

## Antwort

### der Bundesregierung

**auf die Kleine Anfrage der Abgeordneten Roman Müller-Böhm, Michael Theurer, Grigorios Aggelidis, weiterer Abgeordneter und der Fraktion der FDP  
– Drucksache 19/26380 –**

### **Transparenz- und Verfahrenskontrolle beim Internetportal für Thomas-Cook-Geschädigte**

#### Vorbemerkung der Fragesteller

Im Zuge der Thomas-Cook-Pleite hat die Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz Christine Lambrecht im Dezember 2019 angekündigt, dass der Bund die finanzielle Lücke schließen wird, die zwischen dem, was die Versicherung übernimmt, und dem, was die Kunden tatsächlich für gebuchte Reisen ausgegeben haben, entstanden ist. Für diesen Zweck hat die Bundesregierung insgesamt 225 Mio. Euro bereitgestellt. Bislang sind davon lediglich 35 Mio. Euro an die Betroffenen ausgezahlt worden, oder die Rückerstattung steht unmittelbar vor der Auszahlung. Es ist also fraglich, wieso bislang 190 Mio. Euro nicht ausgezahlt sind, obwohl die Antragstellung für die Kostenübernahme seit Anfang 2020 möglich war und am 15. November 2020 endete. Eine Sprecherin des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz hat sich diesbezüglich geäußert und angegeben, dass in 23 600 Fällen das Geld „unterwegs“ sei ([https://m.tagesspiegel.de/wirtschaft/frist-fuer-staats-hilfe-endet-sonntag-zehntausende-thomas-cook-kunden-laufen-gefahr-geld-zu-verschenken/26605072.html?utm\\_referrer=https%3A%2F%2Fwww.reisevo.r9.de](https://m.tagesspiegel.de/wirtschaft/frist-fuer-staats-hilfe-endet-sonntag-zehntausende-thomas-cook-kunden-laufen-gefahr-geld-zu-verschenken/26605072.html?utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.reisevo.r9.de)). Im Rahmen der Anmeldungen wird jedoch teilweise kritisiert, dass viele Antragsteller seit Monaten auf eine adäquate Rückmeldung warten, wann die Rückzahlung getätigt wird, und die eingerichtete Hotline nicht erreichbar ist oder bei Kontaktaufnahme lediglich die Information gemeldet wird, dass mehr als der Antragsingang nicht kommuniziert werden könne. Solche Kommunikationslücken gilt es zu vermeiden. Seit der Thomas-Cook-Pleite verfolgen geschädigte Bürger die Erstattung ihrer gebuchten Urlaubsreisen und warten nun seit bald einem Jahr auf Rückerstattungen, die nicht eintreffen. Stattdessen sind vielen die Abläufe nicht bekannt, oder es besteht keine Kommunikation über planbare Fristen und Auskünfte, inwiefern die Rückerstattungen ablaufen und wann mit einer Rückzahlung zu rechnen ist. Im Impressum des Portals zur Beantragung der Rückerstattung werden externe Dienstleister sowie deren Unterauftragnehmer aufgelistet, die für die Kosten-rückerstattungen der insolventen Thomas-Cook-Gesellschaft verantwortlich sind. Es ist jedoch fraglich, inwiefern die Bundesregierung die Dienstleister kontrolliert, um einen reibungslosen Prozess sicherzustellen. Offensichtlich scheint dies aktuell nicht zu passieren, sodass Aufklärung seitens der Bundesregierung nötig ist.

1. Wie viele Anträge sind seit Freischaltung des Anmeldeportals bis zum Fristende am 15. November 2020 final eingegangen?
2. Auf welche Summe belaufen sich alle bis zum 15. November 2020 angemeldeten Forderungen?

Die Fragen 1 und 2 werden gemeinsam beantwortet.

Zum Stand 19. Februar 2021 lagen im Thomas-Cook-Bundportal ca. 105.560 Anmeldungen vor, die Anmeldende als vollständige Anmeldungen zur Prüfung freigegeben haben (abgeschlossene Anmeldungen). Die Zahl der abgeschlossenen Anmeldungen kann sich aufgrund von rund 12.000 fristgerecht zum 15. November 2020 angefangenen Anmeldungen noch erhöhen. Allerdings wird ein Großteil dieser angefangenen Anmeldungen – teils seit längerem und trotz Erinnerung – nicht fortgeführt.

Zum Stand 19. Februar 2021 waren 63.781 Anmeldungen mit einem Gesamtvolumen von 89,83 Millionen Euro ausgezahlt oder in Auszahlung. Das sind ca. 60,4 Prozent aller abgeschlossenen Anmeldungen. Bei vorsichtiger Näherung dürfte das weitere angemeldete Volumen 70 Millionen Euro nicht überschreiten. Einerseits sind etwaige Zahlungserstattungen von dritter Seite in Abzug zu bringen. Andererseits wurde vorsorglich berücksichtigt, dass sich das angemeldete Volumen durch die Vervollständigung fristgerecht begonnener Anmeldungen noch erhöhen kann.

