

## DOKUMENTE ZUM VERSICHERUNGS-NACHWEIS

### Hotelstorno-Schutz AVB 21

| LEISTUNG                           | WANN VERSICHERUNGSSCHUTZ BESTEHT:<br>LEISTUNGS-ÜBERSICHT  | MAXIMALE<br>VERSICHERUNGSSUMME:                             |
|------------------------------------|---|---|
| <b>Reiserücktritt-Versicherung</b> | <b>Sie sind vor Reiseantritt gezwungen, von Ihrer Reise zurückzutreten.</b><br>Selbstbeteiligung: Sie tragen je Versicherungsfall 20 % des erstattungsfähigen Schadens selbst (mindestens 25,- € je Person / Objekt).   | siehe<br><b>Versicherungs-Nachweis</b>                      |
| <b>Reiseabbruch-Versicherung</b>   | <b>Sie können Ihre Reise nicht wie geplant fortführen.</b><br>Selbstbeteiligung: Sie tragen je Versicherungsfall 20 % des erstattungsfähigen Schadens selbst (mindestens 25,- € je Person / Objekt).  | siehe<br><b>Versicherungs-Nachweis</b>                      |
| <b>Verspätungs-Versicherung</b>    | <b>Während der Reise kommt es zu Verspätungen.</b><br>Maximale Entschädigung pro 24 Stunden Verspätung (erforderliche Verzögerung: mindestens 4 Stunden):<br>Tageslimit ohne Belege: 200,- € je Person / Familie / Paar<br>Tageslimit mit Belegen: 300,- € je Person / Familie / Paar | <b>1.500,- € je Person,<br/>3.000,- € je Familie / Paar</b> |
| <b>Reise-Assistance</b>            | <b>24/7-Hilfe bei persönlichen Notfällen während der Reise und Informationsdienste während der Laufzeit Ihres Versicherungsvertrages</b>  | <b>Service-Leistung ohne<br/>Kostenübernahme</b>            |

Obiges ist lediglich eine Kurzbeschreibung Ihres Versicherungsschutzes. Vollständig dargestellt ist der Versicherungsschutz in Ihren Versicherungs-Informationen und -Bedingungen. Die im Anschluss an die Beschreibung der einzelnen Versicherungs-Leistungen aufgeführten Allgemeinen Ausschlüsse und Allgemeinen Bestimmungen gelten für alle Versicherungs-Leistungen. Bitte überprüfen Sie Ihren Versicherungs-Nachweis sorgfältig auf Vollständigkeit. Die Erläuterungen der Begriffe im Abschnitt Definitionen gelten auch für diese Leistungs-Übersicht.

#### **Wichtige Hinweise und Definitionen**

- **Reiseart:** gültig für alle gebuchten Arrangements eines Beherbergungs-Betriebs, die der Hotelier / Vermieter direkt in Rechnung stellt
- **Geltungsbereich:** Welt inkl. USA / Kanada
- **Versicherte Reisedauer:** siehe Versicherungsschein / Reise- / Buchungs-Bestätigung. Die Versicherungen gelten für die Dauer einer Reise (vom Antritt der Reise bis zur Rückkehr); maximal sind 999 Tage möglich.
- **Versicherungs-Beitrag:** gültig jeweils für ein gebuchtes Arrangement (= Preis für das Arrangement für alle Personen zusammen bzw. Mietpreis für ein Objekt, z. B. Ferienwohnung)
- **Abschlusshinweise:** Jeder Reiseschutz, der eine Reiserücktritt-Versicherung enthält, sollte bei Buchung der Reise abgeschlossen werden. Ein späterer Abschluss ist bis 30 Tage vor Reiseantritt möglich. Wenn zwischen der Buchung und dem Reiseantritt 29 Tage oder weniger liegen, gilt: Sie müssen den Reiseschutz sofort, spätestens innerhalb der nächsten drei Tage, abschließen. Die Versicherung gilt nur für die gemäß Reisebestätigung gebuchte Reise. Der Versicherungsschutz für die Reiserücktritt-Versicherung beginnt bei Abschluss der Versicherung. In den übrigen Versicherungs-Sparten beginnt der Versicherungsschutz mit dem Antritt der versicherten Reise und endet mit dem vereinbarten Zeitpunkt. Spätestens endet der Versicherungsschutz mit der Beendigung der versicherten Reise. In folgendem Fall verlängert sich der Versicherungsschutz über den vereinbarten Zeitpunkt hinaus: Wenn Sie die gesamte geplante Reise versichert haben und sich die Beendigung der Reise aus Gründen verzögert, die Sie nicht zu vertreten haben.
- **BITTE BEACHTEN SIE: Tritt der Versicherungsfall ein, müssen wir nur leisten, wenn der Beitrag bezahlt ist oder wenn Sie als Versicherungs-Nehmer kein Verschulden daran trifft, dass der Beitrag nicht gezahlt wurde. Dies müssen Sie uns nachweisen.**
- Damit Ihre Unterlagen besser lesbar sind, verwenden wir die männliche Form, wenn wir von Personen sprechen. Wir meinen damit stets alle Geschlechter.

#### **UNSER VERSPRECHEN AN SIE**

##### **Fragen zu Ihren Versicherungs-Leistungen**

Unser Service-Team informiert Sie gern: Mo – Fr 08:30 – 19:00 Uhr, Sa. 09:00 – 14:00 Uhr

**Telefon: +49.89.6 24 24-460**

**Telefax: +49.89.6 24 24-244**

**E-Mail: [service-reise@allianz.com](mailto:service-reise@allianz.com)**

##### **Stornoberatung**

Die **Stornoberatung** ist in Ihrer Versicherung enthalten. Erfahrene Mediziner beraten Sie, ob Sie im Krankheitsfall sofort stornieren müssen oder ob Sie noch abwarten können. Das Risiko von eventuell höheren Stornokosten übernehmen wir.

**Telefon: +49.89.6 24 24-245**

**E-Mail: [medizin@allianz.com](mailto:medizin@allianz.com)**

## Hilfe im Notfall während Ihrer Reise

Bei Notfällen sind wir für Sie da. Unser 24-Stunden-Notfall-Service bietet Ihnen rund um die Uhr schnelle und fachkundige Hilfe weltweit.

### Halten Sie bitte folgende Informationen bereit:

- die genaue Anschrift und Telefonnummer Ihres derzeitigen Aufenthaltsortes
- die Namen Ihrer Ansprechpartner (z. B. Arzt, Krankenhaus, Polizei)
- eine genaue Beschreibung des Sachverhalts
- alle weiteren notwendigen Angaben (z. B. Reisebeginn / -ende, Veranstalter, Versicherungsschein-Nummer)

Telefon: +49.89.6 24 24-245

E-Mail: [notfall-reise@allianz.com](mailto:notfall-reise@allianz.com)

### Versicherungsfall melden

Ganz einfach und schnell online unter [www.allianz-reiseversicherung.de/versicherungsfall](http://www.allianz-reiseversicherung.de/versicherungsfall)  
(oder per Post an AWP P&C S.A., Schadenabteilung, Bahnhofstraße 16, D – 85609 Aschheim (bei München))

### Schnelle Antworten per Chat-Bot

Bei vielen Anliegen und Fragen hilft Ihnen auch unser Chat-Bot weiter. Sie erreichen ihn rund um die Uhr unter [www.allianz-reiseversicherung.de](http://www.allianz-reiseversicherung.de)

## BESCHWERDE, ANWENDBARES RECHT UND WIDERRUF

### Beschwerde-Möglichkeiten

Unser Ziel ist es, erstklassige Leistungen zu bieten. Ebenso ist es uns wichtig, auf Ihre Anliegen einzugehen. Sollten Sie einmal mit unseren Produkten oder unserem Service nicht zufrieden sein, teilen Sie uns dies bitte direkt mit.

Sie können uns Ihre Beschwerden zu Vertrags- oder Schadenfragen auf jedem Kommunikationsweg zukommen lassen:

Telefon: +49.89.6 24 24-460

E-Mail: [beschwerde-reise@allianz.com](mailto:beschwerde-reise@allianz.com)

Post an AWP P&C S.A., Beschwerdemanagement, Bahnhofstraße 16, D – 85609 Aschheim (bei München)

Mehr Informationen zu unserem Beschwerdeprozess finden Sie unter [www.allianz-reiseversicherung.de/beschwerde](http://www.allianz-reiseversicherung.de/beschwerde)

Sie können sich mit Ihrer Beschwerde zu allen Versicherungen (mit Ausnahme der Reise-Krankenversicherung) auch an den Versicherungsombudsmann wenden:

Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 08 06 32, D – 10006 Berlin

Telefon: 0800.3 69 60 00, Fax 0800.3 69 90 00

E-Mail: [beschwerde@versicherungsombudsmann.de](mailto:beschwerde@versicherungsombudsmann.de)

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de).

Für Beschwerden aus allen Versicherungs-Sparten können Sie sich ferner an die zuständige Aufsichtsbehörde wenden:

Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, D – 53117 Bonn ([www.bafin.de](http://www.bafin.de)).

### Anwendbares Recht

Das Vertrags-Verhältnis unterliegt deutschem Recht, soweit internationales Recht nicht entgegensteht. Klagen aus dem Versicherungs-Vertrag können vom Versicherungs-Nehmer oder der versicherten Person bei dem Gericht des Geschäftssitzes oder der Niederlassung des Versicherers erhoben werden. Ist der Versicherungs-Nehmer oder die versicherte Person eine natürliche Person, so können Klagen auch vor dem Gericht erhoben werden, in dessen Bezirk der Versicherungs-Nehmer oder die versicherte Person zur Zeit der Klageerhebung den Wohnsitz oder, falls kein Wohnsitz besteht, den gewöhnlichen Aufenthalt hat.

### Widerruf

#### Widerrufsrecht für Verträge mit einer Laufzeit von einem Monat oder mehr:

Sie können Ihre Vertrags-Erklärung innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail) widerrufen. Die Frist beginnt, nachdem Sie den Versicherungsschein, die Vertrags-Bestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungs-Bedingungen, die weiteren Informationen nach § 7 Abs. 1 und 2 des Versicherungsvertragsgesetzes in Verbindung mit den §§ 1 bis 4 der VVG- Informationspflichten-Verordnung und diese Belehrung jeweils in Textform erhalten haben. Bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr (§ 312i Abs. 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs) beginnt die Frist jedoch nicht vor Erfüllung unserer Pflichten gemäß § 312i Abs. 1 Satz 1 des Bürgerlichen Gesetzbuchs in Verbindung mit Artikel 246c des Einführungsgesetzes zum Bürgerlichen Gesetzbuch.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

AWP P&C S.A.

Bahnhofstraße 16

D – 85609 Aschheim (bei München)

Telefax +49.89.6 24 24-244

E-Mail: [service-reise@allianz.com](mailto:service-reise@allianz.com).

#### Widerrufsfolgen:

Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet der Versicherungsschutz und wir erstatten Ihnen den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil der Versicherungs-Beiträge, wenn Sie zugestimmt haben, dass der Versicherungsschutz vor dem Ende der Widerrufsfrist beginnt. Den Teil des Beitrags, der auf die Zeit bis zum Zugang des Widerrufs entfällt, dürfen wir in diesem Fall einbehalten. Dabei handelt es sich um den anteilig nach Tagen berechneten Betrag. Die Erstattung zurückzuzahlender Beträge erfolgt unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs. Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerrufsfrist, hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurückzugewähren und gezogene Nutzungen (z. B. Zinsen) herauszugeben sind.

#### Besondere Hinweise:

Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag auf Ihren ausdrücklichen Wunsch sowohl von Ihnen als auch von uns vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

Ende der Widerrufsbelehrung

## HINWEISE ZUM DATENSCHUTZ

Entsprechend Art. 13 und 14 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) informieren *wir Sie* über die Verarbeitung *Ihrer* personenbezogenen Daten durch AWP P&C S.A., Niederlassung für Deutschland und die *Ihnen* nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte. Bitte geben *Sie* diese Hinweise allen mitversicherten Personen (z. B. Ehepartner) zur Kenntnis.

### I Wer ist für die Verarbeitung *Ihrer* personenbezogenen Daten verantwortlich?

Für die Verarbeitung *Ihrer* personenbezogenen Daten verantwortlich ist

AWP P&C S.A., Niederlassung für Deutschland  
Bahnhofstraße 16  
D – 85609 Aschheim (bei München).

Der Datenschutzbeauftragte ist per Post zu erreichen unter der obenstehenden Anschrift mit dem Zusatz – Datenschutzbeauftragter – oder per E-Mail unter datenschutz-azpde@allianz.com

### II Für welche Zwecke und auf welcher Rechtsgrundlage werden *Ihre* Daten verarbeitet?

#### 1. Was gilt für alle Kategorien von personenbezogenen Daten?

*Wir* verarbeiten *Ihre* personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) sowie aller weiteren maßgeblichen Gesetze.

Stellen *Sie* einen Antrag auf Versicherungsschutz, benötigen *wir* die von *Ihnen* hierbei gemachten Angaben für den Abschluss des Vertrages und zur Einschätzung des von *uns* zu übernehmenden Risikos. Kommt der Versicherungs-Vertrag zustande, verarbeiten *wir* diese Daten zur Durchführung des Vertragsverhältnisses, z. B. zur Rechnungsstellung. Angaben zum Schaden benötigen *wir* etwa, um prüfen zu können, ob ein Versicherungsfall eingetreten und wie hoch der Schaden ist.

