornokosten für die anderen Bausteineleistungen im Mehrwertpaket abgesichert (bei einer verbundenen Reiseleistung)?

Welche Insolvenzversicherung übernimmt den Schaden, wenn eine Pauschalreise gebucht wurde und zusätzlich Q+ abgeschlossen wird?

Kann man das Mehrwertpaket auch mit einer bereits Insolvenz abgesicherten Reise kombinieren? Welche Versicherung würde für die Insolvenz eintreten?

Greift die Leistungsträger-Insolvenz-Versicherung von QualityPlus auch bei verbundenen Reiseleistungen?

Gibt es in der Leistungsträger-Insolvenz-Versicherung, die im Mehrwertpaket von Q+ enthalten ist Ausschlüsse hinsichtlich bestimmter Airlines (Blacklist)?

Wenn zwei Einzelleistungen (z. B. Flug und Hotel) gebucht werden, gilt der Insolvenzschutz von Q+ für beide Bausteine?

Kann man die Versicherungssumme bei IPP in Einzelfällen oder generell auf mehr als 10.000 Euro erhöhen?

Wie verhält es sich bei Reisen im Wert von über 10.000 €?

Beinhaltet die Insolvenzversicherung ebenfalls die Übernahme der Stornogebühren für das separat gebuchte Hotel, wenn vor Antritt der Reise die Airline Insolvenz anmeldet?

Welche Kosten werden mir bei der Insolvenz eines Leistungsträgers erstattet?

Kann die Versicherung gleich einen Ersatzflug buchen und diesen mit der Erstattung refinanzieren?

Ist bei einer Airline Insolvenz nur der Flugpreis oder auch das Serviceentgelt abgesichert?

## **Anreise-Schutz**

Ab Juli 2019 sind auch die Anschlussverkehrsmittel abgesichert. Was bedeutet das?

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

Greift der 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?

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

## **Schadensfall**

Wie funktioniert die Schadensmeldung?

Wie erhält der Kunde seine Entschädigung bei Eintreten eines Versicherungsfalles?  
An wen wendet sich der Kunde im Versicherungsfall?

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

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

## 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+)?

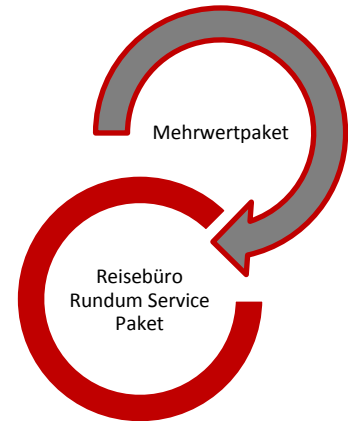
Das Mehrwertpaket bei Q+ ist der erste Teil des Gesamtpaketes QualityPlus mit einem zuvor noch nicht dagewesenem Versicherungspaket inklusive einer Insolvenzversicherung (mehr dazu unter dem Punkt Versicherungen).

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 das 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+ startet am „Tag des Reisebüros“, hat aber grundsätzlich nichts mit dem neuen Pauschalreiserecht zu tun.

### Werden Daten meiner Kunde an Dritte (Versicherung) weitergeleitet?

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

- Titel
- Name der Reisenden
- Alter

### Empfänger der Daten ist die:

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

## Buchung

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

Seit dem 01.08.2019 gibt es eine Abschlussfrist für Q+ von 3 Werktagen sofern der Insolvenzschutz benötigt wird. Wird dieser nicht benötigt, zum Beispiel bei Pauschalreisen, kann Q+ weiterhin bis einen Tag vor Abreise hinzugebucht werden. Im Idealfall sollte Q+ aber immer direkt zur Reisebuchung, da damit die u.a. Beratungsleistung des Büros vergütet werden soll.