3. Nach welchem Muster erfolgt die Bearbeitung von Anträgen von der Registrierung bis zur Auszahlung von Geldern?

Die Abwicklung der freiwilligen Ausgleichszahlung nimmt das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz mit Unterstützung durch die Insolvenzverwalter der deutschen Thomas Cook-Reiseveranstalter und deren IT-Dienstleister vor. Die Prüfung der Anmeldungen und die nach dem Ergebnis der Prüfung vorzulegenden Auszahlungsempfehlungen der Dienstleister erfolgen nach den Prüfroutinen, die das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz vorgibt.

Die Erstprüfung von Anmeldungen erfolgt grundsätzlich chronologisch. Die Dauer der Bearbeitung und die Reihenfolge der Auszahlungen hängen allerdings nicht nur vom Zeitpunkt der Anmeldung ab. Hinzu kommen verschiedene individuelle Faktoren, wie z. B. die Vollständigkeit der erforderlichen Anmeldeunterlagen, die Prüfungskomplexität, die Mitwirkung der Betroffenen und das Ergebnis erforderlicher Nachbearbeitungen der Anmeldung.

Leider erweisen sich ca. 60 Prozent aller Anmeldungen nach der ersten Prüfung als unvollständig, weil erforderliche Angaben, Belege oder Erklärungen ganz oder teilweise fehlen. In diesem Fall fordert der Dienstleister die Anmeldenden mit entsprechenden Hinweisen auf, ihre Anmeldung nachzubearbeiten. Nicht wenige Anmeldungen müssen mehrfach mit der Bitte, erforderliche Angaben, Belege und Erklärungen zu vervollständigen, zurückgegeben werden. Solche Zwischenschritte können die abschließende Prüfung und Auszahlung teils erheblich verzögern.

Generell ist die Ausgleichszahlung subsidiär im Verhältnis zu Zahlungserstattungen der Zurich-Versicherung und von sonstiger Seite. Somit können Anmeldungen erst nach Festsetzung der Zurich-Versicherungsleistung und/oder der Geltendmachung sonstiger Ansprüche z. B. auf Rückerstattung des Reisepreises bei Kreditkartenzahlungen abschließend bearbeitet werden.

Bei einzelnen Reisendengruppen und Konstellationen ergeben sich atypische Besonderheiten. So liegt etwa bei betroffenen Pauschalreisenden der Thomas Cook International AG mit Sitz in der Schweiz ein grenzüberschreitender Sachverhalt vor, der zu Verzögerungen führt.

Zum Muster der Bearbeitung wird ergänzend auf die Antwort zu Frage 5 verwiesen.

4. Wie wird die Einhaltung dieses Verfahrens zur Bearbeitung von Anträgen durch das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz kontrolliert?
  
8. Wie kontrolliert die Bundesregierung die ordnungsgemäße Bearbeitung der Anträge durch externe Dienstleister, insbesondere hinsichtlich
  - a) einer transparenten Kommunikation mit den Antragstellern,
  - b) einer angemessenen Bearbeitungszeit von Einreichung eines Antrags bis zur Auszahlung?

Die Fragen 4 und 8 werden gemeinsam beantwortet.

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz steht in ständigem Kontakt mit den beauftragten Dienstleistern. Es ist daher durchgängig über den Bearbeitungsstand informiert und stimmt sich laufend mit den Dienstleistern ab.

Das betrifft insbesondere die zentrale Kommunikation mit den Anmeldenden, z. B. über Anschreiben oder Informationstexte im Thomas-Cook-Bundportal, welche in enger Abstimmung mit dem Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz erfolgt und ständig nachoptimiert wird. Auch die Bearbeitungszeiten sind Gegenstand enger Überwachung durch das Bundesministerium. In jedem Fall adressiert das Bundesministerium eingehende Beschwerden noch einmal konkret und nutzt diese durchaus auch zu einem proaktiven Controlling und zur Verbesserung der Prozesse (z. B. durch temporäre Kapazitätsaufstockung beim Dienstleister). Ein Beispiel hierfür ist die zeitlich ausgedehnte Erreichbarkeit der telefonischen Hotline seit 15. Februar 2021 (von 8.00-18.00 Uhr auf seither 8.00-20.00 Uhr).

Zu Frage 8b wird ergänzend auf die Antwort zu Frage 3 verwiesen.