**Der Abschluss und die Durchführung des Versicherungs-Vertrages sind ohne die Verarbeitung *Ihrer* personenbezogenen Daten nicht möglich.**

Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen personenbezogener Daten für vorvertragliche und vertragliche Zwecke ist Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO.

Daneben gibt es in Art. 6 Abs. 1 a) und c) – f) DSGVO weitere gesetzlich vorgesehene Möglichkeiten, die *uns* zur Verarbeitung berechtigen.

*Wir* verarbeiten *Ihre* Daten zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung gemäß Art 6 Abs. 1 c) DSGVO, z. B. zur Prüfung von Ausgleichsansprüchen, wenn *wir* von einem anderen Versicherer aufgrund einer bestehenden Mehrfachversicherung in Anspruch genommen werden.

*Ihre* Daten verarbeiten *wir* auch, um berechtigte Interessen von *uns* oder von Dritten zu wahren, Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO. Dies kann insbesondere erforderlich sein:

- zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs
- zur Werbung für *unsere* eigenen Versicherungs-Produkte sowie für Markt- und Meinungsumfragen
- zur Verhinderung und Aufklärung von Straftaten (insbesondere nutzen *wir* Datenanalysen zur Erkennung von Hinweisen, die auf Versicherungsmisbrauch hindeuten können).

*Wir* verarbeiten in der Regel nur Daten, die *wir* direkt von *Ihnen* erhalten haben. In Einzelfällen (z. B. wenn *uns* ein anderer Versicherer bei Vorliegen einer Mehrfachversicherung in Anspruch nimmt) erhalten *wir* diese von Dritten.

Darüber hinaus verarbeiten *wir* *Ihre* personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen, wie z. B. aufsichtsrechtlicher Vorgaben, handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten. Als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dienen in diesem Fall die jeweiligen gesetzlichen Regelungen in Verbindung mit Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO.

*Wir* können *Ihre* Daten gemäß Art 6 Abs. 1 d) DSGVO auch verarbeiten, um *Ihre* lebenswichtigen Interessen zu schützen oder wenn *Sie* in die Verarbeitung einwilligen, Art. 6 Abs. 1 a) DSGVO.

Sollten *wir* *Ihre* personenbezogenen Daten für einen oben nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden *wir* *Sie* im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber zuvor informieren.

#### 2. Was gilt für besondere Kategorien von personenbezogenen Daten, insbesondere Gesundheitsdaten?

Die Verarbeitung von besonderen Kategorien personenbezogener Daten, zu denen auch Gesundheitsdaten gehören, unterliegt besonderem Schutz. Die Verarbeitung ist in der Regel nur zulässig, wenn *Sie* gemäß Art. 9 Abs. 2 a) DSGVO in die Verarbeitung einwilligen oder eine der übrigen gesetzlich vorgesehenen Möglichkeiten vorliegt, Art. 9 Abs. 2 b) – j) DSGVO.

##### a) Verarbeitung *Ihrer* personenbezogenen Daten besonderer Kategorien

In vielen Fällen benötigen *wir* zur Prüfung des Leistungsanspruchs personenbezogene Daten, die einer besonderen Kategorie angehören (sensible Daten). Dies sind z. B. Gesundheitsdaten. Indem *Sie* *uns* anlässlich eines konkreten Versicherungsfalles solche Daten verbunden mit der Bitte um Prüfung und Schadenbearbeitung mitteilen, willigen *Sie* ausdrücklich ein, dass *wir* *Ihre* für die Bearbeitung des Versicherungsfalles erforderlichen sensiblen Daten verarbeiten. Hierauf weisen *wir* *Sie* nochmals und gesondert im Formular zur Meldung des Versicherungsfalles hin.

Die Einwilligung kann jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen werden. *Wir* weisen jedoch ausdrücklich darauf hin, dass dann die Leistungspflicht aus dem Versicherungsfall evtl. nicht geprüft werden kann. Ist die Prüfung des Versicherungsfalles bereits abgeschlossen, können z. B. gesetzliche Aufbewahrungspflichten dazu führen, dass die Daten nicht gelöscht werden.

*Ihre* sensiblen Daten dürfen *wir* auch dann verarbeiten, wenn dies zum Schutz *Ihrer* lebenswichtigen Interessen erforderlich ist und *Sie* aus körperlichen oder rechtlichen Gründen außerstande sind, *Ihre* Einwilligung abzugeben, Art. 9 Abs. 2 c) DSGVO. Das kann zum Beispiel bei schweren Unfällen während der Reise der Fall sein.

Werden *wir* bei Vorliegen einer Mehrfachversicherung von einem anderen Versicherer in Anspruch genommen oder nehmen *wir* einen anderen Versicherer in Anspruch, dürfen *wir* *Ihre* sensiblen Daten zur Geltendmachung und zur Verteidigung des gesetzlichen Ausgleichsanspruches verarbeiten, Art. 9 Abs. 2 f) DSGVO.

## **b) Abfrage von Gesundheitsdaten bei Dritten zur Prüfung der Leistungspflicht**

Zur Prüfung der Leistungspflicht kann es erforderlich sein, dass *wir* Angaben über *Ihre* gesundheitlichen Verhältnisse prüfen müssen, die *Sie* zur Begründung von Ansprüchen gemacht haben oder die sich aus eingereichten Unterlagen (z. B. Rechnungen, Verordnungen, Gutachten) oder Mitteilungen z. B. eines Arztes oder sonstiger Angehöriger eines Heilberufs ergeben.

Hierfür benötigen *wir Ihre* Einwilligung einschließlich einer Schweigepflichtentbindung für *uns* sowie für alle Stellen, die der Schweigepflicht unterliegen und Angaben zur Prüfung der Leistungspflicht machen müssen.

*Wir* werden *Sie* in jedem Einzelfall informieren, von welchen Personen oder Einrichtungen zu welchem Zweck eine Auskunft benötigt wird. *Sie* können dann jeweils entscheiden, ob *Sie* in die Erhebung und Verwendung *Ihrer* Gesundheitsdaten durch *uns* einwilligen, die genannten Personen oder Einrichtungen sowie deren Mitarbeiter von *ihrer* Schweigepflicht entbinden und in die Übermittlung *Ihrer* Gesundheitsdaten an *uns* einwilligen oder die erforderlichen Unterlagen selbst beibringen.

## **III An welche Empfänger leiten wir Ihre Daten weiter?**

Empfänger *Ihrer* personenbezogenen Daten können sein: ausgewählte externe Dienstleister (z. B. Assistance-Dienstleister, Leistungsbearbeiter, Transportleistungserbringer, technische Dienstleister usw.) sowie andere Versicherer (z. B. bei Vorliegen einer Mehrfachversicherung).

Von *uns* übernommene Risiken versichern *wir* bei speziellen Versicherungsunternehmen (Rückversicherer). Dafür kann es erforderlich sein, *Ihre* Vertrags- und ggf. Schadendaten an einen Rückversicherer zu übermitteln, damit dieser sich ein eigenes Bild über das Risiko oder den Versicherungsfall machen kann.

Treten *Sie* als versicherte Person einem Gruppenversicherungsvertrag bei (z. B. im Rahmen eines Kreditkarten-Erwerbs), können *wir Ihre* personenbezogenen Daten an den Versicherungsnehmer (z. B. Kreditinstitut) weiterleiten, wenn dieser ein berechtigtes Interesse hat.

Darüber hinaus können *wir Ihre* personenbezogenen Daten an weitere Empfänger übermitteln, wie etwa an Behörden zur Erfüllung gesetzlicher Mitteilungspflichten (z. B. Finanzbehörden oder Strafverfolgungsbehörden).

Die Weiterleitung der Daten ist eine Form der Verarbeitung und erfolgt ebenfalls im Rahmen der in Art. 6 Abs. 1 und Art. 9 Abs. 2 DSGVO genannten Grundlagen.

## **IV Wie lange speichern wir Ihre Daten?**

*Wir* bewahren *Ihre* Daten für die Zeit auf, in der Ansprüche gegen *unser* Unternehmen geltend gemacht werden können (gesetzliche Verjährungsfrist von drei bis zu 30 Jahren). Zudem speichern *wir Ihre* Daten, soweit *wir* gesetzlich dazu verpflichtet sind, z. B. nach den Vorschriften des Handelsgesetzbuches, der Abgabenordnung oder des Geldwäschegesetzes. Die Speicherfristen betragen danach bis zu zehn Jahre.

## **V Wo werden Ihre Daten verarbeitet?**

Sollten *wir* Daten an Dienstleister außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermitteln, erfolgt die Übermittlung innerhalb des Allianz-Konzerns auf Grundlage von verbindlichen Unternehmensvorschriften, der sogenannten „Binding Corporate Rules“, die von den Datenschutzbehörden genehmigt wurden. Diese sind Teil des „Allianz Privacy Standard“. Diese Unternehmensvorschriften sind für alle Unternehmen der Allianz Gruppe verbindlich und stellen einen angemessenen Schutz von persönlichen Daten sicher. Der „Allianz Privacy Standard“ sowie die Liste der Unternehmen der Allianz Gruppe, die diesen einhalten, kann hier aufgerufen werden:

<https://www.allianz-partners.com/allianz-partners---binding-corporate-rules-.html>

In den Fällen, in denen der „Allianz Privacy Standard“ nicht anwendbar ist, erfolgt die Übermittlung in Drittländer entsprechend der Art. 44 – 50 DSGVO.

## **VI Welche Rechte haben Sie?**

*Sie* haben das Recht, über die bei *uns* gespeicherten Daten Auskunft zu erhalten sowie unrichtige Daten berichtigen zu lassen. Unter bestimmten Voraussetzungen haben *Sie* außerdem das Recht auf Löschung, das Recht auf Widerspruch gegen die Verarbeitung, das Recht auf Einschränkung der Verarbeitung und das Recht auf Datenübertragbarkeit.

### **Widerspruchsrecht**

***Sie* können einer Verarbeitung *Ihrer* Daten zu Zwecken der Direktwerbung widersprechen. Verarbeiten *wir Ihre* Daten zur Wahrung berechtigter Interessen, können *Sie* dieser Verarbeitung aus Gründen, die sich aus *Ihrer* besonderen Situation ergeben, widersprechen.**

Wenn *Sie* sich über den Umgang mit *Ihren* Daten beschweren möchten, können *Sie* sich an den oben genannten Datenschutzbeauftragten wenden. Für *Sie* besteht außerdem ein Beschwerderecht bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde.

## **Informationen bei Verträgen im elektronischen Geschäftsverkehr**

**Sofern *Sie Ihren* Versicherungsvertrag elektronisch (z. B. über ein Online-Portal) abgeschlossen haben, gelten nachfolgende Informationen:**

### **I Können gemachte Eingaben vor dem Abschluss der Versicherung geändert werden?**

Sind *Sie* unsicher, ob *Sie* überall richtige Angaben gemacht haben, können *Sie* vor Abschluss der Versicherung jederzeit *Ihre* Angaben prüfen und ändern. Mit Hilfe des Buttons „VORHERIGE SEITE“ können *Sie* auch zurückliegende Schritte bearbeiten.

### **II Welcher technische Schritt führt zum Vertrags-Abschluss?**

*Wir* führen *Sie* Schritt für Schritt zum Online-Abschluss. Auf der Seite „*Ihre* Zahlung“ sehen *Sie* in der rechten Spalte eine Zusammenfassung *Ihrer* Angaben. Bitte prüfen *Sie*, ob alle Daten richtig sind. Der Versicherungs-Abschluss selbst erfolgt erst dann, wenn *Sie* auf den Button „Jetzt beitragspflichtig abschließen“ bzw. „*Sie* bezahlen XX,XX EUR“ klicken. Damit schließen *Sie* verbindlich den Vertrag mit *uns* ab und die Daten werden an *uns* übermittelt.

### **III Werden Ihre Vertragsdaten und der Vertragstext nach dem Vertrags-Abschluss gespeichert?**

Die von *Ihnen* eingegebenen Vertragsdaten und der Vertragstext werden von *uns* gespeichert. *Sie* bekommen beim Abschluss einer Versicherung den Versicherungsschein mit den wesentlichen Vertragsbestandteilen per E-Mail zugesandt.

### **IV Welche Sprachen stehen zur Verfügung?**

Dieses Angebot steht in Deutsch und in Englisch zur Verfügung.

## VERSICHERUNGS-INFORMATIONEN UND -BEDINGUNGEN

### WER WIR SIND

Die vertraglich vereinbarten Versicherungs-Leistungen werden von AWP P&C S.A. nach Maßgabe der nachstehenden Versicherungs-Bedingungen geboten. Mündliche Vereinbarungen sind unwirksam. Die Versicherungs-Steuer ist in den Versicherungs-Beiträgen enthalten. Gebühren werden nicht erhoben. Maßgebend für den Versicherungs-Umfang sind die im Versicherungsschein bzw. in der Reise- / Buchungs-Bestätigung dokumentierten Versicherungs-Beiträge und Leistungs-Beschreibungen.

