

## Wichtiges Dokument!

Gehört mit der Reisebestätigung Ihres Veranstalters in Ihr Reisegepäck.

# ERGO

## Reiseversicherung

# Kollektiv-Versicherungsausweis zur Stornokosten-Versicherung Nr. 031289 042001 - 1909

### Informationen zum Versicherer

#### Wer sind wir?

Ihr Vertragspartner ist die  
ERGO Reiseversicherung AG (ERV),  
Thomas-Dehler-Straße 2, 81737 München.

Vorsitzender des Aufsichtsrates: Dr. Clemens Muth  
Vorstand: Richard Bader (Vorsitzender),  
Christof Flosbach, Torsten Haase  
Sitz der Gesellschaft: München  
Handelsregister: Amtsgericht München, HRB 42 000  
USt-IdNr. DE 129274536,  
VersSt-Nr. 802/V90802001324

#### Was ist unsere Hauptgeschäftstätigkeit?

Die Hauptgeschäftstätigkeit unseres Unternehmens ist der Betrieb aller Arten von Reiseversicherungen.

### Informationen zur Leistung

#### Welche Versicherungsleistung erhalten Sie?

Versicherungsschutz besteht im Rahmen der über den Veranstalter/Vermieter abgeschlossenen Tarife für die versicherten Personen und Reisen. Ihre Ansprüche als versicherte Person können Sie ohne Zustimmung des Veranstalters/Vermieters uns gegenüber geltend machen. Der Umfang der Versicherungsleistung richtet sich nach der vereinbarten Versicherungssumme, dem jeweiligen Schaden, einer vereinbarten Selbstbeteiligung. Nähere Angaben über Art und Umfang unserer Leistung finden Sie in den Versicherungsbedingungen. Es gelten die Allgemeinen Bestimmungen und Teil A der VB-ERV 2019/Kollektiv.

#### Wann erhalten Sie die Zahlung?

Haben wir unsere Leistungspflicht festgestellt, erhalten Sie unverzüglich die Zahlung.

### Informationen zum Vertrag

Der Reiseveranstalter/Vermieter hat zu Ihren Gunsten bei der ERV einen Gruppenversicherungsvertrag abgeschlossen. Diesem treten Sie durch Ihre Reisebuchung automatisch als versicherte Person bei.

#### Welches Recht findet auf das Vertragsverhältnis Anwendung?

Für das Vertragsverhältnis und dessen Anbahnung gilt deutsches Recht, soweit dies gesetzlich zulässig ist.

#### Wo können Sie Ihre Ansprüche gerichtlich geltend machen?

Wenn Sie etwas aus dem Vertragsverhältnis gerichtlich mit uns klären möchten, können Sie zwischen diesen Gerichtsständen wählen: München oder das Gericht am Ort Ihres Wohnsitzes bzw. Ihres gewöhnlichen Aufenthaltes zur Zeit der Klageerhebung.

#### Welche Vertragssprache gilt?

#### Was gilt für Willenserklärungen?

Maßgebend für die Vertragsbestimmungen und weitere Informationen sowie die Kommunikation während der Vertragslaufzeit ist die deutsche Sprache. Willenserklärungen bedürfen der Textform (z. B. Brief, E-Mail). Mündliche Vereinbarungen sind unwirksam.

#### Welche Beschwerdemöglichkeiten haben Sie?

Sie haben die Möglichkeit, Ihre Fragen oder Beschwerden an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn zu richten. An Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nehmen wir nicht teil.

ERGO Reiseversicherung AG

  
Bader

  
Haase

### Informationen zum Datenschutz

Wir als Versicherer benötigen Daten von Kunden und weiteren Personen, um Versicherungsverträge abzuschließen und durchführen zu können. Bei der Verarbeitung dieser Daten beachten wir die Vorschriften der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Sie haben u. a. ein Recht auf Auskunft, Berichtigung und Löschung Ihrer Daten und auf Einschränkung der Verarbeitung. Ausführliche Informationen finden Sie unter [www.ergo-reiseversicherung.de/datenschutz](http://www.ergo-reiseversicherung.de/datenschutz). Wir schicken Ihnen gern auch eine schriftliche Information zu. Dann rufen Sie uns einfach unter +49 89 4166-1766 an.

### Kontakt

Wenn Sie Fragen zu Versicherungsleistungen haben, rufen Sie an oder mailen Sie uns!

#### Info-Nummer:

**Tel. +49 89 4166-1766**

(Mo - Fr 7-21 Uhr, Sa 9-16 Uhr)

#### E-Mail:


**[contact@ergo-reiseversicherung.de](mailto:contact@ergo-reiseversicherung.de)**

Internet: [www.ergo-reiseversicherung.de](http://www.ergo-reiseversicherung.de)

Anschrift: ERGO Reiseversicherung AG  
Thomas-Dehler-Straße 2  
81737 München

**Vielen Dank für Ihre Buchung!**

**Wir wünschen Ihnen einen sorglosen Urlaub!**

 Bitte hier abscheiden

## Kollektiv-Versicherungsausweis-Nr. 031289 042001 - 1909

Wir bitten Sie, Ihrer Schadensmeldung diesen Abschnitt, die Reisebestätigung / Rechnung des Veranstalters und alle vorhandenen Schadensnachweise beizufügen und bei der ERGO Reiseversicherung AG einzureichen.