### NEU: Wann muss Q+ bei einer Optionsbuchung abgeschlossen werden?

Wenn eine Optionsbuchung fest wird, steht auf der Buchungsbestätigung das Optionsdatum als Buchungsdatum. Daher muss Q+ zur Optionsbuchung oder innerhalb der nächsten 3 Werktage hinzugebucht werden, damit der Kunde auch den Insolvenzschutz für Leistungsträger erhält. Wenn Q+ zu einem späteren Zeitpunkt hinzugefügt wird, hat der Kunde ausschließlich Anreise-, Einbruch- und den FeWo/Hotel-Schlüsselschutz.

### NEU: Wird im Schadensfall überprüft ob die Abschlussfrist eingehalten wird?

Das Einhalten der Abschlussfrist bzw. auch das Vorliegen von regionalen Feiertagen (die in der Region nicht als Werktag gelten) wird im Schadensfall von der Versicherung überprüft.

### NEU: Was ist mit Gruppenbuchungen? Die Teilnehmer werden erst zu einem späteren Zeitpunkt bekannt. Kann hier die Abschlussfrist ausgesetzt werden?

Aufgrund der Abschlussfrist ist es aktuell nicht möglich, Gruppenbuchungen abzusichern, bei welchen die Teilnehmer noch nicht bekannt sind. Wir arbeiten momentan mit der Versicherung und unserer Technik an einer Lösung, damit Gruppenbuchungen zukünftig auch wieder abgesichert werden können. Hierzu informieren wir sobald es Neuerungen gibt, über die bekannten Kanäle.

**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, gleich oder innerhalb von drei Tagen dazugebucht werden. Alle Leistungen die nach Abschluss von Q+ dann nachträglich zur Reise hinzugefügt werden, sind automatisch mitversichert.

**Sind Einzelleistungen die über einen Veranstalter gebucht werden, über Q+ abgesichert?**

Wenn eine Einzelleistung bei einem Veranstalter gebucht wird und der einen Sicherungsschein ausgibt, haftet bei Insolvenz des Hotels bzw. der Airline der Veranstalter. Wenn der Veranstalter keinen Sicherungsschein aushändigt tritt bei Insolvenz des Hotels bzw. der Airline die Insolvenzschutzversicherung von Q+ in Kraft.

**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) 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 die Buchung des Hotels oder Flug 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 den Flug innerhalb der letzten drei Werktage gebucht hat und die Buchungsbestätigung nicht älter ist. Außerdem muss der Kunde mindestens eine zusätzliche Reiseleistung im Reisebüro buchen. 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.

**Ein Reisebüro verkauft eine Hotel-Leistung und bucht einen Flug separat. Greift in diesem Fall der Insolvenzschutz von Q+?**

Ja, der Insolvenzschutz greift auch in diesem Fall. Voraussetzung ist: Q+ wird direkt bei Buchung, spätestens am dritten Werktag danach abgeschlossen. Alle Leistungen die danach noch zur Reise hinzugefügt werden, sind automatisch im Q+ Paket mitversichert.

**Kann die Zusatzleistung Q+ nachgebucht werden?**

Um den Anreise-, Schlüssel- und FeWo/Schlüsselschutz im Schadensfall nutzen zu können, kann QualityPlus bei Pauschalreisen weiterhin bis einen Tag vor Abreise über die Vertriebsplattform der Kooperation oder den Buchungslink hinzugebucht werden.

Damit bei Einzelleistungen zusätzlich der Insolvenzschutz greift, muss das Q+ Paket innerhalb von drei Tagen nach Buchung hinzugebucht werden. Bei Buchung zu einem späteren Zeitpunkt haben die Reisenden keine Absicherung bei der Insolvenz eines Leistungsträgers.

**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...), 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 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.

**Müssen beide Versicherungsscheine aus dem Kollektiv-Versicherungsausweis zum Mehrwertpaket an Kunden ausgehändigt werden?**

Es muss immer die Gesamtpolice ausgehändigt werden, diese enthält 4 Seiten von der ERGO Reiseversicherung und 3 Seiten von der IPP London. Der Versand der Komplettdatensatz ist auch per E-Mail möglich.

**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 eine Insolvenzsicherung. 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.