#### **AWP P&C S.A.**

##### **Niederlassung für Deutschland**

**Bahnhofstraße 16**

**D - 85609 Aschheim (bei München)**

Hauptbevollmächtigter: Jacob Fuest

Registergericht: München HRB 4605

USt.-IdNr.: DE 129274528

AWP P&C S.A.

Aktiengesellschaft französischen Rechts

Sitz der Gesellschaft: Saint-Ouen (Frankreich)

Handelsregister: R.C.S. Bobigny 519 490 080

Vorstandsvorsitzende: Sirma Boshnakova

### ÜBER DIESE VERSICHERUNGS-BEDINGUNGEN

In den Versicherungs-Bedingungen wird der Versicherungsumfang beschrieben. Bitte lesen *Sie* das Dokument sorgfältig durch. *Wir* haben versucht, den Vertragstext einfach und leicht verständlich zu gestalten und gleichzeitig die Bedingungen *Ihres* Versicherungsschutzes klar darzulegen. Sollten sich *Ihre* Reiseplanungen ändern, teilen *Sie uns* dies bitte unverzüglich mit, damit *wir Ihnen* Vertrag gegebenenfalls anpassen können. Wenn *Sie* Fragen haben, stehen *wir Ihnen* während der zuvor aufgeführten Zeiten gerne zur Verfügung. Besuchen *Sie uns* online oder rufen *Sie uns* unter den angegebenen Kontaktdaten an.

Den Versicherungs-Nachweis und das vorliegende Dokument haben *wir* auf Grundlage der von *Ihnen* bei Abschluss der *Versicherung* gemachten Angaben erstellt. *Wir* erbringen die darin beschriebenen Versicherungs-Leistungen, sofern *Sie* den Versicherungs-Beitrag bezahlt haben und alle Vorgaben berücksichtigen. *Sie* werden feststellen, dass einige Wörter kursiv gedruckt sind. Diese Wörter werden im Abschnitt Definitionen erklärt. Überschriften dienen der besseren Orientierung und haben keinerlei Einfluss auf *Ihren* Versicherungsschutz.

### WAS DIESE VERSICHERUNG BEINHALTET UND WER VERSICHERT IST

*Ihre* Reiseversicherung deckt nur plötzliche und unerwartete Situationen, Ereignisse und Schäden entsprechend den nachfolgend beschriebenen Bedingungen. Bitte lesen *Sie* sich diese sorgfältig durch.

*Ihre* Versicherungs-Dokumente setzen sich aus drei Teilen zusammen:

1. Versicherungs-Nachweis (z. B. Versicherungsschein, Reise-Bestätigung, Buchungs-Bestätigung)
2. Dokumente zum Versicherungs-Nachweis mit den Hinweisen zum Datenschutz und den Versicherungs-Informationen und -Bedingungen
3. Informationsblatt zu Versicherungsprodukten

#### HINWEIS:

Nicht jeder Schaden ist abgedeckt, auch wenn er auf ein plötzlich eintretendes, unvorhergesehenes oder außerhalb *Ihrer* Kontrolle liegendes Ereignis zurückzuführen ist. Es sind nur solche Schäden abgedeckt, die die in diesem Dokument beschriebenen Voraussetzungen erfüllen. Bitte beachten *Sie* hierzu auch die „Allgemeinen Bestimmungen“ und die „Allgemeinen Ausschlüsse“, die für *Ihren* Versicherungs-Vertrag gelten.

## INHALTSÜBERSICHT

|   |    |
|---|----|
| DEFINITIONEN  | 3  |
| BEGINN UND ENDE IHRES VERSICHERUNGSSCHUTZES           | 6  |
| BESCHREIBUNG DER ENTHALTENEN VERSICHERUNGS-LEISTUNGEN | 6  |
| A. REISERÜCKTRITT-VERSICHERUNG                        | 6  |
| B. REISEABBRUCH-VERSICHERUNG                          | 9  |
| C. VERSPÄTUNGS-VERSICHERUNG                           | 11 |
| D. REISE-ASSISTANCE                                   | 12 |
| ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE                                | 13 |
| WICHTIGE HINWEISE FÜR DEN VERSICHERUNGSFALL           | 15 |
| ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN                               | 17 |

## DEFINITIONEN

In diesem Abschnitt werden kursiv gedruckte Wörter sowie beliebige Formen dieser Wörter, die in diesem Dokument verwendet werden, definiert.

|                                   |  |
|-----------------------------------|--|
| <b>Abreise-Datum</b>              | Das ursprünglich geplante Datum, das <i>Sie</i> als Beginn <i>Ihrer Reise</i> gewählt haben, wie auf <i>Ihren</i> Reiseunterlagen und in <i>Ihrem</i> Versicherungs-Nachweis angegeben.  |
| <b>Adoptionstermin</b>            | Ein gerichtlich angeordneter oder gesetzlich vorgeschriebener Termin, an dem <i>Sie</i> als angehende Adoptiveltern teilnehmen müssen, um ein minderjähriges Kind rechtmäßig adoptieren zu können.   |
| <b>Aktivitäten in großer Höhe</b> | Eine Aktivität, die in einer Höhe von 4.500 Metern oder mehr stattfindet oder dorthin führt, außer als Passagier in einem Verkehrsflugzeug.  |
| <b>Arzt</b>                       | Eine Person, die gesetzlich befugt ist, Medizin oder Zahnmedizin zu praktizieren und über eine entsprechende Zulassung verfügt. Ausgeschlossen sind <i>Sie</i> selbst, <i>Ihre Reisebegleitung</i> oder <i>Ihre Familienangehörigen</i> oder <i>Familienangehörige</i> der kranken bzw. <i>verletzten</i> Person.  |
| <b>Assistenzhund</b>              | Jeder Hund, der speziell ausgebildet wurde, um zum Wohle einer Person mit einer Behinderung (einschließlich einer körperlichen oder sensorischen Beeinträchtigung, psychiatrischen Störung, Lernschwierigkeiten oder einer sonstigen geistigen Behinderung) bestimmte Aufgaben wahrzunehmen oder auszuführen. Beispiele für derartige Aufgaben sind unter anderem das Führen blinder Menschen, das Warnen tauber Menschen oder das Ziehen eines Rollstuhls. Die Anwesenheit eines Hundes zur Abschreckung oder zur Verhütung von Straftaten sowie als emotionale Unterstützung, für das Wohlbefinden, als Trost oder treuer Begleiter sind keine Assistenz-Aufgabe im Sinne dieser Definition.   |
| <b>Ausland</b>                    | Eine <i>Reise</i> ins <i>Ausland</i> ist eine <i>Reise</i> in ein Land, in dem <i>Sie</i> keinen ständigen Wohnsitz haben oder sich innerhalb der letzten drei Jahre jährlich nicht länger als drei Monate im Jahr aufgehalten haben.  |
| <b>Beförderungs-Unternehmen</b>   | Ein Unternehmen, das die gewerbliche Lizenz hat, Passagiere zwischen zwei Orten gegen Bezahlung auf dem Land-, Luft- oder Wasserweg zu befördern. Hiervon ausgeschlossen sind: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mietwagenfirmen</li> <li>2. private oder nicht-gewerbliche Transport-Unternehmen</li> <li>3. gecharterte Beförderungsmittel, außer von <i>Ihrem Reiseanbieter</i> zur Beförderung der Reisegruppe gecharterte Transportmittel</li> <li>4. der öffentliche Nahverkehr</li> </ol>   |
| <b>Computer-System</b>            | Jedes Computer-, Hardware-, Software- oder Kommunikationssystem oder elektronische Gerät (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Smartphones, Laptops, Tablets, tragbare Geräte), Server, Clouds, Mikrocontroller oder ähnliche Systeme, einschließlich aller zugehörigen Eingabe-, Ausgabe-, Datenspeicherungs-Geräte, Netzwerk-Komponenten oder Datensicherungs-Einrichtungen.  |
| <b>Cyber-Risiko</b>               | Alle Verluste, Schäden, Haftungsansprüche, Forderungen, Kosten oder Ausgaben jeglicher Art, die auf einen oder mehrere der folgenden Fälle zurückzuführen sind. Dies gilt unabhängig davon, ob diese direkt oder indirekt verursacht sind oder dazu beitragen, daraus resultieren oder in Verbindung damit entstehen: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jede unbefugte, arglistige oder rechtswidrige Handlung sowie die Androhung davon, die den Zugriff auf ein Computer-System, dessen Verarbeitung, Verwendung oder Betrieb betrifft</li> <li>2. Jeder Fehler oder jede Unterlassung im Zusammenhang mit dem Zugriff auf ein Computersystem, dessen Verarbeitung, Verwendung oder Betrieb</li> <li>3. Jede teilweise oder vollständige Nichtverfügbarkeit oder der Ausfall des Zugriffs auf ein Computersystem, dessen Verarbeitung, Verwendung oder Betrieb</li> <li>4. Jede Form von Nutzungsausfall, Funktionsminderung, Reparatur, Ersatz, Wiederherstellung oder Wiederbeschaffung von Daten, einschließlich aller Gegenwerte dieser Daten</li> </ol> |
| <b>Epidemie</b>                   | Eine ansteckende Krankheit, die von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) oder einer offiziellen Regierungsbehörde als <i>Epidemie</i> eingestuft wird.  |
| <b>Ersthelfer</b>                 | <i>Ersthelfer</i> vor Ort (z. B. Polizeibeamte, Einsatzkräfte eines anerkannten Rettungs- und Hilfsdienstes, z. B. Feuerwehr-Einsatzkräfte), die bei einem <i>Unfall</i> oder Notfall unverzüglich an den Unfallort / Einsatzort kommen, um Hilfe und Unterstützung zu leisten.  |
| <b>Fahrzeugpanne</b>              | Ein mechanisches oder elektronisches Problem, welches verhindert, dass das Fahrzeug normal genutzt werden kann. Dazu gehört auch das Fehlen von Flüssigkeiten (außer Kraftstoff).  |
| <b>Familienangehörige</b>         | Zu Ihren <i>Familienangehörigen</i> zählen wir abschließend: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ehepartner, Lebenspartner oder Lebensgefährtin und dessen <i>Familienangehörige</i></li> <li>2. <i>Mitbewohner</i></li> <li>3. Eltern und Stiefeltern</li> <li>4. Kinder, Stiefkinder, Pflegekinder oder Kinder, deren Adoptionsverfahren läuft</li> <li>5. Geschwister</li> <li>6. Großeltern und Enkelkinder</li> <li>7. Folgende Verwandte: Schwiegermutter, -vater, -sohn, -tochter, Schwager, Schwägerin sowie angeheiratete Großeltern</li> <li>8. Tanten, Onkel, Nichten und Neffen</li> <li>9. Vormunde und gesetzliche Betreuer, Mündel und Betreute</li> <li>10. Bezahlte, im selben Haushalt lebende Pflegekräfte</li> </ol>   |
| <b>Hauptwohnsitz</b>              | Der Ort, an dem sich <i>Ihr</i> räumlicher Lebensmittelpunkt befindet.   |
| <b>Klettersport</b>               | Eine Aktivität, bei der Gurte, Seile, Sicherungen, Steigeisen oder Eispickel verwendet werden. Nicht eingeschlossen ist hierbei das überwachte Klettern auf künstlichen Oberflächen, die für das Freizeitklettern bestimmt sind.   |
| <b>Mitbewohner</b>                | Eine Person, mit der <i>Sie</i> zum Zeitpunkt des Versicherungs-Abschlusses seit mindestens zwölf aufeinanderfolgenden Monaten zusammenleben und die mindestens 18 Jahre alt ist.  |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Naturkatastrophe</b>         | Ein großräumiges Extremwetter- oder geologisches Ereignis, bei dem Eigentum beschädigt, Transportwege oder Versorgungs-Einrichtungen zerstört oder Menschen gefährdet werden. Dazu gehören auch ohne Einschränkung: Erdbeben, Feuer, Überschwemmungen, Orkane, Lawinen, Erdbeben und Vulkanausbrüche.   |
| <b>Öffentlicher Nahverkehr</b>  | Nahverkehrs-, Pendlers- oder städtische Verkehrsmittel (z. B. S-Bahn, Stadtbus, U-Bahn, Fähre, Taxi, gebuchte Fahrer oder andere Verkehrsmittel), die <i>Sie</i> oder <i>Ihre Reisebegleitung</i> weniger als 150 Kilometer (Luftlinie) weit befördern.   |
| <b>Pandemie</b>                 | Eine örtlich nicht begrenzte <i>Epidemie</i> , die von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) oder einer offiziellen Regierungsbehörde als <i>Pandemie</i> eingestuft wird.  |
| <b>Politisches Risiko</b>       | Jede Art von Ereignis, organisiertem Widerstand oder Aktion, die beabsichtigt oder in Kauf nimmt, amtierende Regierungen oder Personen zu stürzen, abzulösen oder zu ersetzen. Dazu gehören u. a.: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstaatlichung</li> <li>• Beschlagnahme</li> <li>• Enteignung (einschließlich selektive Diskriminierung und Zwangsaufgabe)</li> <li>• Aberkennung</li> <li>• Revolution</li> <li>• Rebellion</li> <li>• Aufstand</li> <li>• Innere Unruhen, die zu einem Aufstand führen oder einem Aufstand gleichkommen</li> <li>• Militärische und widerrechtliche Machtergreifung</li> </ul> |
| <b>Quarantäne</b>               | Unter <i>Quarantäne</i> verstehen <i>wir</i> eine vorgeschriebene Beschränkung des Aufenthaltsortes, um die Ausbreitung einer ansteckenden Krankheit zu verhindern. Bei einer persönlichen <i>Quarantäne</i> hat eine öffentlichen Behörde oder der Kapitän eines Schiffes, mit dem <i>Sie</i> reisen, die Einschränkung <i>Ihres</i> Aufenthaltsortes angeordnet, weil der Verdacht besteht, dass <i>Sie</i> oder <i>Ihre Reisebegleitung</i> mit einer ansteckenden Erkrankung in Berührung gekommen sind.  |
| <b>Reise</b>                    | <i>Ihre Reise</i> an einen oder ab einem Ort, der nicht Ihr <i>Hauptwohnsitz</i> ist, sowie <i>Ihr</i> Aufenthalt am Reiseziel. Ausgenommen sind <i>Reisen</i> , die <i>Sie</i> unternehmen, um eine medizinische Versorgung oder Behandlung zu erhalten. Ausgenommen sind auch Umzüge oder das Pendeln zur und von der Arbeitsstätte. Zudem darf die <i>Reise</i> nicht länger als 999 Tage dauern.  |
| <b>Reiseanbieter</b>            | Ein Reisebüro oder eine andere Buchungsstelle, ein Reiseveranstalter, eine Fluggesellschaft, ein Kreuzfahrt-Unternehmen, ein Hotel, eine Eisenbahngesellschaft oder sonstige Anbieter von Reisedienstleistungen.  |
| <b>Reisebegleitung</b>          | Eine Person oder ein <i>Assistenzhund</i> , die mit <i>Ihnen</i> reisen oder <i>Sie</i> auf <i>Ihrer Reise</i> begleiten. Ein Gruppen- oder Reiseleiter gilt nicht als <i>Reisebegleitung</i> , es sei denn, <i>Sie</i> teilen sich mit dem Gruppen- oder Reiseleiter ein Zimmer. Lehrer, die Klassenreisen begleiten, gelten nicht als Gruppen- oder Reiseleiter.  |
| <b>Rückerstattung</b>           | Erstattungen, Gutschriften und Gutscheine, die <i>Sie</i> von <i>Ihrem Reiseanbieter</i> , Arbeitgeber, einem anderen Versicherungs-Unternehmen, einem Kreditkarten-Herausgeber oder einer anderen Einrichtung erhalten haben.  |
| <b>Sie oder Ihr</b>             | Alle Personen, die im Versicherungsschein oder Versicherungs-Nachweis namentlich genannt sind.  |
| <b>Strafbare Handlung</b>       | Eine Handlung, die dort, wo sie begangen wird, gegen das Gesetz verstößt.   |
| <b>Terroristisches Ereignis</b> | Dies bezeichnet die Handlung einer organisierten Gruppe, die seitens der Regierungsbehörde und / oder gemäß geltendem Recht im Land <i>Ihres</i> Wohnsitzes als offiziell terroristisch eingestuft ist. Die terroristische Gruppe möchte mit ihrer Handlung ein bestimmtes politisches, ethnisches oder religiöses Ziel erreichen. Bei dem Ereignis werden Menschen verletzt oder Eigentum beschädigt. Hiervon ausgenommen sind allgemeine Protestbewegungen, Unruhen, Gewaltausschreitungen oder kriegerische Handlungen.  |
| <b>Unbewohnbar</b>              | <i>Ihre</i> eigene Wohnung oder eine <i>Unterkunft</i> am Reiseziel haben durch eine <i>Naturkatastrophe</i> , Feuer, Überschwemmung, Einbruch, Sturm, Explosion oder Vandalismus großen Schaden genommen. Dazu gehören auch der längere Ausfall der Strom-, Gas- oder Wasserversorgung. Deshalb ist der Ort bei vernünftiger Betrachtungsweise als unzugänglich oder unbenutzbar anzusehen.  |
| <b>Unterkunft</b>               | Ein Hotel oder eine andere Art der <i>Unterkunft</i> , für die <i>Sie</i> eine Reservierung vornehmen und wo <i>Sie</i> gegen Bezahlung übernachten.  |
| <b>Unwetter</b>                 | Gefährliche Witterungsverhältnisse, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Sturm, Orkan, Wirbelsturm, Nebel, Hagel, Regen-, Schnee- oder Eissturm.   |
| <b>Verkehrsunfall</b>           | Ein unerwartetes und unbeabsichtigtes Verkehrsereignis, das nicht auf eine <i>Fahrzeugpanne</i> zurückzuführen ist. Die Folge des Ereignisses sind <i>Verletzungen</i> und / oder Sachschäden.  |
| <b>Verletzung</b>               | <i>Verletzung</i> , die körperliche Schäden nach sich zieht.  |
| <b>Versicherte Ereignisse</b>   | Die ausdrücklich aufgeführten Situationen oder Ereignisse, für die <i>Sie</i> im Rahmen dieses Versicherungsvertrags Versicherungsschutz haben.   |
| <b>Versicherung</b>             | Die Dokumentation über den abgeschlossenen Reiseversicherungsvertrag. Diese umfasst: den Versicherungs-Nachweis (z. B. Versicherungsschein), die Dokumente zum Versicherungs-Nachweis mit der Leistungs-Übersicht, den Hinweisen zum Datenschutz und den Versicherungs-Informationen und -Bedingungen sowie das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten.  |