**ERGO Reiseversicherung AG**

Leistungsabteilung

Postfach 80 06 20

81605 München

## Als vereinbart gilt:

### Stornokosten-Versicherung mit Selbstbeteiligung

#### Stornokosten-Versicherung (Teil A)

Selbstbeteiligung gemäß Ziff. 16.  
Versicherungssumme entspricht dem versicherten Reisepreis

### Telefonische Stornoberatung

#### Unser exklusives Service-Plus in der Stornokosten-Versicherung

Ist Ihre Reise aufgrund von Krankheit, Unfall oder aus anderen Gründen gefährdet? Sind Sie sich unsicher, ob Sie Ihre Reise antreten können oder doch stornieren müssen? Unsere Telefonische Stornoberatung gibt Ihnen hier die richtige Empfehlung!

**Unter Telefon +49 89 4166-1839 stehen Ihnen unsere kompetenten Mitarbeiter mit Rat und Tat zur Seite.**

#### Unsere Servicezeiten sind:

Mo - Fr 7-21 Uhr, Sa 9-16 Uhr

Weitere Infos unter

[www.ergo-reiseversicherung.de/stornoberatung](http://www.ergo-reiseversicherung.de/stornoberatung)

## Wichtige Hinweise für den Schadensfall (Es gelten die Versicherungsbedingungen VB-ERV 2019/Kollektiv.)

### Was ist bei jedem Schadensfall zu tun?

Schaden möglichst gering halten und unverzüglich anzeigen.

### Schadensmeldungen bitte unverzüglich an:

ERGO Reiseversicherung AG  
Leistungsabteilung  
Postfach 80 06 20  
81605 München

Geeignete Nachweise **im Original** vorlegen.

Nachfolgend die einzureichenden Unterlagen für die häufigsten Versicherungsfälle.

Grundsätzlich einzureichen sind:	
<input type="checkbox"/>	Versicherungsnachweis
<input type="checkbox"/>	Buchungsbestätigung z. B. des Reiseveranstalters
<input type="checkbox"/>	Angaben zu zusätzlich bestehenden Reiseversicherungen (z. B. über Kreditkarte oder Automobilclub)

### A Stornierung / verspäteter Reiseantritt:

Zusätzlich einzureichen sind:	
<input type="checkbox"/>	Stornokostenrechnung z. B. des Reiseveranstalters
<input type="checkbox"/>	Nachweis zum Stornogrund, z. B. ein ärztliches Attest (mit Angabe der Diagnose) bei Krankheit

**Fragen zur Schadensabwicklung** beantworten wir gerne Mo - Fr 7-21 Uhr, Sa 9-16 Uhr unter +49 89 4166-1799. Ergänzende Informationen finden Sie im Internet unter

[www.ergo-reiseversicherung.de/schadensmeldung](http://www.ergo-reiseversicherung.de/schadensmeldung)

# Versicherungsbedingungen für Reiseversicherungen der ERGO Reiseversicherung AG (VB-ERV 2019/Kollektiv)

Die Regelungen der **Allgemeinen Bestimmungen** und das **Glossar** gelten für kollektive Reiseversicherungen der ERGO Reiseversicherung AG, im Folgenden kurz ERV genannt. Der abgeschlossene Versicherungsschutz ist in dem **Besonderen Teil A** geregelt.

## Allgemeine Bestimmungen

### 1. Wer ist versicherte Person?

Sie sind versicherte Person, wenn Sie in der Versicherungsdokumentation namentlich genannt sind oder zum dort beschriebenen Personenkreis gehören. Als versicherte Person genießen Sie Versicherungsschutz.

### 2. Wer ist →Versicherungsnehmer?

→Versicherungsnehmer ist der Veranstalter / Vermieter, bei dem Sie die versicherte Reiseleistung / Mietsache gebucht haben.

### 3. Für welche Reise haben Sie Versicherungsschutz?

Sie haben Versicherungsschutz für Ihre versicherte Reise.

### 4. Wann beginnt und wann endet Ihr Versicherungsschutz?

4.1 Ihr Versicherungsschutz beginnt in der Stornokosten-Versicherung (Teil A) mit Buchung der versicherten Reiseleistung und endet mit dem →Reiseantritt.

4.2 [ Entfällt.]

### 5. In welchen Fällen haben Sie keinen Versicherungsschutz?

5.1 Sie haben keinen Versicherungsschutz bei Schäden durch:

- A) Streik oder sonstige Arbeitskämpfmaßnahmen.
- B) Kernenergie oder sonstige ionisierende Strahlung.
- C) Sperrung des öffentlichen Verkehrs und andere →Eingriffe von hoher Hand.

D) Den Einsatz von chemischen, biologischen, radiologischen und nuklearen Waffen.