5. Nach welchem Muster beziehungsweise in welcher Reihenfolge werden eingegangene Anträge bearbeitet (beispielsweise Zeitpunkt des Eingangs, Höhe der Forderung, Reiseveranstalter des Antragstellers)?
  - a) Wie wird Antragstellern der Eingang ihrer Forderung kommuniziert?
  - b) Wie werden Antragsteller Fehler bezüglich ihrer Forderung kommuniziert (bei Beantragung oder inhaltlichen Fehlern)?
  - c) Wie werden Antragsteller über den Bearbeitungsstatus ihres Antrags informiert?
  - d) Wie oft beziehungsweise zu welchen Zeitpunkten werden Antragsteller über die Bearbeitung ihres Antrags informiert?
  - e) Wie wird sichergestellt, dass sich Antragsteller über den aktuellen Status ihres Antrags informieren können?

Die Fragen 5a bis 5e werden zusammen beantwortet.

Unmittelbar nach Abschluss der Anmeldung im onlinebasierten Anmeldeverfahren wird die oder der Anmeldende auf eine Bestätigungsseite geleitet, die sie

oder ihn über den Eingang der Anmeldung informiert. Bei jedem erneuten Login in das Thomas-Cook-Bundportal werden Anmeldende zunächst auf eine Seite geleitet, auf der die abgeschlossenen Anmeldungen angezeigt werden. Da die Abwicklung der Ausgleichszahlung mit Unterstützung der Insolvenzverwalter der beiden deutschen Thomas Cook-Reiseveranstalter als Dienstleister erfolgt, können die Pauschalreisenden dieser Reiseveranstalter (ca. 95 Prozent der Betroffenen) sich im Thomas Cook Portal darüber hinaus sogar zu etwaigen weiteren Insolvenzforderungen informieren, wegen derer eine Inanspruchnahme der Ausgleichszahlung möglich ist.

Der Status einer Anmeldung zur Ausgleichszahlung kann jederzeit im Thomas-Cook-Bundportal abgerufen und eingesehen werden. Zu jeder Anmeldung wird der aktuelle Bearbeitungsstatus angezeigt (z. B. „in Prüfung“ oder „ausgezahlt“).

Ist eine Nachbearbeitung der Anmeldung erforderlich, werden Anmelderinnen und Anmelde an die angegebenen Kontaktdaten informiert und gebeten, sich in das Thomas-Cook-Bundportal einzuloggen. Im Thomas-Cook-Bundportal werden die Anmeldenden nach Aufruf der nachzubearbeitenden Anmeldung zu den Abschnitten der Anmeldung navigiert, die nachzubearbeiten sind. Diese Abschnitte sind rot hervorgehoben und werden jeweils mit einer Erläuterung versehen, welche Angaben oder Belege fehlen oder welche (Abtretungs-)Erklärung noch vollständig oder eigenhändig zu unterschreiben und/oder vollständig hochzuladen ist.

Um Anmeldenden Hilfestellung zur Vermeidung häufiger Fehler im Anmelde- und Nachbearbeitungsprozess zu geben, hat das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz Mitte September einen Wegweiser zur freiwilligen Ausgleichszahlung auf der Internetseite des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz unter [www.bmjv.de/thomas-cook](http://www.bmjv.de/thomas-cook) veröffentlicht und diesen über verschiedene Multiplikatoren wie die Büros der Mitglieder des Deutschen Bundestags veröffentlicht und die Verbraucherzentralen breit gestreut.

Für Rückfragen zum Thomas-Cook-Bundportal, insbesondere bei Problemen beim Anmeldeprozess, wird zudem an Werktagen in der Zeit von 8.00 bis 18.00 Uhr (seit 15. Februar 2021 in der Zeit von 8.00 bis 20.00 Uhr) eine Telefon-Hotline unter +49 (0) 361 606 670 12 bereitgestellt. Zudem werden auf der Webseite des Bundesministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz unter [www.bmjv.de/thomas-cook](http://www.bmjv.de/thomas-cook) weiterführende Informationen bereitgehalten. Pauschalreisende, deren Anmeldungen bereits mehrfach den Nachbearbeitungsprozess durchlaufen mussten, kontaktiert der Dienstleister proaktiv und leitet sie durch den Anmeldeprozess.

6. Wie viele Anträge sind seit Freischaltung des Anmeldeportals bis zum Fristende am 15. November 2020 pro Monat eingegangen beziehungsweise registriert worden, und wie viele davon wurden bereits bearbeitet und ausgezahlt (bitte nach Monaten aufschlüsseln)?

Die Zahl der abgeschlossenen Anmeldungen während des Anmeldezeitraums kann wie folgt nach Monaten aufgeschlüsselt werden:

Monat/Jahr	Abgeschlossene Anmeldungen <sup>1</sup>
Mai 2020	48.182
Juni 2020	11.150
Juli 2020	6.370
August 2020	5.484
September 2020	5.953
Oktober 2020	17.019
November 2020 (bis 15.11)	12.871
<b>Gesamt</b>	<b>107.0291</b>

<sup>1</sup>Die Anzahl der abgeschlossenen Anmeldungen ist eine monatliche Momentaufnahme. Insbesondere wurden während des Anmeldezeitraums Anmeldungen zu Reisebuchungen zurückgenommen und zum Teil erneut wieder eingereicht, so dass die Zahl der abgeschlossenen Anmeldungen bei monatlicher Darstellung die Anzahl der final abgeschlossenen Anmeldungen übersteigt.