**Sind Zusatzleistungen wie Sitzplatzreservierungen über Q+ abgedeckt?**

Alle Kosten, die in Zusammenhang mit dem Ticketpreis an die Airline bezahlt worden sind, werden erstattet. Dies schließt dann die Kosten für Zusatzleistungen (z.B. Sitzplatzreservierungen, vorbestelltes Essen) mit ein. (Gültig bei Einzelleistungen)

**Ist eine Sitzplatzreservierung, die bei einer Pauschalreise direkt über die Airline gebucht wurde, über Q+ abgesichert?**

Wenn die Sitzplatzreservierung als eigenständige Leistung gebucht und bezahlt wurde, übernimmt Q+ im Schadensfall die Kosten. Wichtig ist, dass in diesem Fall nur die Einzelleistung abgesichert ist. Der Flug ist Teil einer Pauschalreise, daher haftet im Schadensfall der Veranstalter.

**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.

**Kann man z.B. Musikkarten die über das Reisebüro verkauft werden mit Q+ absichern?**

Wenn Tickets über ein Reisebüro verkauft werden, die Veranstaltung im Sinne der Versicherungsbedingungen als „Attraktion“ zu werten ist und die Veranstaltung dem Leistungsbringer gehört bzw. betreibt, können diese versichert werden. Die Insolvenz eines bloßen Vermittlers von Tickets kann nicht abgesichert werden.

## **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 Vertriebsplattform (UAP) 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 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 Vertriebsplattform 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 das rtk office sowie den Buchungslink ist nur Agenturinkasso möglich. Direktinkasso gibt es an sich nur bei Buchungen über Veranstalter, dort gilt immer die Zahlungsbedingungen des Veranstalters. Diese finden Sie im Intranet Ihrer Kooperation.

## **Verkaufshilfen**

### **Gibt es Gesprächsleitfäden an die ich mich halten könnte?**

Gesprächsleitfäden und Argumentationshilfen finden Sie unter [campus.quality.plus](http://campus.quality.plus). Zusätzlich bietet die rtk einmal im Monat ein Q+ Webinar an, auch für Büros welche kein QTA Partner sind. Termine und Anmeldedaten können unter [info@campus.quality.plus](mailto:info@campus.quality.plus) erfragt werden. Hier ist zu beachten, dass unter anderem die Buchung über das rtk Office ausführlich erklärt wird, was für externe Büros wahrscheinlich weniger von Interesse ist.

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

Insolvenzversicherung gilt nur für Einzelleistungen, bei Pauschalreisen ist das Hauptargument der Anreiseschutz mit eigenem PKW oder mit öffentlichen Verkehrsmitteln und die Serviceleistungen aus Ihrem Büro (Mehraufwand durch Gesetzesveränderungen usw.) Bitte nutzen Sie dafür auch die Informationen aus dem Q+ Campus.



### **Wo finde ich weitere Informationen?**

Unter [www.quality.plus](http://www.quality.plus) und im Intranet Ihrer Kooperation sind aktuelle Informationen hinterlegt. Auch finden Sie Wichtiges zu Q+ im Online-Schulungstool unter [campus.quality.plus](http://campus.quality.plus) sowie bei den Webinaren die einmal im Monat von der QTA veranstaltet werden.

### **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 Extranet 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 keine 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 bosys 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](mailto: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 ersten Reisetag, kein Problem. Anhand der im Schadenfall eingereichten Unterlagen ist ersichtlich, dass die Einzelleistungen zu einer Reise gehören und werden auch dementsprechend reguliert. Sowohl Haus & Anreise-Schutz als auch Insolvenzversicherung 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. 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 Änderung 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 der QTA 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 Vertriebsplattform 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+?

#### Insolvenz-Versicherung für Leistungsträger (Endlieferanten)

Meldet ein touristischer Leistungsträger (Airline, Ferienwohnungs-Vermieter, Mietwagen-Anbieter, etc.)