E) Krieg; Bürgerkrieg; kriegsähnliche Ereignisse; innere Unruhe. Sie befinden sich in einem Land, in dem überraschend eines dieser Ereignisse ausbricht? Dann haben Sie für die ersten 14 Tage nach Beginn des jeweiligen Ereignisses Versicherungsschutz. Diese Erweiterung gilt nicht, wenn Sie aktiv an einem dieser Ereignisse teilnehmen.

5.2 Sie reisen in ein Gebiet, für das zum Zeitpunkt Ihrer Einreise eine Reisewarnung des →Auswärtigen Amtes der Bundesrepublik Deutschland ausgesprochen ist? Dann haben Sie keinen Versicherungsschutz.

5.3 Diese Ausschlüsse gelten zusätzlich zu den im jeweiligen Besonderen Teil genannten Ausschlüssen.

**6. Welche Obliegenheiten haben Sie nach Eintritt des Versicherungsfalles?**

- 6.1 Sie müssen:
- A) Alles vermeiden, was zu unnötigen Kosten führen könnte (Schadenminderungspflicht).
  - B) Uns den Schaden → unverzüglich anzeigen.
  - C) Uns das Schadenereignis und die Folgen wahrheitsgemäß schildern.
  - D) Uns außerdem jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe des Schadens und über den Umfang unserer Leistungspflicht ermöglichen.
  - E) Uns jede sachdienliche Auskunft wahrheitsgemäß erteilen.
- 6.2 Sie haben das Schadenereignis durch geeignete Nachweise zu belegen. Die vorgelegten Nachweise werden unser Eigentum. Wir behalten uns vor, Originalbelege anzufordern. Diese können Sie innerhalb einer Frist von 6 Wochen zurückfordern.
- 6.3 Gegebenenfalls haben Sie die behandelnden Ärzte von der Schweigepflicht zu entbinden. Die Entbindung von der Schweigepflicht ist für Sie nur soweit verpflichtend, als die Kenntnis der Daten für die Beurteilung unserer Leistungspflicht oder unseres Leistungsumfangs erforderlich ist.

**7. Welche Folgen hat die Verletzung von Obliegenheiten?**

Wir sind nicht zur Leistung verpflichtet, wenn Sie eine der vorgenannten Obliegenheiten vorsätzlich verletzen. Bei grober Fahrlässigkeit können wir unsere Leistung entsprechend der Schwere des Verschuldens kürzen. Dies gilt nicht, wenn Sie uns nachweisen, dass Sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt haben. Ihr Versicherungsschutz bleibt bestehen, wenn Sie nachweisen, dass die Obliegenheitsverletzung weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistung ursächlich war. Soweit Sie eine Obliegenheit jedoch arglistig verletzen, sind wir keinesfalls zur Leistung verpflichtet.

**8. Wann erhalten Sie die Zahlung?**

- 8.1 Haben wir unsere Leistungspflicht festgestellt, erhalten Sie → unverzüglich die Zahlung.
- 8.2 Kosten, die Sie in fremder Währung aufgewandt haben, erstatten wir Ihnen in Euro. Wir legen den Wechselkurs des Tages zugrunde, an dem Sie die Kosten gezahlt haben.

**9. Was gilt, wenn Verpflichtungen Dritter bestehen?**

- 9.1 Ist im Versicherungsfall ein Dritter ersatzpflichtig, gehen diese Ansprüche auf uns über, soweit wir den Schaden ersetzen. Der Übergang kann nicht zum Nachteil des Versicherungsnehmers bzw. der versicherten Person geltend gemacht werden. Sie sind unabhängig eines gesetzlichen Forderungsübergangs verpflichtet, diese Ersatzansprüche im gesetzlich zulässigen Umfang bis zur Höhe der von uns erbrachten Leistung an uns abzutreten.
- 9.2 Stehen Ihnen Ersatzansprüche aus anderen privatrechtlichen Versicherungsverträgen oder vom Sozialversicherungsträger zu? Dann gehen diese Leistungsverpflichtungen vor. Melden Sie den Versicherungsfall bei uns, treten wir in Vorleistung und werden den Versicherungsfall bedingungsgemäß regulieren.
- 9.3 [Entfällt.]

**10. Welches Recht wird angewandt? Welches Gericht ist zuständig?**

- 10.1 Für diesen Vertrag gilt deutsches Recht, soweit dies gesetzlich zulässig ist.
- 10.2 Wenn Sie etwas aus dem Versicherungsvertrag gerichtlich mit uns klären möchten, können Sie zwischen folgenden Gerichtsständen wählen:
- A) München.
  - B) Dem Gericht am Ort Ihres Wohnsitzes bzw. Ihres gewöhnlichen Aufenthaltes zur Zeit der Klageerhebung.
- 10.3 Haben wir etwas mit Ihnen gerichtlich zu klären, ist das Gericht an Ihrem Wohnsitz bzw. Ihrem gewöhnlichen Aufenthalt zuständig.