## Vorerkrankungen

*Vorerkrankungen* sind Erkrankungen oder gesundheitliche Beschwerden, die schon vor dem Abschluss der *Versicherung* bestanden. *Sie* wussten oder mussten damit rechnen, dass Behandlungen erforderlich werden. *Vorerkrankungen* sind nicht versichert.

In der Reiserücktritt- und Reiseabbruch-Versicherung besteht nur für unerwartete schwere Erkrankungen Versicherungsschutz. Dabei unterscheiden *wir* zwischen körperlichen und psychischen Erkrankungen:

1. Eine körperliche Erkrankung ist dann unerwartet, wenn sie
  - \* zum ersten Mal nach Abschluss der *Versicherung* (Reiserücktritt) oder nach Antritt der *Reise* (Reiseabbruch) auftritt oder
  - \* wenn eine bestehende Erkrankung in den letzten sechs Monaten vor Versicherungs-Abschluss (Reiserücktritt) bzw. in den letzten sechs Monaten vor Antritt der *Reise* (Reiseabbruch) nicht behandelt wurde.Die Erkrankung verschlechtert sich nach Abschluss der *Versicherung* (Reiserücktritt) bzw. nach Antritt der *Reise* (Reiseabbruch). Regelmäßige Untersuchungen zur Kontrolle oder Vorsorge sind keine Behandlung.
2. Eine psychische Erkrankung ist dann unerwartet, wenn sie
  - \* zum ersten Mal nach Abschluss der *Versicherung* (Reiserücktritt) oder nach Antritt der *Reise* (Reiseabbruch) auftritt.
  - \* Bei einer chronischen psychischen Erkrankung betrachten *wir* den Schub oder die Verschlechterung als eine *Vorerkrankung*, wenn die letzte Behandlung innerhalb von drei Jahren vor Abschluss der *Versicherung* (Reiserücktritt) oder vor Antritt der *Reise* (Reiseabbruch) stattfand. Regelmäßige Untersuchungen zur Kontrolle oder Vorsorge sind keine Behandlung.
3. Eine psychische Erkrankung ist dann schwer, wenn sie stationär behandelt wird oder wenn sie von einem Facharzt für Psychiatrie vor der Stornierung der *Reise* (Reiserücktritt) attestiert wird oder wenn von *Ihrem* Krankenversicherer eine ambulante Psychotherapie genehmigt wird.

**Wir, uns, unser**

AWP P&C S.A., Niederlassung für Deutschland.

## BEGINN UND ENDE IHRES VERSICHERUNGSSCHUTZES

Sie haben nur dann Anspruch auf Versicherungsschutz, wenn wir Ihren Versicherungs-Antrag annehmen. Das Datum des Inkrafttretens Ihres Versicherungs-Vertrages und das Enddatum ist in Ihrem Versicherungs-Nachweis angegeben. Die *Versicherung* tritt um 00:00 Uhr am Tag nach Abschluss und nach veranlasster Zahlung in Kraft. Der Antrag muss am oder vor dem Abreise-Datum eingehen und Sie müssen die Zahlung des vollständigen Versicherungs-Beitrags veranlasst haben.

Der Versicherungsschutz gilt nur für Schäden, die während der Laufzeit Ihres Versicherungs-Vertrags eintreten.

Das *Abreise-Datum* und das *Rückreise-Datum*, das Sie beim Abschluss der *Versicherung* angegeben haben, werden bei der Berechnung der Dauer Ihrer Reise als zwei separate Reisetage gezählt. Hiervon ausgenommen sind One-Way-Buchungen (einfache Strecke) oder Hin- und Rückreisen am selben Tag.

Ihre *Versicherung* endet an dem in Ihrem Versicherungs-Nachweis angegebenen Enddatum des Versicherungsschutzes. Es gibt Situationen, in denen Ihr Versicherungsschutz unter Umständen zu einem anderen Zeitpunkt endet: Wenn Ihre *Versicherung* im Rahmen einer One-Way-Buchung (einfache Strecke) abgeschlossen wurde, endet Ihr Versicherungsschutz an dem in Ihren Versicherungs-Dokumenten angegebenen geplanten Rückreise-Datum (maximal 999 Tage nach dem in Ihren Reisedokumenten angegeben *Abreise-Datum*). Außerdem endet Ihr Versicherungsschutz in folgenden Fällen zum jeweils frühestmöglichen der folgenden Zeitpunkte:

1. mit Stornierung Ihrer Reise oder
2. mit Ihrem Widerruf, sofern Ihre abgeschlossene Versicherung eine Reiserücktritt-Versicherung enthält und die Versicherungsdauer länger als ein Monat beträgt, oder
3. mit Beendigung Ihrer Reise (wenn Sie Ihre Reise vorzeitig beenden) oder
4. mit Ihrem Eintreffen in einer medizinischen Einrichtung zur weiteren Versorgung (wenn Sie Ihre Reise aus gesundheitlichen Gründen abbrechen) oder
5. um 23:59 Uhr am 999sten Tag der Reise.

Sollte sich Ihre Rückreise wegen einem *versicherten Ereignis* verzögern, verlängern wir Ihren Versicherungs-Zeitraum bis Sie in der Lage sind, an Ihren Ausgangsort oder *Hauptwohnsitz* zurückzukehren, oder bis Sie nach einem medizinischen Rücktransport oder einem Reiseabbruch zur weiteren Versorgung in einer medizinischen Einrichtung eintreffen. Die *Versicherung* endet zu dem Termin, zu dem einer der zuvor genannten Umstände zuerst eintritt.

Bitte beachten Sie, dass diese *Versicherung* nur für die angegebene Reise gilt und nicht gekündigt werden muss.

## BESCHREIBUNG DER ENTHALTENEN VERSICHERUNGS-LEISTUNGEN

In diesem Abschnitt beschreiben wir den Leistungsumfang der von Ihnen abgeschlossenen *Versicherung*. Wir erläutern jede Leistung sowie die besonderen Bedingungen, die erfüllt sein müssen, damit der Versicherungsschutz greift. **Bitte beachten Sie auch die angegebenen Ausnahmen vom Versicherungsschutz sowie die Allgemeinen Ausschlüsse und die Allgemeinen Bestimmungen. Dort sind u. a. Ihre Pflichten (Obliegenheiten) nachzulesen.**

### A. REISERÜCKTRITT-VERSICHERUNG

Falls Sie Ihre Reise wegen eines der unten aufgeführten, *versicherten Ereignisse* stornieren oder verschieben müssen, gilt: Wir ersetzen Ihnen die vertraglich geschuldeten Stornokosten (nicht erstattungsfähige Reisekosten, Anzahlungen und Umbuchungsgebühren - abzüglich etwaiger Rückerstattungen) bis zu der in Ihrer Leistungs-Übersicht hierfür aufgeführten maximalen Versicherungs-Leistung. Bitte beachten Sie, dass dieser Versicherungsschutz nur greift, solange Sie die Reise noch nicht angetreten haben.

Wenn Sie und Ihre Reisebegleitung eine gemeinsame *Unterkunft* im Voraus gebucht haben, gilt: Falls Ihre Reisebegleitung die Reise wegen eines oder mehrerer der unten aufgeführten *versicherten Ereignisse* storniert, erstatten wir alle zusätzlichen Kosten für die *Unterkunft*, die Ihnen in Rechnung gestellt werden.

**WICHTIG (Obliegenheit):** Sie sind verpflichtet, die Reise innerhalb von 48 Stunden nach Eintritt des *versicherten Ereignisses* zu stornieren (z. B. bei Ihrem Reiseanbieter), um die Stornokosten möglichst gering zu halten. Dies gilt auch bei Erkrankungen oder *Verletzungen*, die bei üblichem Heilverlauf bis zum Reisezeitpunkt ausgeheilt sein sollten. Wenn Sie diese Frist nicht einhalten und deshalb höhere Stornokosten entstehen oder Sie eine geringere *Rückerstattung* erhalten, wird die Differenz nicht von uns übernommen. Sollten Sie aufgrund einer schweren Erkrankung oder *Verletzung* nicht in der Lage sein, innerhalb dieser 48-Stunden-Frist zu stornieren, müssen Sie dies unverzüglich nachholen, sobald Ihnen das möglich ist.