Insolvenz an, bietet IPP folgende Leistungen bis zu einer Versicherungssumme von 10.000,-€:

- Bei Insolvenz vor Reiseantritt Erstattung des Reisepreises für alle uneinbringlichen Beträge, die bereits vorab an den Leistungsträger bezahlt wurden
- Bei Insolvenz nach Reiseantritt Erstattung der Mehrkosten der Rückreise oder Übernahme der Kosten für Ersatzbuchungen

#### Erweiterter Anreise-Schutz

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

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

Bei Verspätung von öffentlichen Verkehrsmittel um mehr als zwei Stunden:

- Entschädigung für die Mehrkosten der Hinreise bis max. 1.000,-€ pro Person

#### Absicherung des Anschlussverkehrsmittels

Bei Verspätung des Anschlussverkehrsmittels um mehr als zwei Stunden:

- Entschädigung für die Mehrkosten der Hinreise bis max. 1.000,-€ pro Person

#### Nicht inkludiert ist:

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

#### Einbruchschutz

- Bei versuchtem oder vollendetem Einbruch in der heimischen Wohnung Organisation der Verschließung oder Bewachung und Erstattung der Aufwendungen bis max. 500,-€ Muss der Kunde vorzeitig zurückreisen, Übernahme der zusätzlichen Rückreisekosten bis max. 500,-€
- Bei Diebstahl des eigenen Wohnungsschlüssels Übernahme der Austauschkosten neuer Schlösser bis max. 500,-€

#### FeWo/Hotel-Schlüsselschutz

- Verliert der Kunde den Schlüssel für Ferienwohnung oder Hotel Übernahme der Kosten für Ersatzschlüssel, notwendiges Öffnen von Türen durch den Schlüsselnottdienst sowie notwendige Austauschkosten neuer Schlösser bzw. Schließanlagen bis insgesamt max. 500,-€

#### Wer ist Vertragspartner?

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

#### IPP London – was passiert nach dem Brexit?

IPP in London hat Maßnahmen ergriffen, das Geschäft in Deutschland auch nach dem Ausscheiden von Großbritannien aus der EU weiterzuführen. Seit März 2019 wird das Geschäft in Deutschland über einen Risikoträger mit Sitz in Luxemburg gekennzeichnet.

#### Wie ist das Versicherungsprodukt integriert?

Das Q+ Mehrwertpaket enthält Reiseversicherungen der ERGO Reiseversicherung und die IPP Insolvenzversicherung für Leistungsträger. 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 Insolvenz-Versicherung für Leistungsträger, Anreise-Schutz, Einbruchschutz und FeWo/Hotel-Schlüsselschutz. Ein anteiliger Abschluss beispielsweise nur der Insolvenz-Versicherung 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, das ist hier nicht der Fall. 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?**

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.

## **Insolvenzversicherung für Leistungsträger**

### **Insolvenzversicherung - muss das Reisebüro diese nicht separat abschließen?**

Die Insolvenzversicherung gilt für die Reisenden. Diese ersetzt nicht die Insolvenzversicherung des Reisebüros.

### **Wären im Falle einer Insolvenz eines Leistungsträgers auch anfallende Mehr- bzw. Stornokosten für die anderen Bausteinleistungen im Mehrwertpaket abgesichert (bei einer verbundenen Reiseleistung)?**

Q+ bezieht sich auf den Reisepreis der Einzelleistung des insolvent gegangenen Leistungsträgers. Stornokosten bei anderen Leistungsträgern, die nicht insolvent sind, sind nicht abgesichert. Auch nicht über die RRV (Insolvenz eines Leistungsträgers ist kein Rücktrittsgrund)!