**11. Welche Verjährungsfristen müssen Sie beachten?**

- 11.1 Ihre Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag verjähren regelmäßig innerhalb von drei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und Ihnen bekannt war bzw. bekannt sein musste.
- 11.2 Haben Sie Ihren Anspruch bei uns angezeigt? Dann ist die Verjährung so lange gehemmt, bis Ihnen unsere Entscheidung in Textform zugegangen ist.

**12. Was ist bei der Abgabe von Willenserklärungen zu beachten?**

- 12.1 Anzeigen und Willenserklärungen bedürfen der Textform, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes bestimmt ist.
- 12.2 Bitte beachten Sie, dass → Versicherungsvertreter nicht bevollmächtigt sind, Ihre Anzeigen und Willenserklärungen entgegenzunehmen.

---

**Glossar**

---

**Angehörige:**

Als Angehörige gelten:

- A) Ihr Ehe- bzw. Lebenspartner; Ihr Lebensgefährte in einer eheähnlichen Lebensgemeinschaft.
- B) Ihre Kinder; Eltern; Adoptivkinder; Adoptiveltern; Pflegekinder; Pflegeeltern; Stiefkinder; Stiefeltern; Großeltern; Geschwister; Enkel; Tanten; Onkel; Nichten; Neffen; Cousins; Cousinen; Schwiegereltern; Schwiegerkinder; Schwäger; Schwägerinnen.

**Antritt der Reise/Reiseantritt:**

Im Rahmen der Stornokosten- und Reiseabbruch-Versicherung ist die Reise angetreten, wenn Sie Ihre erste gebuchte → Reiseleistung in Anspruch nehmen.

Als Antritt der Reise gilt in der Stornokosten- und Reiseabbruch-Versicherung im Einzelnen:

- Bei einer Flug-Reise: Der Check-in; beim Online-Check-in die Sicherheitskontrolle des Reisenden am Reisetag.
- Bei einer Schiffs-Reise: Das Einchecken.
- Bei einer Bus-Reise: Das Einsteigen in den Bus.
- Bei einer Bahn-Reise: Das Einsteigen in den Zug.
- Bei einer Auto-Reise: Die Übernahme eines Mietwagens oder eines Wohnmobils.
- Bei Anreise mit dem eigenen Pkw: Der Antritt der ersten gebuchten → Reiseleistung; Beispiel: Übernahme der gebuchten Ferienwohnung.

Ist eine Transfer-Leistung fester Bestandteil der Gesamtreise? Dann beginnt die Reise mit dem Antritt des Transfers (Einstieg in das Transfer-Verkehrsmittel).

In allen übrigen Reiseversicherungen ist die Reise mit Ihrem Verlassen der Wohnung angetreten.

**Arbeitsverhältnis:**

Arbeitsverhältnis bezeichnet das durch einen Arbeitsvertrag geregelte sozialversicherungspflichtige Arbeitsverhältnis zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber. Vom Versicherungsschutz umfasst sind die sozialversicherungspflichtigen Arbeitsverhältnisse mit einer Wochenarbeitszeit von mindestens 15 Stunden. Sie müssen zumindest auf eine Dauer von einem Jahr angelegt sein.

**Auswärtiges Amt:**

Das Auswärtige Amt bildet zusammen mit den Auslandsvertretungen den Auswärtigen Dienst. Das Auswärtige Amt veröffentlicht umfangreiche Informationen zu allen Staaten der Welt; Beispiel: Reise- und Sicherheitshinweise; Reisewarnungen.

Die Kontaktdaten lauten:

Postanschrift: Auswärtiges Amt, 11013 Berlin  
Telefonzentrale: 030 -18 170 (24-Stunden-Service)  
Fax: 030 -18 17 34 02  
Internetadresse: [www.auswaertiges-amt.de](http://www.auswaertiges-amt.de).

**Betreuungspersonen:**

Betreuungspersonen sind diejenigen, die Ihre mitreisenden oder nicht mitreisenden minderjährigen oder pflegebedürftigen → Angehörigen betreuen; Beispiel: Au-pair.

**Eingriffe von hoher Hand:**

Eingriffe von hoher Hand sind Maßnahmen der Staatsgewalt; Beispiele hierfür sind: Beschlagnahme von exotischen Souvenirs durch den Zoll oder Einreiseverweigerung aufgrund fehlender vorgeschriebener Einreisepapiere; Sperrung des öffentlichen Verkehrs.

**Elementarereignisse:**

Elementarereignisse sind: Explosion; Sturm; Hagel; Blitzschlag; Hochwasser; Überschwemmung; Lawinen; Vulkanausbruch; Erdbeben; Erdbeben.

**Familie:**

Als Familie gelten maximal zwei Erwachsene, unabhängig vom Verwandtschaftsverhältnis, und Kinder bis einschließlich 25 Jahre. Kinder sind eigene Kinder, Enkelkinder und bis zu fünf sonstige mitreisende Kinder. Es muss kein gemeinsamer Wohnsitz vorliegen.

**Kontrolluntersuchungen:**

Kontrolluntersuchungen sind regelmäßig durchgeführte medizinische Untersuchungen. Sie werden durchgeführt, um den Gesundheitszustand des Patienten festzustellen; Beispiel: Messung des Blutzuckerspiegels

bei Diabeteserkrankung. Sie werden nicht aufgrund eines konkreten Anlasses durchgeführt. Sie dienen nicht der Behandlung.