Wenn Sie sich beim Eintritt des *versicherten Ereignisses* unverzüglich an unseren medizinischen Dienst (Stornoberatung) wenden, werden Sie dort beraten. Empfiehlt dieser, noch abzuwarten, und folgen Sie diesem Rat, liegt keine Obliegenheitsverletzung vor.

**Die Folgen einer Obliegenheitsverletzung sind im Abschnitt Allgemeine Bestimmungen nachzulesen.**

#### **Versicherte Ereignisse:**

1. Sie oder Ihre Reisebegleitung werden so krank (einschließlich der Diagnose einer *epidemisch* oder *pandemisch* auftretenden Krankheit wie COVID-19) oder *verletzen* sich so schwer, dass Sie zur Stornierung Ihrer Reise gezwungen sind.

Es gilt die folgende Bedingung:

- a. Ein Arzt rät Ihnen oder Ihrer Reisebegleitung vor dem Reiserücktritt, Ihre Reise zu stornieren.

2. Ein *Familienangehöriger*, der nicht mit *Ihnen* reist, wird krank (einschließlich der Diagnose einer *epidemisch* oder *pandemisch* auftretenden Krankheit wie COVID-19) oder *verletzt* sich.

Es gilt die folgende Bedingung:

- a. Die Krankheit oder *Verletzung* muss von einem *Arzt* als lebensbedrohlich eingestuft werden oder einen *Krankenhaus*-Aufenthalt notwendig machen.
3. *Sie, Ihre Reisebegleitung, ein Familienangehöriger oder Ihr Assistenzhund* sterben nach dem Inkrafttreten *Ihrer Versicherung* und vor Beginn *Ihrer Reise*.
4. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* werden vor *Ihrer Reise* unter *Quarantäne* gestellt, weil *Sie* Folgendem ausgesetzt waren:
- a. einer ansteckenden Krankheit, mit Ausnahme einer *Epidemie* oder *Pandemie* oder
- b. einer *epidemisch* oder *pandemisch* auftretenden Krankheit (z. B. COVID-19), jedoch nur, wenn alle nachstehenden Bedingungen erfüllt sind:
- i. Von der *Quarantäne* sind ausdrücklich *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* betroffen. D. h. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* müssen in der *Quarantäne*-Anordnung oder -Anweisung persönlich namentlich benannt und aufgrund einer *Epidemie* oder *Pandemie* unter *Quarantäne* gestellt werden.
- ii. Die *Quarantäne* wurde nicht generell (a) für einen Teil oder die Gesamtheit der Bevölkerung, für ein geografisches Gebiet, ein Gebäude oder ein Schiff verhängt. Die *Quarantäne* darf nicht verhängt worden sein, (b) weil *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* zuvor in ein bestimmtes Gebiet gereist sind oder von einem bestimmten Ort gekommen sind. Diese Bedingung (ii) gilt auch dann, wenn *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* ausdrücklich namentlich unter *Quarantäne* gestellt werden.
5. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* sind am Abreisetag in einen *Verkehrsunfall* verwickelt.

Eine der folgenden Bedingungen muss zutreffen:

- a. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* benötigen ärztliche Hilfe.
- b. *Ihr Fahrzeug* oder das Fahrzeug *Ihrer Reisebegleitung* muss repariert werden, weil es in keinem fahrbereiten Zustand ist.
6. *Sie* sind gesetzlich verpflichtet, zum Zeitpunkt *Ihrer* geplanten *Reise* an einem Gerichtstermin teilzunehmen.

Es gilt die folgende Bedingung:

- a. Die Teilnahme erfolgt nicht im Rahmen *Ihrer* beruflichen Tätigkeit. (Wenn *Sie* also beispielsweise in *Ihrer* Eigenschaft als Rechtsanwalt, Justizangestellter, Sachverständiger, Polizeibeamter oder im Rahmen einer anderen derartigen Tätigkeit teilnehmen, ist dies nicht versichert.)
7. *Ihr Hauptwohnsitz* wird unbewohnbar.
8. *Ihr Beförderungs-Unternehmen* kann *Sie* wegen eines der nachstehenden Ereignisse nicht innerhalb von 24 Stunden nach der ursprünglich geplanten Ankunftszeit an *Ihr* ursprünglich vorgesehenes Reiseziel bringen:
- A. *Naturkatastrophe*
- B. *Unwetter*
- C. Streik - nicht jedoch, wenn dieser bereits vor Abschluss *Ihrer Versicherung* angedroht oder angekündigt wurde
- D. von der Regierung angeordnete Einstellung des Flug- oder Zugbetriebs. Reisewarnungen oder -verbote seitens einer Regierung oder Behörde sind hiervon ausgenommen.

Wenn es *Ihnen* jedoch möglich ist, auf einem anderen Weg an *Ihr* ursprüngliches Reiseziel zu gelangen, erstatten *wir Ihnen* folgende Kosten bis zur maximalen Versicherungs-Leistung *Ihrer* Reiserücktritt-Versicherung:

- i. die notwendigen Auslagen für die alternative Beförderung, abzüglich etwaiger *Rückerstattungen* und
- ii. die Kosten für eine im Voraus gebuchte *Unterkunft*, die aufgrund *Ihrer* verspäteten Ankunft nicht genutzt wurde, abzüglich etwaiger *Rückerstattungen*.
- Es gelten die folgenden Bedingungen:
- a. Die Beförderungsklasse der alternativen Beförderung darf nicht besser sein als die der ursprünglich gebuchten Beförderung.
- b. Der Versicherungsschutz im Falle eines Streiks gilt nicht, wenn die streikenden Arbeitnehmer beim *Beförderungs-Unternehmen* oder seiner Tochtergesellschaft beschäftigt sind, bei dem *Sie Ihre Versicherung* abgeschlossen haben.
9. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* werden nach dem Abschluss *Ihrer Versicherung* von einem aktuellen Arbeitgeber gekündigt.

Es gelten die folgenden Bedingungen:

- a. Die Kündigung ist nicht selbst verschuldet.
- b. Das Beschäftigungsverhältnis muss unbefristet gewesen sein.
- c. Das Beschäftigungsverhältnis muss mindestens zwölf aufeinanderfolgende Monate angedauert haben.
10. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* nehmen nach Abschluss *Ihrer Versicherung* ein festes, bezahltes, sozialversicherungspflichtiges Beschäftigungsverhältnis auf, das eine Anwesenheit am Arbeitsplatz während des ursprünglich geplanten Reisezeitraums erforderlich macht.
11. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* müssen den *Hauptwohnsitz* dauerhaft um mindestens 150 Kilometer verlagern, weil der Arbeitgeber *Sie* bzw. *Ihre Reisebegleitung* versetzt hat. Versicherungsschutz besteht auch, wenn *Sie* wegen der Versetzung *Ihres* Ehepartners, Lebenspartners oder Lebensgefährten umziehen müssen.
12. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* sind als *Ersthelfer* tätig. *Sie* haben in dieser Eigenschaft während des ursprünglich geplanten Reisezeitraums einen Einsatz, weil sich ein *Unfall* oder Notfall (einschließlich einer *Naturkatastrophe*) ereignet hat.

13. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* müssen zum geplanten Zeitpunkt *Ihrer Reise* an einem *Adoptionstermin* im Rahmen eines Adoptionsverfahrens teilnehmen.
14. *Sie*, *Ihre Reisebegleitung* oder ein *Familienangehöriger* werden als Mitglied der Bundeswehr versetzt / abgeordnet oder der Urlaubsstatus wird geändert. Ausgenommen davon sind Änderungen aufgrund von Kriegs- oder Disziplinarmaßnahmen.
15. Eine für die Einreise in ein Zielland notwendige Impfung kann bei *Ihnen* oder *Ihrer Reisebegleitung* aus gesundheitlichen Gründen nicht durchgeführt werden.
16. *Ihre* für die *Reise* erforderlichen Reisedokumente oder die *Ihrer Reisebegleitung* werden gestohlen.

Es gilt die folgende Bedingung:

- a. *Sie* müssen nachweisen, dass *Sie* sich um Ersatzdokumente bemüht haben, um damit die ursprünglich geplante *Reise* durchführen zu können.
17. *Ihnen* oder *Ihrer Reisebegleitung* wird von den Behörden des Ziel- oder Transitlandes ein Touristenvisum verweigert.
  18. *Sie* stellen nach Abschluss dieser *Versicherung* fest, dass *Sie* schwanger sind.
  19. *Sie* sollen bei der Geburt des Kindes eines *Familienangehörigen* anwesend sein.
  20. *Ihre Unterkunft* am Reiseziel wird *unbewohnbar*.
  21. Für *Ihre Reise* außerhalb des Landes, in dem sich *Ihr* Wohnsitz befindet, hatten *Sie* die Unterbringung bei Familienmitgliedern geplant. Diese können *Sie* jedoch nicht aufnehmen, weil ein Mitglied dieses Haushalts verstorben oder schwer erkrankt ist oder *verletzt* wurde.
  22. Regierungsbehörden ordnen an *Ihrem* Zielort eine Zwangsevakuierung an, die innerhalb von 24 Stunden vor *Ihrem Abreise-Datum* in Kraft tritt.

Es gilt die folgende Bedingung:

- a. *Sie* haben die *Versicherung* abgeschlossen, bevor das Ereignis, das zu der Zwangsevakuierung führte, öffentlich bekanntgegeben wurde.
23. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* trennen sich offiziell / rechtsverbindlich oder werden am oder nach dem Versicherungs-Beginn, jedoch vor *Ihrem* geplanten *Abreise-Datum*, rechtskräftig geschieden.

Es gilt die folgende Bedingung:

- a. *Sie* haben die *Versicherung* innerhalb von 14 Tagen nach der Buchung der *Reise* abgeschlossen.
24. *Ihr* Fahrzeug oder das Fahrzeug *Ihrer Reisebegleitung* hat auf dem Weg zum Ausgangspunkt *Ihrer Reise* eine *Fahrzeugpanne*.
  25. Das Fahrzeug, mit dem *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* zum Ausgangspunkt *Ihrer Reise* fahren wollten oder das während *Ihrer Reise* das Hauptbeförderungsmittel sein sollte, wird gestohlen.
  26. *Sie* sind Schüler / Student an einer anerkannten Bildungseinrichtung. *Sie* bestehen die Abschlussprüfung nicht oder erreichen das Klassenziel nicht, um in die nächste Klassenstufe vorzurücken.
  27. *Sie* haben eine mehrtägige *Reise* gebucht oder sich vor *Ihrem Abreise-Datum* zu einer mehrtägigen Veranstaltung angemeldet, die Hauptzweck *Ihrer Reise* ist. *Ihr* Reiseveranstalter oder der gewerbliche Anbieter der Veranstaltung storniert diese aufgrund von:
    - a. *Naturkatastrophe*
    - b. *Unwetter*

HINWEIS: *Wir* erstatten *Ihnen* nicht die Kosten für die vom Veranstalter stornierte mehrtägige *Reise* / Veranstaltung. *Wir* erstatten *Ihnen* lediglich die im Voraus zusätzlich gebuchten, nicht vom Veranstalter zu erstattenden *Unterkunfts-* und *Beförderungskosten*.

## B. REISEABBRUCH-VERSICHERUNG

Falls *Sie Ihre Reise* wegen eines oder mehrerer der unten aufgeführten *versicherten Ereignisse* vorzeitig abbrechen, unterbrechen oder verlängern müssen, gilt: *Wir* ersetzen *Ihnen* bis zu der in *Ihrer* Leistungs-Übersicht hierfür angegebenen maximalen Versicherungs-Leistung (abzüglich etwaiger *Rückerstattungen*):

- i. den anteiligen Reisepreis. Dieser entspricht den gebuchten, aber nicht genutzten und nicht erstattungsfähigen Reiseleistungen.
- ii. zusätzliche Unterkunftskosten, die *Ihnen* entstehen, wenn *Sie* im Voraus gemeinsame Übernachtungen gebucht haben und *Ihre Reisebegleitung* die *Reise* abbrechen muss.
- iii. Notwendige Beförderungskosten, um *Ihre Reise* fortzusetzen oder an *Ihren Hauptwohnsitz* zurückzukehren
  - *Wir* erstatten *Ihnen* entweder die neu entstandenen Rückreisekosten an *Ihren Hauptwohnsitz* oder den Anteil *Ihrer* ursprünglichen Rückreisekosten, die das *Beförderungs-Unternehmen* einbehält, nicht jedoch beides.
- iv. zusätzliche *Unterkunfts*- und Beförderungskosten, wenn die Unterbrechung dazu führt, dass *Sie* länger als ursprünglich geplant an *Ihrem* Zielort (bzw. am Ort des Ereignisses) bleiben müssen. **Pro Person gilt ein Höchstbetrag von 100,- € pro Tag für maximal 10 Tage.**

**WICHTIG (Obliegenheit):** Sobald *Sie* selbst feststellen, dass *Sie Ihre Reise* abbrechen oder unterbrechen müssen, oder ein *Arzt Ihnen* dazu rät, gilt: *Sie* sind verpflichtet, alle nicht in Anspruch genommenen Reiseleistungen innerhalb von 48 Stunden zu stornieren (z. B. bei *Ihrem Reiseanbieter*). Wenn *Sie* diese Frist nicht einhalten und deshalb eine geringere *Rückerstattung* erhalten, wird die Differenz nicht von *uns* übernommen. Sollten *Sie* aufgrund einer schweren Erkrankung oder *Verletzung* nicht in der Lage sein, die 48-Stunden-Frist einzuhalten, müssen *Sie* dies unverzüglich nachholen, sobald *Sie* dazu in der Lage sind.