Bei Insolvenz des Leistungsträgers nach Antritt der Reise sind Mehrkosten der Rückreise an den ursprünglichen Abflugort abgesichert, sofern ein Reiseabbruch unvermeidlich ist. Sofern ein Rückflug erst einen Tag später erfolgen kann ist die zusätzliche Übernachtung im Hotel nicht abgesichert. Abgesichert nur die Einzel- nicht die Gesamtreiseleistung. Beispiel: Hotel vor Ort wird während des Aufenthalts insolvent, Ersatzhotel vor Ort ist nicht zu bekommen, Kunde muss zurück reisen. Dann aber KEIN Anspruch auf Erstattung der ungenutzten Reiseleistung (nicht genutzte Hotelkosten).

### **Welche Insolvenzversicherung übernimmt den Schaden, wenn eine Pauschalreise gebucht wurde und zusätzlich Q+ abgeschlossen wird?**

Die Insolvenzversicherung gilt nur für Einzelleistungen, bei Pauschalreisen greift nur der Anreiseschutz, der Einbruchschutz und der Verlust des Hotel- / Ferienhausschlüssels.

Bei Insolvenzen innerhalb einer Pauschalreise haftet der Veranstalter.

### **Kann man das Mehrwertpaket auch mit einer bereits Insolvenz abgesicherten Reise kombinieren? Welche Versicherung würde für die Insolvenz eintreten?**

Die Insolvenzversicherung im Mehrwertpaket gilt nur für Einzelleistungen und kann mit einer bereits abgesicherten Pauschalreise kombiniert werden. Der Insolvenzschutz greift dann aber nur für die Einzelleistung, die nicht Bestandteil der Pauschalreise ist. Geht ein Leistungsträger aus der Pauschalreise insolvent, ist hierfür der Veranstalter dieser Pauschalreise zuständig, denn die Q+ Insolvenzversicherung greift bei Airline- / Hotel - oder Mietwageninsolvenz, jedoch nicht auf Teilbuchungen einer Pauschalreise.

Auch bei Buchung von Pauschalreisen ist der Abschluss von Q+ sinnvoll, denn die Leistungen der übrigen Bausteine (Anreise-Schutz, Einbruch-Schutz und Schlüssel-Schutz) greifen in jedem Fall.

### **Greift die Leistungsträger-Insolvenz-Versicherung von QualityPlus auch bei verbundenen Reiseleistungen?**

Bei einer verbundenen Reiseleistung handelt es sich nicht um eine Pauschalreise, daher ist diese vom Leistungsträger-Insolvenz-Schutz abgedeckt. Voraussetzung für das Vorliegen einer verbundenen Reiseleistung ist, dass das Reisebüros seinen Informationspflichten gegenüber dem Reisenden nachkommt und – sofern es Eigeninkasso betreibt (also Zahlungen des Reisenden für die vermittelten Reiseleistungen entgegennimmt) – über eine eigene Insolvenzversicherung verfügt.

### **Gibt es in der Leistungsträger-Insolvenz-Versicherung, die im Mehrwertpaket von Q+ enthalten ist Ausschlüsse hinsichtlich bestimmter Airlines (Blacklist)?**

Nein, es gibt keine Ausschlüsse bzw. keine Blacklist. Zu beachten ist in diesem Zusammenhang allerdings §8C der VB-IPP/Mehrwertpaket-Versicherungen: Nicht versichert sind Reiseleistungen eines Leistungsträgers, dessen Insolvenz oder drohende Insolvenz der Öffentlichkeit oder der versicherten Person bei Abschluss von Q+ bekannt ist.

### **Wenn zwei Einzelleistungen (z. B. Flug und Hotel) gebucht werden, gilt der Insolvenzschutz von Q+ für beide Bausteine?**

Die Insolvenzversicherung gilt bei Airline-Insolvenz, ebenso wie bei Hotelinsolvenz, sofern die Leistungen als Einzelleistung gebucht wurden. Erstattet werden max. 10.000 € pro Person für alle Reiseleistungen zusammen, es sei denn, es wurden mehrere Mehrwertpakete abgeschlossen. Wichtig ist das Datum des Reisebeginns in der Buchung von Q+.