**Öffentliche Verkehrsmittel:**

Öffentliche Verkehrsmittel sind alle für die öffentliche Personenbeförderung zugelassenen Luft-, Land- oder Wasserfahrzeuge. Nicht als öffentliche Verkehrsmittel gelten Transportmittel, die im Rahmen von Rundfahrten/Rundflügen verkehren; Mietwagen; Taxis; Kreuzfahrtschiffe.

**Pandemie:**

Eine Pandemie liegt vor, wenn auf weiten Teilen eines Kontinents oder mehrerer Kontinente eine infektiöse Erkrankung ausbricht. Die Weltgesundheitsorganisation muss dies feststellen.

**Pünktlich:**

Pünktlich bedeutet, dass nach den gewöhnlichen Umständen sowie den zeitlichen Vorgaben der Anbieter (Beispiel: Reederei; Fluggesellschaft; Beförderungsunternehmen; Reiseveranstalter; Spedition) ein rechtzeitiges Eintreffen am Bestimmungsort gewährleistet ist.

**Reiseantritt/Antritt der Reise:**

Siehe unter „Antritt der Reise“.

**Reisebegleiter:**

Sie haben Ihre Reise für maximal vier Personen und bis zu zwei weitere mitreisende minderjährige Kinder oder als → Familie gebucht? Dann sind diese Mitreisenden Ihre Reisebegleiter.

**Reiseleistungen:**

Als Reiseleistungen gelten beispielsweise gebuchte Hotelzimmer; Ferienwohnung; Wohnmobil; Hausboot; gecharterte Yacht; Flug; Schiffs-, Bus- oder Bahnfahrt.

**Schule/Universität:**

Schulen sind:

- A) Alle Bildungseinrichtungen, die dazu geeignet sind, die gesetzliche Schulpflicht zu erfüllen.
- B) Bildungseinrichtungen, die zu folgenden Abschlüssen führen: Qualifizierender Hauptschulabschluss; Mittlere Reife; Allgemeine Hochschulreife; Fachbezogene Hochschulreife; sonstiger nach den jeweiligen Landesgesetzen für schulische Bildung anerkannter Schulabschluss.
- C) Ausbildungsbegleitende Schulen.
- D) Schulen, in welchen ein weiterer von den Industrie- und Handelskammern oder den Handwerkskammern anerkannter Titel erworben werden kann; Beispiel: Meistertitel.

Universitäten sind:

Alle Fachhochschulen und Universitäten, an denen ein akademischer Abschluss erworben werden kann.

**Umbuchungsgebühren:**

Dies sind Gebühren, die Ihr Veranstalter/Vertragspartner fordert, weil Sie bei ihm Ihre Reise hinsichtlich des Reiseziels bzw. Reiseterrains umbuchen.

**Unverzüglich:**

Ohne schuldhaftes Zögern.

**Versicherungsnehmer:**

Versicherungsnehmer ist die Person, die mit uns einen Versicherungsvertrag abgeschlossen hat.

**Versicherungsvertreter:**

Versicherungsvertreter ist derjenige, der als Vertreter des Versicherers mit dem Versicherungsnehmer den Versicherungsvertrag abschließt. Der Versicherungsmakler, der als Vertreter des Versicherungsnehmers auftritt, gilt nicht als Versicherungsvertreter.

---

**Besonderer Teil**

---

**A Stornokosten-Versicherung**

**1. Was ist versichert?**

- 1.1 Wir beraten Sie durch einen Reisemediziner im Rahmen unserer Medizinischen Stornoberatung.
- 1.2 Wir entschädigen Sie bis insgesamt maximal zur Höhe der Versicherungssumme in folgenden Fällen:
  - A) Sie stornieren Ihre Reise.
  - B) Sie treten Ihre Reise verspätet an.
  - C) Ein → öffentliches Verkehrsmittel verspätet sich während Ihrer Hinreise.Die Voraussetzungen für die einzelnen Fälle finden Sie in den nachfolgenden Ziffern.
- 1.3 Die Erstattung bis zur Höhe der Versicherungssumme gilt nur, wenn nachfolgend keine abweichende Summe genannt ist.