**Die Folgen einer Obliegenheitsverletzung sind im Abschnitt Allgemeine Bestimmungen nachzulesen.**

### **Versicherte Ereignisse:**

1. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* werden so krank (einschließlich der Diagnose einer *epidemisch* oder *pandemisch* auftretenden Krankheit wie COVID-19) oder *verletzen* sich so schwer, dass *Sie* gezwungen sind, *Ihre Reise* abzubrechen oder zu unterbrechen.

Es gelten die folgenden Bedingungen:

- a. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* müssen sich von einem *Arzt* untersuchen lassen bzw. ärztlichen Rat einholen, bevor die Entscheidung zum Reiseabbruch fällt.
  - b. *Sie* dürfen nicht in ein Land gereist sein, für das die Regierung *Ihres* Heimatlandes eine Reisewarnung ausgesprochen hat.
2. Ein *Familienangehöriger*, der nicht mit *Ihnen* reist, wird krank (einschließlich der Diagnose einer *epidemisch* oder *pandemisch* auftretenden Krankheit wie COVID-19) oder *verletzt* sich.

Es gilt die folgende Bedingung:

- a. Die Krankheit oder *Verletzung* muss von einem *Arzt* als lebensbedrohlich eingestuft werden oder einen *Krankenhaus*-Aufenthalt notwendig machen.
3. *Sie, Ihre Reisebegleitung, Familienangehörige* oder *Ihr Assistenzhund* sterben während *Ihrer Reise*.
  4. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* werden während *Ihrer Reise* unter *Quarantäne* gestellt, weil *Sie* Folgendem ausgesetzt waren:
    - a. einer ansteckenden Krankheit, mit Ausnahme einer *Epidemie* oder *Pandemie* oder
    - b. einer *epidemisch* oder *pandemisch* auftretenden Krankheit (z. B. COVID-19), jedoch nur, wenn alle nachstehenden Bedingungen erfüllt sind:
      - i. Von der *Quarantäne* sind ausdrücklich *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* betroffen. D. h. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* müssen in der *Quarantäne*-Anordnung oder -Anweisung persönlich namentlich benannt und aufgrund einer *Epidemie* oder *Pandemie* unter *Quarantäne* gestellt werden.
      - ii. Die *Quarantäne* wurde nicht generell (a) für einen Teil oder die Gesamtheit der Bevölkerung, für ein geografisches Gebiet, ein Gebäude oder ein Schiff verhängt. Die *Quarantäne* darf nicht verhängt worden sein, (b) weil *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* zuvor in ein bestimmtes Gebiet gereist sind oder von einem bestimmten Ort gekommen sind. Diese Bedingung (ii) gilt auch dann, wenn *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* ausdrücklich namentlich unter *Quarantäne* gestellt werden.
  5. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* haben einen *Verkehrsunfall*.

Es gilt die folgende Bedingung:

- a. Die Teilnahme erfolgt nicht im Rahmen *Ihrer* beruflichen Tätigkeit. (Wenn *Sie* also beispielsweise in *Ihrer* Eigenschaft als Rechtsanwalt, Justizangestellter, Sachverständiger, Polizeibeamter oder im Rahmen einer anderen derartigen Tätigkeit teilnehmen, ist dies nicht versichert.)

7. *Ihr Hauptwohnsitz* wird unbewohnbar.

8. *Ihr Beförderungs-Unternehmen* kann *Sie* wegen eines der nachstehenden Ereignisse nicht innerhalb von 24 Stunden nach der ursprünglich geplanten Ankunftszeit an *Ihr* ursprünglich vorgesehenes Reiseziel bringen:
- A. *Naturkatastrophe*
  - B. *Unwetter*
  - C. Streik - nicht jedoch, wenn dieser bereits vor Abschluss *Ihrer Versicherung* angedroht oder angekündigt wurde
  - D. von der Regierung angeordnete Einstellung des Flug- oder Zugbetriebs. Reisewarnungen oder -verbote einer Regierung oder Behörde sind hiervon ausgenommen.

Wenn es *Ihnen* jedoch möglich ist, auf einem anderen Weg an *Ihr* ursprüngliches Reiseziel zu gelangen, erstatten *wir Ihnen* folgende Kosten bis zur maximalen Versicherungs-Leistung *Ihrer* Reiseabbruch-Versicherung:

- i. die notwendigen Auslagen für die alternative Beförderung, abzüglich etwaiger *Rückerstattung* und
- ii. die Kosten für eine im Voraus gebuchte *Unterkunft*, die aufgrund *Ihrer* verspäteten Ankunft nicht genutzt wurde, abzüglich etwaiger *Rückerstattungen*.

Es gelten die folgenden Bedingungen:

- a. Die Beförderungsklasse der alternativen Beförderung darf nicht besser sein als die der ursprünglich gebuchten Beförderung.
  - b. Der Versicherungsschutz im Falle eines Streiks gilt nicht, wenn die streikenden Arbeitnehmer beim *Beförderungs-Unternehmen* oder seiner Tochtergesellschaft beschäftigt sind, bei dem *Sie Ihre Versicherung* abgeschlossen haben.
9. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* sind als *Ersthelfer* tätig. *Sie* werden in dieser Eigenschaft während der *Reise* zum Einsatz gerufen, weil sich ein *Unfall* oder Notfall (einschließlich einer *Naturkatastrophe*) ereignet hat.
10. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* befinden sich in einem entführten Flugzeug, Zug, Fahrzeug oder Schiff.
11. *Sie, Ihre Reisebegleitung* oder ein *Familienangehöriger* werden als Mitglied der Bundeswehr versetzt / abgeordnet oder der Urlaubsstatus wird geändert. Ausgenommen davon sind Änderungen aufgrund von Kriegs- oder Disziplinarmaßnahmen.
12. *Sie* versäumen mindestens 50 % der Dauer *Ihrer Reise* aufgrund:
- A. einer Verspätung eines *Beförderungs-Unternehmens* (hiervon ausgenommen ist, wenn die Beförderung vor der Abreise vom *Beförderungs-Unternehmen* abgesagt wird)
  - B. eines Streiks, außer wenn dieser vor dem Abschluss *Ihrer Versicherung* bereits angedroht oder angekündigt wurde
  - C. einer *Naturkatastrophe*
  - D. gesperrter oder unpassierbarer Straßen infolge von *Unwetter*
  - E. verlorener oder gestohlener Reisedokumente, die benötigt werden und nicht rechtzeitig vor der Fortsetzung *Ihrer Reise* wiederbeschafft werden können
    - i. *Sie* müssen nachweisen, dass *Sie* sich um Ersatzdokumente bemüht haben, um die *Reise* fortsetzen zu können.
  - F. innerer Unruhen
13. Ein *Beförderungs-Unternehmen* verweigert *Ihnen* oder *Ihrer Reisebegleitung* die Beförderung aufgrund des Verdachts, dass *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* an einer ansteckenden Krankheit leiden (einschließlich einer *epidemisch* oder *pandemisch* auftretenden Krankheit wie COVID-19). Kein Versicherungsschutz besteht jedoch, wenn *Sie* sich weigern, die Regeln oder Anforderungen für die *Reise* bzw. Einreise in *Ihr* Zielland einzuhalten bzw. diese missachten.
14. *Sie* sollen bei der Geburt des Kindes eines *Familienangehörigen* anwesend sein.
15. *Ihre Unterkunft* am Reiseziel wird *unbewohnbar*.
16. Für *Ihre Reise* außerhalb des Landes, in dem sich *Ihr Wohnsitz* befindet, hatten *Sie* die Unterbringung bei Familienmitgliedern geplant. Diese können *Sie* jedoch nicht aufnehmen, weil ein Mitglied dieses Haushalts verstorben oder schwer erkrankt ist oder *verletzt* wurde.
17. Regierungsbehörden ordnen an *Ihrem* Zielort eine Zwangsevakuierung an, während *Sie* sich auf *Ihrer Reise* befinden.
- Es gilt die folgende Bedingung:
- a. *Sie* haben die *Versicherung* abgeschlossen, bevor das Ereignis, das zu der Zwangsevakuierung führte, öffentlich bekanntgegeben wurde.
18. *Ihr* Fahrzeug oder das Fahrzeug *Ihrer Reisebegleitung* hat während *Ihrer Reise* eine *Fahrzeugpanne* und ist nicht mehr fahrbereit.
19. Das Fahrzeug, das während *Ihrer Reise* als Hauptbeförderungsmittel dient, wird gestohlen.

## C. VERSPÄTUNGS-VERSICHERUNG

Falls sich *Ihre Reise* oder die *Ihrer Reisebegleitung* wegen eines der unten aufgeführten *versicherten Ereignisse* verzögert, gilt: *Wir* ersetzen *Ihnen* bis zu der in *Ihrer Leistungs-Übersicht* hierfür angegebenen maximalen Versicherungs-Leistung folgende Auslagen (abzüglich etwaiger *Rückerstattungen*):

- i. *Wir* erstatten *Ihnen* die Kosten für nicht in Anspruch genommene im Voraus gebuchte Reiseleistungen sowie zusätzliche Aufwendungen, die *Ihnen* für den Zeitraum und am Ort *Ihrer* Verspätung für Mahlzeiten, *Unterkunft*, Kommunikation (z. B. Telefonkosten) und lokalen Transport entstehen. Es gilt dabei eine tägliche (je 24 Stunden) Obergrenze, die in *Ihrer Leistungs-Übersicht* aufgeführt ist:
- ii. *Wir* erstatten die notwendigen Beförderungskosten, damit *Sie* sich entweder *Ihrer* Kreuzfahrt / Rundreise wieder anschließen oder an *Ihr* Reiseziel gelangen können, wenn *Sie* aufgrund der Verspätung die Abfahrt *Ihres* Kreuzfahrtschiffes oder *Ihrer* Rundreise versäumen.
- iii. *Wir* erstatten die notwendigen Beförderungskosten an *Ihr* Reiseziel oder zurück nach Hause, wenn *Sie* *Ihren* Flug oder *Ihren* Zug verpassen, weil es auf *Ihrem* Weg zum Flughafen oder Bahnhof eine Verspätung im *öffentlichen Nahverkehr* gab.

**HINWEIS:** *Wir* erstatten *Ihnen* keine Auslagen, für die *Ihr Beförderungs-Unternehmen* oder *Reiseanbieter* die Zahlung übernehmen muss.

Die Verspätung muss mindestens die in *Ihrer Leistungs-Übersicht* als erforderliche Verzögerung angegebene Stundenzahl betragen und auf eines der nachstehenden *versicherten Ereignisse* zurückzuführen sein:

1. Verspätung eines *Beförderungs-Unternehmens*
2. Streik, es sei denn, dieser wurde vor dem Abschluss *Ihrer Versicherung* bereits angedroht oder angekündigt
3. *Quarantäne*-Maßnahmen während *Ihrer Reise*, weil *Sie* Folgendem ausgesetzt waren:
  - a. einer ansteckenden Krankheit, mit Ausnahme einer *Epidemie* oder *Pandemie* oder
  - b. einer *epidemisch* oder *pandemisch* auftretenden Krankheit (z. B. COVID-19), jedoch nur, wenn alle nachstehenden Bedingungen erfüllt sind:
    - i. Von der *Quarantäne* sind ausdrücklich *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* betroffen. D. h. *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* müssen in der *Quarantäne*-Anordnung oder -Anweisung persönlich namentlich benannt und aufgrund einer *Epidemie* oder *Pandemie* unter *Quarantäne* gestellt werden.
    - ii. Die *Quarantäne* wurde nicht generell (a) für einen Teil oder die Gesamtheit der Bevölkerung, für ein geografisches Gebiet, ein Gebäude oder ein Schiff verhängt. Die *Quarantäne* darf nicht verhängt worden sein, (b) weil *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* zuvor in ein bestimmtes Gebiet gereist sind oder von einem bestimmten Ort gekommen sind. Diese Bedingung (ii) gilt auch dann, wenn *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* ausdrücklich namentlich unter *Quarantäne* gestellt werden.
4. eine *Naturkatastrophe*
5. verloren gegangene oder gestohlene Reisedokumente
6. Entführung, es sei denn, es handelt sich um ein *terroristisches Ereignis*
7. innere Unruhen, es sei denn, es ergibt sich daraus ein *politisches Risiko*
8. ein *Verkehrsunfall*
9. ein *Beförderungs-Unternehmen* verweigert *Ihnen* oder *Ihrer Reisebegleitung* die Beförderung aufgrund des Verdachts, dass *Sie* oder *Ihre Reisebegleitung* an einer ansteckenden Krankheit leiden (einschließlich einer *epidemisch* oder *pandemisch* auftretenden Krankheit wie COVID-19). Dies gilt nicht, wenn *Sie* sich weigern, die Regeln oder Anforderungen für die *Reise* bzw. Einreise in *Ihr* Zielland einzuhalten bzw. diese missachten.