Zum Stand 19. Februar 2021 waren 63.781 Anmeldungen mit einem Gesamtvolumen von 89,83 Millionen Euro, d. h. ca. 60,4 Prozent aller abgeschlossenen Anmeldungen, ausgezahlt oder in Auszahlung. Die Auszahlungen können nach Fallzahlen und Auszahlungsvolumen monatlich wie folgt aufgeschlüsselt werden:

Monat/Jahr	Auszahlungen (Fallzahl)	Auszahlungen (Volumen in EUR)
Juli 2020	706	1.226.204,15
August 2020	2.444	4.256.982,04
September 2020	8.731	12.544.301,48
Oktober 2020	9.256	13.297.121,12
November 2020	12.930	18.584.732,11
Dezember 2020	9.871	12.947.744,54
Januar 2021	13.473	18.374.419,38
Februar 2020 (bis 15.2.)	6.370	8.598.158,98
<b>Gesamt</b>	<b>63.781</b>	<b>89.829.663,80</b>

7. Wie lange wird nach Kenntnisstand der Bundesregierung unter Berücksichtigung des Verhältnisses der eingegangenen Anträge zu bearbeiteten Anträgen die Bearbeitung aller Anträge und die damit verbundenen Auszahlung von Geldern voraussichtlich dauern?

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz geht davon aus, dass die ganz überwiegende Anzahl der Betroffenen die Ausgleichszahlung in der ersten Hälfte des Jahres 2021 erhalten haben wird.

Um Verzögerungen durch die ausstehende Nachbearbeitung oder den noch ausstehenden Abschluss fristgerecht angefangener Anmeldungen zu begrenzen, werden weitere Maßnahmen zu treffen sein. Das betrifft zunächst die Hilfestellung im Anmelde- und Nachbearbeitungsprozess durch konkrete Hinweise, ge-

gebenenfalls auch Erinnerungen und Fristsetzungen. Es gilt nunmehr, rund 18 Monate nach der Insolvenz, die Vervollständigung und Entscheidungsreife der Anträge zu erreichen. Ziel ist es, auf die Finalisierung aller noch nicht vollständigen Anmeldungen bis Ende Mai 2021 hinzuwirken und deren abschließende Bearbeitung zu ermöglichen.

8. Wie kontrolliert die Bundesregierung die ordnungsgemäße Bearbeitung der Anträge durch externe Dienstleister, insbesondere hinsichtlich
  - a) einer transparenten Kommunikation mit den Antragstellern,
  - b) einer angemessenen Bearbeitungszeit von Einreichung eines Antrags bis zur Auszahlung?

Die Frage wurde gemeinsam mit Frage 4. beantwortet.

9. Wie geht die Bundesregierung mit Anträgen um, die nach dem 15. November 2020 gestellt wurden?

Anmeldungen, die nicht innerhalb der sechsmonatigen Anmeldefrist von 6. Mai 2020 bis 15. November 2020 begonnen oder registriert wurden, können nicht mehr berücksichtigt werden.

Angesichts der verfügbaren Informationen zur freiwilligen Ausgleichszahlung war den Betroffenen eine zumindest erstmalige fristgerechte Registrierung im Thomas-Cook-Bundportal zumutbar.

Das Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz bereitet derzeit geeignete Maßnahmen gegenüber den Anmelderrinnen und Anmeldern vor, um auch fristgerecht begonnene, aber bislang noch nicht abgeschlossene und von den Anmeldern zur Prüfung freigegebene Anmeldungen nunmehr zügig abzuschließen und ab Ende Mai 2021 final zu bearbeiten.

Das ist auch deshalb erforderlich, weil die Bundesregierung die nach Ausgleichszahlung verbliebenen Ansprüche der betroffenen Pauschalreisenden aus abgetretenem Recht in den Insolvenzverfahren und gegenüber der Zurich-Versicherung konzentriert verfolgt. Hierfür bedarf das Volumen der aus abgetretenem Recht geltend zu machenden Forderungen einer abschließenden Bestimmung.

10. Inwiefern werden den Antragstellern 100 Prozent der angefallenen Kosten erstattet, beziehungsweise inwiefern gibt es Ausnahmefälle, bei denen lediglich eine anteilige Kostenübernahme gewährleistet wird, und falls ja, warum?

*Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.*

*Vorabfassung - wird durch die lektorierte Version ersetzt.*