- 2. Was leisten wir mit der Medizinischen Stornoberatung?**
- 2.1 Wir beraten Sie in folgenden Fällen durch unsere Medizinische Stornoberatung:  
 A) Sie erkranken nach Buchung Ihrer Reise.  
 B) Sie erleiden einen Unfall.  
 C) Sie werden schwanger.  
 D) Ihr Arzt stellt Ihre Impfunverträglichkeit fest.
- 2.2 Wir unterstützen Sie bei der Entscheidung, ob und wann Sie Ihre Reise stornieren sollten.
- 2.3 Stellt sich entgegen der Einschätzung unserer Medizinischen Stornoberatung heraus, dass Sie Ihre Reise doch nicht antreten können? In diesem Fall müssen Sie Ihre Reise zu dem Zeitpunkt stornieren, an dem feststeht, dass Sie nicht reisefähig sind. Damit gilt Ihre Stornierung noch als → unverzüglich.
- 2.4 Haben Sie Ihre Reise nicht storniert, obwohl die Medizinische Stornoberatung dazu geraten hat? Dann tragen Sie das Risiko höherer Stornokosten selbst.
- 3. Was ist versichert, wenn Sie Ihre Reise stornieren müssen?**
- 3.1 Wenn Sie Ihre Reise stornieren müssen, erstatten wir Ihnen die vertraglich geschuldeten Stornokosten. Das sind die Kosten, die Sie als Reisender dem Leistungsträger (Beispiel: Reiseveranstalter; Vermieter einer Ferienwohnung) schulden, wenn Sie Ihre gebuchte Reise stornieren.
- 3.2 Damit Sie die unter Ziffer 3.1 aufgeführte Leistung erhalten, müssen die folgenden Voraussetzungen alle erfüllt sein:  
 A) Das versicherte Ereignis betrifft Sie oder eine Risikoperson.  
 B) Bei Abschluss der Versicherung war mit diesem Ereignis nicht zu rechnen.  
 C) Sie haben die Reise storniert, weil dieses Ereignis eingetreten ist.  
 D) Durch das Ereignis ist es Ihnen nicht zuzumuten, Ihre Reise planmäßig durchzuführen.
- 4. Welche Ereignisse sind versichert?**
- 4.1 Versichert ist die unerwartete schwere Erkrankung. Die Erkrankung muss also „unerwartet“ und „schwer“ zugleich sein. Eine unerwartete schwere Erkrankung kann auch eine psychische Erkrankung sein.
- Wann ist eine Erkrankung unerwartet?**  
 Unerwartet ist die Erkrankung einschließlich der psychischen Erkrankung dann, wenn sie nach Abschluss der Versicherung erstmals auftritt. Versichert ist auch die unerwartete Verschlechterung einer bereits bestehenden Erkrankung. Die Verschlechterung einer bereits bestehenden Erkrankung ist dann unerwartet, wenn in den letzten sechs Monaten vor Versicherungsabschluss keine Behandlung erfolgte. Nicht als Behandlung zählen → Kontrolluntersuchungen, regelmäßige Medikamenteneinnahme in eingestellter Dosierung sowie Dialysen.
- Wann ist eine Erkrankung schwer?**  
 Schwer ist eine Erkrankung, die keine psychische Erkrankung ist, dann, wenn die vor der Stornierung ärztlich attestierte gesundheitliche Beeinträchtigung so stark ist, dass die Reise nicht planmäßig durchgeführt werden kann. Für psychische Erkrankungen gilt: Eine psychische Erkrankung gilt nur dann als schwer, wenn einer der folgenden Fälle vorliegt:  
 A) Der gesetzliche oder private Krankenversicherungsträger hat eine ambulante Psychotherapie genehmigt.  
 B) Sie ist durch Attest eines Facharztes für Psychiatrie nachgewiesen.  
 C) Es erfolgt eine stationäre Behandlung.
- 4.2 Versicherte Ereignisse sind außerdem:  
 A) Tod.  
 B) Eine schwere Unfallverletzung.  
 C) Ein Termin zur Spende oder zum Empfang von Organen und Geweben im Rahmen des Transplantationsgesetzes.  
 D) Schwangerschaft und Schwangerschaftskomplikationen.  
 E) Adoption eines minderjährigen Kindes.  
 F) Impfunverträglichkeit.  
 G) Bruch von Prothesen.  
 H) Lockerung von implantierten Gelenken.  
 I) Erheblicher Schaden am Eigentum durch: Feuer; Wasserröhrenbruch; → Elementarereignisse; Straftat eines Dritten. Voraussetzung ist: Ihre Anwesenheit oder die einer mitreisenden Risikoperson ist vor Ort aufgrund des Schadens objektiv erforderlich.
- J) Die betriebsbedingte Kündigung.  
 K) Aufnahme eines → Arbeitsverhältnisses.  
 L) 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.  
 M) Konjunkturbedingte Kurzarbeit. Voraussetzung ist: Sie sind oder eine Risikoperson ist für einen Zeitraum von mindestens drei aufeinanderfolgenden Monaten von konjunkturbedingter Kurzarbeit betroffen. Außerdem muss sich der monatliche Brutto-Vergütungsanspruch aufgrund der Kurzarbeit um mindestens 35 % verringern.  
 N) Eine gerichtliche Ladung. Dies gilt nicht, wenn die Teilnahme am Gerichtstermin zu Ihren berufstypischen Tätigkeiten gehört.  
 O) 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.  
 P) Der Beginn des Freiwilligendienstes; des Freiwilligen Sozialen Jahres; des Freiwilligen Ökologischen Jahres.  
 Q) 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.  
 R) Bei Klassenreisen: Ihr endgültiger Austritt aus dem Klassenverband, bevor die versicherte Reise beginnt.
- 5. Wer sind Ihre Risikopersonen?**  
 Ihre Risikopersonen sind:  
 5.1 Ihre → Angehörigen und die → Angehörigen Ihres Lebensgefährten.  
 5.2 → Betreuungspersonen.  
 5.3 Sie haben Ihre Reise für maximal vier Personen und bis zu zwei weitere mitreisende minderjährige Kinder oder als → Familie gebucht? Dann sind Ihre Mitreisenden und deren → Angehörige und → Betreuungspersonen Risikopersonen. In allen anderen Fällen gelten nur Ihre → Angehörigen, die → Angehörigen Ihres Lebensgefährten und → Betreuungspersonen als Ihre Risikopersonen.
- 6. Was ist bei verspätetem → Reiseantritt versichert?**
- 6.1 Müssen Sie Ihre Reise verspätet antreten, weil Sie oder eine Risikoperson von einem versicherten Ereignis betroffen wurden? Dann erstatten wir:  