### **Kann man die Versicherungssumme bei IPP in Einzelfällen oder generell auf mehr als 10.000 Euro erhöhen?**

Die Versicherungssumme von 10.000 Euro über die IPP ist die maximale versicherte Summe und kann nicht erhöht werden. Es ist jedoch möglich bei mehreren hochpreisigen Bausteinen das Mehrwertpaket mehrfach abzuschließen. Pro Baustein und Person ist die max. Versicherungssumme immer 10.000 €.

### **Wie verhält es sich bei Reisen im Wert von über 10.000 €?**

Die 10.000 € beziehen sich bei der Insolvenzversicherung auf die Einzelleistung. (siehe vorherigen Punkt)

### **Beinhaltet die Insolvenzversicherung ebenfalls die Übernahme der Stornogebühren für das separat gebuchte Hotel, wenn vor Antritt der Reise die Airline Insolvenz anmeldet?**

Die Insolvenzversicherung bietet Schutz für Einzelleistungen (Airline, Hotel, Mietwagen usw.) dies können auch mehrere pro Reise sein, die über 1 Q+ Paket abgesichert sind. Weitere Reiseleistungen (in diesem Fall die Hotelübernachtung) sind nicht abgesichert, (siehe auch Punkt 2.)

In dem Beispiel der insolventen Airline vor Reiseantritt werden die geleisteten Zahlungen für den Flug erstattet. Diese können selbstverständlich für einen neu zu buchenden Flug eingesetzt werden, um das gebuchte Hotel zu erreichen. Ist dies nicht möglich werden KEINE Stornogebühren für die restlichen Reiseleistungen vor Ort erstattet. Auch nicht in der RRV.

### **Welche Kosten werden mir bei der Insolvenz eines Leistungsträgers erstattet?**

Wenn der Leistungsträger vor Reiseantritt insolvent gehen sollte, werden alle uneinbringlichen Beträge, die bereits vorab an den Leistungsträger bezahlt wurden, erstattet.

Nach Reiseantritt die anteiligen Mehrkosten für Ersatzleistungen oder die Mehrkosten der Rückreise.

### **Kann die Versicherung gleich einen Ersatzflug buchen und diesen mit der Erstattung refinanzieren?**

Eine Verrechnung ist aus bearbeitungstechnischen Gründen nicht möglich. Der Kunde muss sich selbstständig mit dem Reisebüro um einen Ersatzflug kümmern.

### **Ist bei einer Airline Insolvenz nur der Flugpreis oder auch das Serviceentgelt abgesichert?**

Serviceentgelte an das Reisebüro sind nicht vom Insolvenzschutz abgedeckt. Die Idee hinter Q+ ist, dass das Reisebüro seine Services vom Kunden bezahlt bekommt und diese Leistung wurden - auch bei einer Insolvenz des Leistungsträgers - bereits erbracht und der Kunde hat daher keinen Anspruch auf Rückerstattung.

## **Anreise-Schutz**

### **Ab Juli 2019 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.

### **Zahlt die Versicherung (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 von 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 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 und /oder keine Alternative verfügbar war.

### **Gilt der Anreiseschutz auch für PKW-Reisen?**

Der Versicherungsschutz beginnt im 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.

### **Greift der Anreise-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

## **Schadensfall**

### **Wie funktioniert die Schadensmeldung?**

Auf [www.quality.plus](http://www.quality.plus) finden Kunden alle relevanten Versicherungsinformationen zum Mehrwertpaket seitens ERGO Reiseversicherung und IPP. Schadenformulare und Kontaktdaten werden auf [www.quality.plus/schadensmeldung/ERGO](http://www.quality.plus/schadensmeldung/ERGO) bzw. [www.quality.plus/schadensmeldung/IPP](http://www.quality.plus/schadensmeldung/IPP) 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. mit 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](http://www.quality.plus). Die Versicherungspolice erhält er per Email oder in fertig ausgedruckter Version.

## **Kontakt**

### **QualityPlus**

Tel.: +49 8677 918-101  
E-Mail: [info@quality.plus](mailto:info@quality.plus)  
[www.quality.plus](http://www.quality.plus)