## D. REISE-ASSISTANCE

Bei Notfällen sind *wir* für *Sie* da. *Unser* 24-Stunden-Notfall-Service bietet *Ihnen* rund um die Uhr schnelle und fachkundige Hilfe weltweit. In den nachfolgend genannten Situationen unterstützen *wir Sie* :

### **Informationen vor der Reise**

*Wir* informieren *Sie* über die Sicherheitslage und gesundheitliche Risiken im jeweiligen Reiseland und über für die *Reise* notwendige Impfungen.

### **Vermittlung eines Arztes oder einer medizinischen Einrichtung**

Wenn *Sie* während *Ihrer Reise* die Hilfe eines *Arztes* oder einer medizinischen Einrichtung in Anspruch nehmen müssen, sind *wir Ihnen* bei der Suche gerne behilflich. *Wir* nennen *Ihnen* geeignete Anlaufstellen, wo Deutsch oder Englisch gesprochen wird.

### **Unterstützung bei Krankenhaus-Aufenthalten**

Wenn *Sie* eine Reise-Krankenversicherung abgeschlossen haben und in ein *Krankenhaus* eingeliefert werden, bleibt *unser* medizinischer Dienst mit *Ihnen* und *Ihrem* behandelnden *Arzt* in Kontakt. Auf *Ihren* Wunsch informieren *wir Ihre* Familie und *Ihren* Hausarzt über *Ihre* Krankheit oder *Verletzung* und halten sie bezüglich *Ihres* Zustands auf dem Laufenden.

### **Medizinischer Dolmetscher-Service**

*Wir* stehen *Ihnen* mit Übersetzungs-Dienstleistungen zur Seite, falls *Sie* im *Ausland* Hilfe benötigen. *Wir* erklären Diagnosen und andere medizinische Begriffe.

### **Unterstützung bei verlorenen Reisedokumenten**

Wenn *Ihr* Reisepass oder sonstige Reisedokumente verloren gehen oder gestohlen werden, unterstützen *wir Sie* bei der Beschaffung *Ihrer* Ersatzdokumente und, falls notwendig, der Änderung *Ihrer* Reiseplanung.

### **Unterstützung beim Geldtransfer im Notfall**

Wenn sich *Ihre Reise* verzögert oder unterbrochen wird oder *Ihnen* Reisezahlungsmittel abhandenkommen und *Sie* zusätzliches Geld für unerwartete Ausgaben benötigen, unterstützen *wir Sie* : *Wir* stellen den Kontakt zur Hausbank her. *Wir* helfen dabei, einen Geldtransfer von der Bank bzw. von *Ihren Familienangehörigen* oder Freunden zu organisieren.

### **Rechtlicher Beistand und Kontakt zu Behörden**

*Wir* helfen *Ihnen* bei der Beschaffung eines Anwaltes und eines Dolmetschers, wenn *Sie* verhaftet oder mit Haft bedroht werden. *Wir* informieren *Sie* über das nächstgelegene Konsulat (Adresse und telefonische Erreichbarkeit).

### **Nachrichten-Übermittlung im Notfall**

*Wir* helfen *Ihnen*, eine wichtige Nachricht an eine Person in *Ihrer* Heimat zu übermitteln.



Die Allgemeinen Ausschlüsse für *Ihren* Reiseschutz gelten für den gesamten abgeschlossenen Versicherungs-Vertrag. Ein „Ausschluss“ bezeichnet etwas, das nicht durch den vorliegenden Versicherungs-Vertrag abgedeckt ist. Hierfür bieten *wir* keine Zahlungen oder Dienstleistungen an.

Diese *Versicherung* bietet keinen Versicherungsschutz in den nachfolgend aufgeführten Fällen. Das gilt sowohl für Schäden, die direkt darauf zurückzuführen sind, wie auch für Schäden, die indirekt darauf zurückzuführen sind - und zwar unabhängig davon, ob *Sie* selbst, *Ihre Reisebegleitung* oder *Familienangehörige* davon betroffen sind:

1. Sämtliche Schäden, Umstände oder Ereignisse, die zum Zeitpunkt des Versicherungs-Abschlusses bekannt, vorhersehbar, beabsichtigt oder erwartet waren (für *Vorerkrankungen* gelten besondere Regeln - siehe dazu die Definitionen).
2. *Vorerkrankungen* - soweit nicht gemäß Definitionen ausdrücklich versichert.
3. Wenn *Sie* sich absichtlich selbst verletzen oder wenn *Sie* einen Selbstmordversuch unternehmen oder Selbstmord begehen.
4. Normal verlaufende, komplikationslose Schwangerschaften oder Geburten, wenn nicht im Rahmen der Reiserücktritt- oder Reiseabbruch-Versicherung ausdrücklich ein entsprechender Versicherungsschutz gewährt wird.
5. Fruchtbarkeitsbehandlungen oder medizinisch nicht indizierter Schwangerschaftsabbruch.
6. Psychische Erkrankungen: soweit nicht gemäß Definitionen im Rahmen der Reiserücktritt- oder Reiseabbruch-Versicherung ausdrücklich ein entsprechender Versicherungsschutz gewährt wird. Im Rahmen der Reise-Krankenversicherung besteht Versicherungsschutz mit Ausnahme von psychoanalytischer und psychotherapeutischer Behandlung sowie Hypnose.
7. Konsum oder Missbrauch von Alkohol oder Drogen oder damit zusammenhängende körperliche Symptome. Dies gilt nicht für Medikamente, die von einem *Arzt* verschrieben wurden und vorschriftsmäßig eingenommen werden.
8. Schäden, die vorsätzlich herbeigeführt wurden.
9. Tätigkeit als Besatzungsmitglied (einschließlich Trainee oder Auszubildender) an Bord eines Flugzeugs, Nutzfahrzeugs oder gewerblichen Wasserfahrzeugs.
10. Teilnahme an oder Training für die Teilnahme an einem professionellen oder semi-professionellen Sportwettbewerb.
11. Teilnahme an Extremsportarten und sehr risikoreichen Sport- und Freizeitaktivitäten im Allgemeinen und folgenden Aktivitäten im Besonderen:
  - a. Fallschirmspringen, BASE-Jumping, Gleitschirm- oder Drachenfliegen
  - b. Bungee-Springen
  - c. Höhlenklettern, Abseilen oder Höhlenwandern
  - d. Skifahren oder Snowboarden außerhalb markierter Pisten oder in einem nur per Helikopter zugänglichem Gebiet
  - e. *Klettersport* oder Freeclimbing
  - f. jede *Aktivität in großer Höhe*
  - g. Selbstverteidigungs- oder Kampfsportarten
  - h. Rennsport mit motorisierten Fahrzeugen oder Wasserfahrzeugen sowie das dazugehörige Training
  - i. Apnoetauchen
  - j. Gerätetauchen in einer Tiefe von mehr als 20 Metern oder Tauchen ohne Tauchlehrer
12. Eine *strafbare Handlung*, die zu einer Verurteilung führt, außer wenn *Sie*, *Ihre Reisebegleitung* oder ein *Familienangehöriger* Opfer einer solchen Handlung sind.
13. Eine *Epidemie* oder *Pandemie*, wenn nicht in der Reiserücktritt- oder Reiseabbruch-Versicherung oder in der Reise-Krankenversicherung inkl. Kranken-Rücktransport ausdrücklich ein entsprechender Versicherungsschutz gewährt wird.
14. *Naturkatastrophen*, sofern diese nicht ausdrücklich durch die Reiserücktritt-, Reiseabbruch- oder die Verspätungs-Versicherung abgedeckt sind.
15. Luft-, Wasser- oder andere Verschmutzungen oder die Gefahr einer solchen Schadstoff-Freisetzung, einschließlich thermischer, biologischer und chemischer Verschmutzung oder Verseuchung.
16. Kernreaktionen, -strahlung oder radioaktive Verseuchung.
17. Krieg, Bürgerkrieg oder kriegsähnliche Ereignisse.
18. Militärdienst, wenn nicht ausdrücklich durch die Reiserücktritt- oder Reiseabbruch-Versicherung abgedeckt.
19. Zivile Unruhen oder Aufstand, wenn nicht in der Reiseabbruch- oder Verspätungs-Versicherung ausdrücklich ein entsprechender Versicherungsschutz gewährt wird.

20. *Terroristische Ereignisse*, wenn nicht in der Reiserücktritt-, Reiseabbruch- oder in der Verspätungs-Versicherung ausdrücklich ein entsprechender Versicherungsschutz gewährt wird. Medizinische Notfälle und Rettungstransporte sind jedoch versichert.
21. *Politische Risiken*.
22. *Cyber-Risiko*.
23. Maßnahmen der Staatsgewalt, Reisewarnungen oder -verbote seitens einer Regierung oder Behörde, es sei denn, sie sind ausdrücklich im Rahmen der Reiserücktritt- oder Reiseabbruch-Versicherung abgedeckt.
24. Die vollständige Einstellung der Geschäftstätigkeit eines *Reiseanbieters* aufgrund seiner Finanzsituation, mit oder ohne Insolvenzanmeldung.
25. Einschränkungen des *Reiseanbieters* in Bezug auf das *Gepäck*, einschließlich medizinischem Versorgungsmaterial und medizinischer Ausrüstung.
26. Abnutzung durch normalen Gebrauch oder fehlerhafte Materialien oder mangelhafte Verarbeitung.
27. Jede Art von medizinischer Versorgung oder Behandlung während der *Reise*, die *Sie* absichtlich herbeiführen oder die Anlass für die *Reise* sind.
28. *Reisen*, die *Sie* unternehmen, obwohl eine Reisewarnung oder -Anordnung seitens einer Regierung oder Behörde vorliegt.

Kein Versicherungsschutz besteht bei Aktivitäten, die gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstoßen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Wirtschafts- / Handelssanktionen oder Embargos.

**WICHTIG:** *Sie* haben keinen Anspruch auf Versicherungsschutz, wenn:

1. die Tickets oder Fahrscheine *Ihres Beförderungs-Unternehmens* keine Reisedaten enthalten.
2. die Reisedaten in *Ihrem* Versicherungs-Nachweis nicht *Ihren* tatsächlichen Reisedaten entsprechen. Davon ausgenommen sind *Versicherungen*, die im Rahmen einer One-Way-Buchung (einfache Strecke) abgeschlossen wurden.

### Was müssen Sie immer beachten, wenn ein Versicherungsfall eintritt?

Sie müssen den Schaden möglichst gering halten und beweisen. Sichern Sie deshalb bitte in jedem Fall geeignete Nachweise zum Schadeneintritt (z. B. Schadenbestätigung, Attest) und zum Umfang des Schadens (z. B. Rechnungen, Belege). Sie können Ihren Versicherungsfall schnell und bequem online unter [www.allianz-reiseversicherung.de/versicherungsfall](http://www.allianz-reiseversicherung.de/versicherungsfall) melden.

### Was müssen Sie tun, wenn fraglich ist, ob Sie Ihre Reise antreten können oder an einer gebuchten Aktivität teilnehmen können?

Ist die Teilnahme an einer Reise oder einer im Voraus gebuchten Aktivität durch ein *versichertes Ereignis* unzumutbar bzw. unmöglich, gilt: Sie müssen die Reise bzw. die Aktivität unverzüglich stornieren und uns informieren.

**ACHTUNG:** Tritt die erhoffte Heilung oder Besserung bei einer schweren Krankheit oder *Unfallverletzung* nicht ein und Sie stornieren deshalb die Reise / Aktivität zu einem späteren Zeitpunkt doch noch, gilt: Wir ersetzen nicht die höheren Stornokosten, die durch die verspätete Stornierung entstehen. **Kontaktieren Sie uns bitte immer – unabhängig von der Einschätzung Ihres Arztes zu den Aussichten auf Genesung: Wenden Sie sich unverzüglich nach Eintritt der Erkrankung oder Unfallverletzung an unseren medizinischen Dienst (Stornoberatung).** Folgen Sie unserer Empfehlung, ob und wann die Reise zu stornieren ist, wird die Versicherungs-Leistung nicht gekürzt. Wir ersetzen Ihnen im Versicherungsfall die vertraglich geschuldeten Stornokosten abzüglich der vereinbarten Selbstbeteiligung und abzüglich der *Rückerstattungen*, die Sie von anderer Stelle erhalten.

Dazu benötigen wir:

- die **Reisebestätigung** mit Angabe der gebuchten Leistungen, der Reise-Teilnehmer und des Reisepreises
- den **Versicherungs-Nachweis**
- die **Stornokosten-Rechnung** sowie den **Zahlungsnachweis** (bei Stornierung einer Ferienwohnung oder eines anderen Objektes eine Bestätigung des Vermieters, dass keine Weitervermietung möglich war)
- den **Schadennachweis:**
  - bei Erkrankung, *Unfallverletzung*, Impfunverträglichkeit oder Schwangerschaft ein ärztliches Attest (mit Geburtsdatum, Krankheits- und Behandlungsbeginn und Befund). Einen Vordruck für ein ärztliches Attest können Sie bei uns anfordern. Ggf. benötigen wir auch eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung.
  - bei Tod eine Sterbeurkunde
  - bei Verlust des Arbeitsplatzes das Kündigungsschreiben des Arbeitgebers mit Angabe der Kündigungsgründe usw.