 A) Ihre nachgewiesenen Mehrkosten der Hinreise. Versichert sind die Mehrkosten nach Art und Qualität der ursprünglich gebuchten und versicherten Hinreise.  
 B) Ihre nicht genutzten → Reiseleistungen abzüglich der Hinreisekosten.
- 6.2 Wir erstatten insgesamt maximal bis zur Höhe der Stornokosten, die bei → unverzüglicher Stornierung der Reise anfallen.
- 7. Was erstatten wir bei Panne oder Unfall eines Kraftfahrzeugs?**  
 Das Kraftfahrzeug, das Sie auf Ihrer Reise nutzen möchten, wird maximal einen Tag vor → Antritt Ihrer Reise aufgrund Panne oder Unfall fahrtauglich? Und Sie müssen Ihre Reise deshalb verspätet antreten? Dann erstatten wir Ihnen die nachgewiesenen Kosten für nicht in Anspruch genommene → Reiseleistungen oder zusätzliche Reisekosten bis maximal € 500,- pro Person. Zudem erstatten wir die Kosten für ein Mietfahrzeug in vergleichbarer Kfz-Klasse bis insgesamt € 1.000,- pro Reise.
- 8. Was ist im Verspätungsschutz während der Hinreise versichert?**  
 Verspätet sich ein → öffentliches Verkehrsmittel um mehr als zwei Stunden? Und Sie versäumen dadurch Ihr erstes versichertes Verkehrsmittel? Dann erstatten wir Ihnen die Mehrkosten der Hinreise bis zu € 500,- pro Person. Wir erstatten diese nach Art und Qualität des ursprünglich gebuchten Verkehrsmittels. Außerdem erstatten wir die nachgewiesenen Kosten für notwendige und angemessene Aufwendungen (Verpflegung und Unterkunft). Maximal erhalten Sie dafür € 100,- pro Person.
- 9. Welche Informationen halten wir für Sie bereit?**
- 9.1 Auf Ihre Anfrage nennen wir Ihnen die nächstgelegene diplomatische Vertretung (Anschrift und telefonische Erreichbarkeit).
- 9.2 Auf Wunsch informieren wir Sie über Reiseerwartungen und Sicherheitshinweise des → Auswärtigen Amtes der Bundesrepublik Deutschland.
- 10. Sind Reisevermittlungsentgelte versichert?**
- 10.1 Versichert ist ein vertraglich geschuldetes Reisevermittlungsentgelt bis zu € 100,- je Person. Voraussetzung ist: Der Vermittler hat das Vermittlungsentgelt bereits bei der Reisebuchung vereinbart und es ist bei der Höhe der Versicherungssumme berücksichtigt.
- 10.2 Wir erstatten Ihnen das Reisevermittlungsentgelt nur dann, wenn Sie gleichzeitig einen Anspruch auf Ersatz der Stornokosten haben.
- 11. Sind → Umbuchungsgebühren versichert?**  
 Sie möchten lieber umbuchen als Ihre Reise stornieren? Dann erstatten wir Ihnen die → Umbuchungsgebühren. Wir leisten höchstens bis zur Höhe der Stornokosten, die bei → unverzüglicher Stornierung der Reise anfallen. Voraussetzung ist: Sie haben einen Anspruch auf Erstattung der Stornokosten.
- 12. Ist der Einzelzimmerzuschlag versichert?**
- 12.1 Sie haben gemeinsam mit einer anderen Person ein Doppelzimmer gebucht? Dann gilt diese immer als Risikoperson. Muss diese die Reise aus versichertem Grund stornieren? Dann erstatten wir Ihnen den Einzelzimmerzuschlag. Voraussetzung ist: Sie entscheiden sich, die Reise allein anzutreten.
- 12.2 Wir leisten höchstens bis zur Höhe der Stornokosten, die bei → unverzüglicher Stornierung der Reise anfallen.
- 13. Was ist nicht versichert?**  
 Wir leisten nicht:  
 13.1 Bei einer psychischen Reaktion  
 A) auf ein Kriegereignis; innere Unruhen; einen Terrorakt; ein Flugunglück.  
 B) auf die Befürchtung von Kriegereignissen; inneren Unruhen; Terrorakten.  
 13.2 Bei Suchterkrankungen.  
 13.3 Bei Erkrankungen oder Tod infolge von → Pandemien.  
 13.4 Für Stornoentgelte; Beispiel: Bearbeitungsgebühren für eine Reisesornierung oder Servicegebühren, die Ihnen Ihr Reisevermittler berechnet, weil Sie Ihre Reise stornieren.  
 13.5 Für sonstige Bearbeitungsgebühren; Beispiel: Bearbeitungsgebühren der Fluggesellschaft, die nicht schon bei Buchung ausgewiesen und mitversichert sind.  
 13.6 Für die Gebühren zur Erteilung eines Visums.  
 13.7 Für Abschussprämien bei Jagdreisen.
- 14. Welche Obliegenheiten haben Sie nach Eintritt des Versicherungsfalls?**
- 14.1 Sie müssen die Obliegenheiten der Allgemeinen Bestimmungen beachten.
- 14.2 Sie sind verpflichtet, die Stornokosten möglichst niedrig zu halten. Ist ein versichertes Ereignis eingetreten, müssen Sie deshalb Ihre Reise → unverzüglich stornieren; spätestens jedoch, bevor sich die Stornokosten erhöhen. Die Höhe der Stornokosten bei Eintritt des versicherten Ereignisses und wann sie sich erhöhen, ersehen Sie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihres Leistungsträgers (Beispiel: Reiseveranstalter; Vermieter einer Ferienwohnung) oder in einzelvertraglichen Regelungen.
- 14.3 Haben Sie die Medizinische Stornoberatung eingeschaltet und  
 A) empfiehlt diese, die Reise zu stornieren? Dann sind Sie verpflichtet, Ihre Reise → unverzüglich zu stornieren.  
 B) Sie können entgegen der Einschätzung des Reisemediziners Ihre Reise doch nicht antreten? In diesem Fall stornieren Sie Ihre Reise zu dem Zeitpunkt, an dem feststeht, dass Sie nicht reisen können. Damit haben Sie Ihre Reise rechtzeitig storniert.
- 14.4 Um Ihren Versicherungsfall bearbeiten zu können, müssen Sie oder bei Tod Ihr Rechtsnachfolger die folgenden Unterlagen bei uns einreichen:  
 A) Wir benötigen immer: Versicherungsnachweis; Buchungsunterlagen; das ausgefüllte Schadensformular; Schadennachweise (Beispiel: Stornokostenrechnung); den Nachweis über das Reisevermittlungsentgelt.  
 B) Bei unerwarteter schwerer Erkrankung; schwerer Unfallverletzung; Schwangerschaft; Impfunver-