### Was müssen Sie beachten, wenn Sie Ihre Reise nicht planmäßig beenden können oder verspätet antreten müssen?

Wenn Sie die Reise wegen eines *versicherten Ereignisses* ungeplant beenden oder unterbrechen oder verspätet antreten, dann reichen Sie zur Erstattung von Kosten bitte folgende Unterlagen ein:

- die **Reisebestätigung** mit Angabe der gebuchten Leistungen, der Reisetilnehmer und des Reisepreises
- den **Versicherungs-Nachweis**
- **Belege** über zusätzliche Anreise- oder Rückreisekosten und eine Abrechnung des Reiseveranstalters über die nicht genutzten Leistungen
- den **Schadennachweis**, z. B. ärztliches Attest vom Arzt am Urlaubsort (mit Geburtsdatum, Krankheits- und Behandlungsbeginn und Befund) oder polizeiliche Bestätigung eines Unglücksfalls oder dergleichen

### Woran müssen Sie denken, wenn Ihr Reisegepäck / Sportgerät beschädigt oder gestohlen wird oder verspätet ankommt?

Wenn Ihr *Reisegepäck / Sportgerät* beim Transport beschädigt wird oder abhandenkommt oder verspätet ankommt, melden Sie dies bitte unverzüglich dem verantwortlichen Unternehmen. Stellen Sie den Schaden erst später (etwa beim Auspacken) fest, müssen Sie dies innerhalb von sieben Tagen nach der Annahme schriftlich nachmelden.

**Wichtig:** Die meisten *Beförderungs-Unternehmen* stellen Schadenbestätigungen aus, die Sie bei uns einreichen müssen.

Bei Schäden, die Sie am Reiseziel feststellen, hilft Ihnen ggf. die Reiseleitung, eine **schriftliche Bestätigung der Schadenmeldung** zu erhalten. **Bei Diebstahl** und anderen Straftaten erstatten Sie bitte unverzüglich eine Anzeige bei der nächsten Polizei-Dienststelle. Lassen Sie sich eine **Durchschrift des Polizei-Protokolls** geben oder zumindest eine Bestätigung, dass Sie Anzeige erstattet haben.

### Welche Möglichkeit bieten wir Ihnen, wenn Ihr Reisegepäck auf der Hinreise nicht ankommt?

Melden Sie dies bitte unverzüglich dem *Beförderungs-Unternehmen* und kontaktieren Sie uns, um uns die Vorgangs-Nummer / Schadenbestätigung zukommen zu lassen. Sofern die Real-Time-Bedingungen erfüllt sind, sorgen wir dafür, dass Sie erforderliche Ersatzkäufe vor Ort direkt bezahlen können. In diesem Fall haben Sie keinen Anspruch mehr, dass Ihnen nachträglich weitere Aufwendungen zur Wiedererlangung des Gepäcks oder für notwendige Ersatzbeschaffungen erstattet werden.

### Wie verhalten Sie sich bei Krankheit, Verletzung oder anderen Notfällen während der Reise?

Wenden Sie sich bei schweren *Verletzungen* oder Krankheiten, besonders vor *Krankenhaus*-Aufenthalten, bitte unverzüglich an unseren medizinischen Dienst, damit die angemessene Behandlung bzw. der Kranken-Rücktransport sichergestellt werden kann.

Für die Erstattung Ihrer auf der Reise verauslagten Kosten reichen Sie bitte **Original-Rechnungen und / oder -Rezepte** ein.

**Wichtig:** Aus den Rechnungen müssen der Name der behandelten Person, die Bezeichnung der Erkrankung, die Behandlungsdaten und die einzelnen ärztlichen Leistungen mit den entsprechenden Kosten hervorgehen. Rezepte müssen Angaben über die verordneten Medikamente, die Preise und den Stempel der Apotheke enthalten.

### Welche Möglichkeit zur unmittelbaren Bezahlung Ihrer Rechnung vor Ort bieten wir Ihnen, wenn Sie erkrankt sind und sich ärztlich behandeln lassen möchten?

Bevor Sie sich aufgrund von gesundheitlichen Beschwerden in Behandlung begeben, können Sie uns kontaktieren. Wir prüfen, ob nach vorläufiger Einschätzung die Voraussetzungen zur Real-Time-Kostenübernahme erfüllt sind. Ist dies der Fall, sorgen wir dafür, dass Sie Ihre Kosten vor Ort direkt bezahlen können.

### Woran müssen Sie bei Ansprüchen aus der Reiseunfall- oder Reisehaftpflicht-Versicherung denken?

Notieren Sie sich bitte **Namen und Anschriften von Zeugen**, die das Schadeneignis beobachtet haben. Lassen Sie sich eine **Kopie des Polizei-Protokolls** aushändigen, falls die Polizei zu Ermittlungen eingeschaltet wurde. Informieren Sie uns und reichen Sie diese Unterlagen und Informationen mit Ihrer Schadenmeldung ein.

#### **Woran müssen Sie bei Ansprüchen aus der Schiffsreise-Versicherung denken?**

Lassen Sie sich eine **Bestätigung vom zuständigen Verantwortlichen der Reederei** aushändigen, wenn ein Hafen nicht angelaufen wurde, die Flusskreuzfahrt wegen Hoch- oder Niedrigwasser unterbrochen wurde, wenn der Schiffsarzt *Ihnen* empfohlen hat, die Kabine nicht zu verlassen bzw. den Landausflug nicht mitzumachen oder wenn *Ihnen* die Beförderung verweigert wird. Reichen Sie diese Unterlagen und Informationen mit *Ihrer* Schadenmeldung ein.

#### **Was müssen Sie bei Übergabe des Fahrzeuges sowie im Schadenfall bei der Versicherung zum Selbstbeteiligungs-Ausschluss (CDW) - für Pkw beachten?**

Untersuchen Sie das *Mietfahrzeug* bei **Übernahme** auf vorbestehende Schäden und achten Sie darauf, dass diese ausreichend dokumentiert werden.

**Diebstahl und andere Straftaten sowie Unfälle** im Straßenverkehr zeigen Sie bitte unverzüglich dem Fahrzeug-Vermieter sowie der nächsten Polizei-Dienststelle an. Lassen Sie sich eine **Durchschrift des Polizei-Protokolls**, gegebenenfalls samt dem polizeilichen Unfall-Protokoll, geben oder zumindest eine Bestätigung, dass Sie Anzeige erstattet haben.

Im Schadenfall reichen Sie uns bitte folgende Belege ein:

- den vollständigen *Fahrzeug-Mietvertrag* bzw. die Buchungs-Bestätigung
- den **Abrechnungsbescheid des Fahrzeug-Vermieters** über die Selbstbeteiligung mit Nachweis über die Höhe des Schadens (Kostenvoranschlag / Reparaturrechnung)
- *Ihre* eigene **Schadenschilderung** und / oder die **Bescheinigung über die Anzeige bei der Polizei**, sofern vorhanden
- **Übernahme- und Rückgabe-Protokolle**

#### **Was müssen Sie bei Panne, Unfall oder Diebstahl des Reisefahrzeuges tun?**

Benachrichtigen Sie bitte unverzüglich *unseren* **Notfall-Service**. Dieser wird im Versicherungsfall alles Nötige in die Wege leiten und Sie über die weiteren Schritte informieren. Für die Erstattung *Ihrer* auf der *Reise* verauslagten Kosten reichen Sie bitte **Original-Rechnungen** ein.

Wenn *Sie* mit *uns* den Versicherungs-Vertrag abgeschlossen haben, sind *Sie* Versicherungs-Nehmer. *Sie* schulden *uns* den Versicherungs-Beitrag. *Sie* sind verpflichtet, den anderen mitversicherten Personen diese Versicherungs-Bedingungen und die Datenschutzhinweise zur Verfügung zu stellen.

Als versicherte Person genießen *Sie* Versicherungsschutz. *Sie* sind im Versicherungs-Nachweis namentlich genannt oder gehören zu dem dort beschriebenen Personenkreis.

Für *Ihre* versicherte *Reise* besteht Versicherungsschutz im vereinbarten Geltungsbereich.

### **Wann müssen *Sie* den Versicherungs-Beitrag bezahlen?**

Der Beitrag ist sofort nach Abschluss des Versicherungs-Vertrags fällig und bei Übermittlung des Versicherungsscheins zu zahlen. Tritt der Versicherungsfall ein, müssen *wir* nur leisten, wenn der Beitrag bezahlt ist oder wenn *Sie* als Versicherungs-Nehmer kein Verschulden daran trifft, dass der Beitrag nicht gezahlt wurde. Dies müssen *Sie uns* nachweisen.

### **Welche Pflichten haben *Sie* im Versicherungsfall (Allgemeine Obliegenheiten)?**

*Sie* müssen den Schaden möglichst gering halten und unnötige Kosten vermeiden.

*Sie* sind verpflichtet, *uns* den Versicherungsfall unverzüglich anzuzeigen und zu beschreiben (Ereignis und Umfang). Dafür müssen *Sie uns* wahrheitsgemäß jede Auskunft geben, die nötig ist, um den Sachverhalt zu klären, und *uns* ermöglichen, Ursache und Höhe des geltend gemachten Anspruchs zu prüfen. *Sie* müssen den Schaden durch Rechnungen und Belege im Original nachweisen.

Damit *wir* unsere Leistungspflicht und den Leistungsumfang beurteilen können, müssen *Sie* außerdem *Ihre Ärzte* von der Schweigepflicht entbinden, soweit dies nötig ist. Wenn *Sie* die Entbindung von der Schweigepflicht nicht erteilen und *uns* auch nicht auf andere Weise eine Prüfung ermöglichen, müssen *wir* keine Versicherungs-Leistungen erbringen.

### **Folgen einer Obliegenheitsverletzung: Was passiert, wenn *Sie* eine Pflicht verletzen?**

Verletzen *Sie* eine Pflicht vorsätzlich, können *wir* die Versicherungs-Leistung verweigern. Verletzen *Sie* eine Pflicht grob fahrlässig, können *wir* die Leistung in dem Umfang kürzen, welcher der Schwere *Ihres* Verschuldens entspricht. *Sie* müssen beweisen, dass *Sie* nicht grob fahrlässig gehandelt haben.

Wenn *Sie* nachweisen, dass die Verletzung der Pflicht keinen Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang *unserer* Leistungspflicht hat, müssen *wir* die Versicherungs-Leistung erbringen. Dies gilt nicht, wenn *Sie* arglistig gehandelt haben.

### **Wann verjährt *Ihr* Anspruch auf Leistung aus *Ihrem* Versicherungs-Vertrag?**

*Ihr* Anspruch auf *unsere* Versicherungs-Leistung verjährt in drei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist und *Sie* die Umstände, die den Anspruch begründen, kannten oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätten kennen müssen.

### **Wann zahlen *wir* die Versicherungs-Leistung?**

*Wir* zahlen die Versicherungs-Leistung innerhalb von zwei Wochen, nachdem *wir* *Ihren* Anspruch abschließend geprüft haben. Die Erstattung erfolgt immer per Überweisung auf das Konto eines Kreditinstituts.

### **Was gilt, wenn *Sie* Ersatzansprüche gegen Dritte haben?**

Wenn *Sie* wegen des Schadenereignisses Ansprüche gegen Dritte haben, gehen diese auf *uns* über. Das gilt bis zur Höhe der Zahlung, die *Sie* von *uns* erhalten haben, und soweit *Ihnen* daraus kein Nachteil entsteht. *Ihre* Ansprüche auf Leistungen aus anderen privaten Versicherungs-Verträgen gehen *unserer* Eintrittspflicht vor. *Wir* treten in Vorleistung, sofern *wir* von *Ihnen* zuerst in Anspruch genommen werden.

Es gilt die folgende Bedingung:

- a. Wenn *Ihre* Ansprüche gegen Dritte auf *uns* übergegangen sind, müssen *Sie uns* dies auf *unseren* Wunsch hin schriftlich bestätigen.

### **Was gilt für Erklärungen und Anzeigen *uns* gegenüber? Welche Form müssen diese haben und wer darf sie entgegennehmen?**

*Sie* und *wir* müssen Anzeigen und Willenserklärungen in Textform abgeben (z. B. Brief, Fax, E-Mail). Versicherungs-Vertreter sind nicht bevollmächtigt, Anzeigen oder Willenserklärungen zu einem Versicherungsfall anzunehmen.

### **Welches Gericht in Deutschland ist zuständig? Welches Recht findet Anwendung?**

Wenn *Sie* Ansprüche aus *Ihrem* Versicherungs-Vertrag geltend machen wollen, können *Sie* zwischen folgenden Gerichtsständen wählen: München oder der Ort in Deutschland, an dem *Sie* zum Zeitpunkt der Klageerhebung Ihren Wohnsitz haben.

Wenn *wir* Ansprüche gegen *Sie* gerichtlich geltend machen wollen, ist der Gerichtsstand an dem Ort, an dem *Sie* zum Zeitpunkt der Klageerhebung *Ihren* Wohnsitz haben.

Es gilt deutsches Recht, soweit dies nach internationalem Recht zulässig ist.