- träglichkeit; Bruch von Prothesen; Lockerung von implantierten Gelenken: Ein ärztliches Attest mit Diagnose und Behandlungsdaten. Nicht anerkannt werden ärztliche Atteste, die von Ihrem Ehe- oder Lebenspartner, Ihren Eltern oder Ihren Kindern ausgestellt wurden. Das ärztliche Attest müssen Sie vor Stornierung der Reise einholen.
- C) Bei Diebstahl und Verkehrsunfall: Eine Kopie der Anzeige bei der Polizei.
- D) Eine Bestätigung des Vermieters über die Nichtweitervermietbarkeit des Objektes im Falle der Stornierung:
- Einer Ferienwohnung.
  - Eines Mietwagens.
  - Eines Wohnmobils.
  - Eines Wohnwagens.
  - Bei Bootscharter.

E) Alle weiteren versicherten Ereignisse müssen Sie durch Vorlage geeigneter Unterlagen nachweisen.

- 14.5 Im Einzelfall können wir Sie auffordern, uns eine Bescheinigung über die Arbeitsunfähigkeit, die Behandlungshistorie (Krankenblatt) oder ein fachärztliches Attest einzureichen. Wir können Sie auch auffordern, Ihre Reiseunfähigkeit durch ein fachärztliches Gutachten überprüfen zu lassen.

**15. Welche Folgen hat die Verletzung von Obliegenheiten?**

Wir sind nicht zur Leistung verpflichtet, wenn Sie eine der vorgenannten Obliegenheiten vorsätzlich verletzen. Bei grober Fahrlässigkeit können wir unsere Leistung entsprechend der Schwere des Verschuldens kürzen. Dies gilt nicht, wenn Sie uns

nachweisen, dass Sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt haben. Ihr Versicherungsschutz bleibt bestehen, wenn Sie nachweisen, dass die Obliegenheitsverletzung weder für den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistung ursächlich war. Soweit Sie eine Obliegenheit jedoch arglistig verletzen, sind wir keinesfalls zur Leistung verpflichtet.

**16. Haben Sie eine Selbstbeteiligung zu tragen?**

Wenn Sie einen Tarif mit Selbstbeteiligung gewählt haben, tragen Sie einen Teil des Schadens selbst. Ihr Eigenanteil beträgt 20 % des erstattungsfähigen Schadens; mindestens aber € 25,- je Person. Dies gilt auch, wenn konkrete Summen als Maximalerstattung festgelegt sind.