



# Versicherungsbedingungen Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland Premium Reiseversicherung Jahresschutz (VB EA PR JS 2023)



Die Premium Reiseversicherung der Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland, bietet Ihnen Versicherungsschutz vor und während der Reise.

Die Versicherungsbedingungen beinhalten allgemeine Regelungen zum Versicherungsvertrag und Informationen zum Umfang des Versicherungsschutzes.

## Die Premium Reiseversicherung umfasst folgende Leistungsbausteine:

### A. Reiserücktrittsversicherung

- Reiserücktritts-Schutz
- Reiseabbruch-Schutz

Weiterhin leisten wir bei einem Terroranschlag und bei Verspätung eines Transportmittels. Zudem erhalten Sie Unterstützung vor und während der Reise in Form von zusätzlichen Service- und Notfall-Leistungen.

### B. Überraschungs-Schutz

### C. Auslandskrankenversicherung

### D. Reisegepäck-Schutz

### E. Krankenrücktransport und Bergung innerhalb Deutschlands

### F. Urlaubsservice

Das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten („Produktinformationsblatt“) fasst wesentliche Merkmale der Premium Reiseversicherung zusammen.

In den **Wichtigen Informationen** finden Sie unter anderem Hinweise zur Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland, zum Widerrufsrecht und zu Beschwerdemöglichkeiten.

Fragen zum Datenschutz werden in den **Datenschutzhinweisen** beantwortet.

## 24h-Notfallnummer:

+49 (0)89 55987 224

## Schadensmeldung:

[www.europ-assistance.de/schaden](http://www.europ-assistance.de/schaden)

## Fragen zum Versicherungsfall:

Mo.-Fr. 08:00-7:30 Uhr

Telefon: +49 (0)89 55987 305

E-Mail: [reise@europ-assistance.de](mailto:reise@europ-assistance.de)

## Fragen zum Vertrag und dessen Leistungen:

Mo.-Do. 08:00-17:00 Uhr und Fr. 08:00-16:00 Uhr

Telefon: +49 (0)89 55987 555

E-Mail: [reiseversicherung@europ-assistance.de](mailto:reiseversicherung@europ-assistance.de)

## Postanschrift:

Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland

Nördliche Münchner Straße 27A

82031 Grünwald

## Stornoberatung

Sie sind unsicher, ob Sie Ihre Reise antreten können? Zum Beispiel weil Sie erkrankt sind oder einen Unfall erlitten haben? Wir unterstützen Sie bei Ihrer Entscheidung, ob Sie die Reise sofort stornieren müssen oder noch abwarten sollen. Folgen Sie unserer Empfehlung abzuwarten, tragen wir das Risiko höherer Stornokosten.

Wir benötigen für die Prüfung Ihres Anliegens Informationen zu Ihrer gebuchten Reise und den Grund für eine mögliche Stornierung. Weitere Informationen finden Sie auf unserer Homepage unter [www.europ-assistance.de/schaden](http://www.europ-assistance.de/schaden).

Bitte nehmen Sie sich Zeit und lesen Sie alle Unterlagen sorgfältig durch. Zögern Sie nicht, uns bei Fragen zu kontaktieren. Wir sind für Sie da.

## Hilfe in jedem Fall - weltweit und rund um die Uhr

Mit Ihrer Premium Reiseversicherung sind wir stets an Ihrer Seite - und das sowohl vor als auch während der Reise. Sie haben Fragen zur medizinischen Versorgungssituation und zu empfohlenen Impfungen in Ihrem Reiseland? Ihr Flug fällt aus oder Sie benötigen Unterstützung bei der Wiederbeschaffung von Dokumenten, weil Sie bestohlen wurden? Oder Sie brauchen Soforthilfe, weil Sie auf der Reise einen Unfall erlitten haben oder erkrankt sind?

Ob im Notfall oder für Reiseinformationen, wir kümmern uns um Ihr Anliegen. Jederzeit. 24 Stunden am Tag. 365 Tage im Jahr. Kontaktieren Sie uns gerne.

Wir haben uns zur besseren Verständlichkeit unserer Versicherungsbedingungen für die direkte Anrede entschieden.

„Wir“ - sind die Europ Assistance SA, Niederlassung für Deutschland und erbringen die vereinbarten Leistungen.

„Sie“ - sind Versicherungsnehmer und damit unser Vertragspartner, wenn Sie den Versicherungsvertrag mit uns abschließen.

Wenn Sie sich selbst versichert haben, sind Sie Versicherungsnehmer und gleichzeitig versicherte Person. Haben Sie andere Personen (mit-)versichert, sind diese ebenfalls mit der Ansprache „Sie“ gemeint.

Sofern sich eine Klausel nur auf den Versicherungsnehmer bezieht, schreiben wir: „Sie als Versicherungsnehmer“.

Für eine leichte Lesbarkeit verwenden wir für Personenbezeichnungen die männliche Form.

## I. Allgemeine Regelungen zum Versicherungsvertrag

Die Regelungen zum Versicherungsvertrag gelten für alle Leistungsbausteine.

### 1. Was ist versichert?

Die Premium Reiseversicherung beinhaltet folgende Leistungsbausteine für Ihre Reisen:

- Reiserücktrittsversicherung
- Überraschungs-Schutz
- Auslandsrankenversicherung
- Reisegepäck-Schutz
- Krankenrücktransport und Bergung innerhalb Deutschlands
- Urlaubsservice

Einzelheiten zum Umfang des Versicherungsschutzes finden Sie unter II.

Versichert sind in der Premium Reiseversicherung alle privat und beruflich veranlassten Reisen bis maximal 60 Tage.

Voraussetzung ist, dass Sie mindestens ein Transportmittel oder eine Unterkunft gebucht haben. Fahrten zwischen Ihrem ständigen Wohnsitz und Ihrer Arbeitsstätte gelten nicht als Reise.

Bei der Reiserücktrittsversicherung, dem Überraschungs-Schutz, der Auslandsrankenversicherung, dem Reisegepäck-Schutz und beim Urlaubsservice besteht weltweit Versicherungsschutz (Ausnahmen siehe Ziffer 5.5, sanktionierte Länder).

In der Auslandsrankenversicherung besteht jedoch kein Versicherungsschutz in Deutschland und in Ländern, in denen Sie Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben oder als Arbeitnehmer gemeldet sind.

Die Premium Reiseversicherung gilt für beliebige viele Reisen im Jahr.

### 2. Wer ist versichert?

2.1 Versichert sind die uns von Ihnen benannten Personen. Sie als Versicherungsnehmer und alle versicherten Personen müssen Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in Deutschland haben. Alle versicherten Personen haben einen eigenen Anspruch auf Leistungen, auch wenn sie allein reisen.

2.2 Sie können folgende Tarife abschließen:

2.2.1 Im Tarif „Einzelperson“ ist eine Person versichert.

2.2.2 Im Tarif „Paar“ sind zwei Personen versichert. Die versicherten Personen müssen nicht miteinander verwandt sein. Sie müssen auch keinen gemeinsamen Wohnsitz haben.

2.2.3 Im Tarif „Familie“ ist eine oder sind zwei erwachsene Person(en) versichert. Die versicherten Personen müssen nicht miteinander verwandt sein. Sie müssen auch keinen gemeinsamen Wohnsitz haben.

Zusätzlich können bis zu sieben der folgenden Personen mitversichert werden:

2.2.3.1 Eigene Kinder (leibliche Kinder, Adoptiv- und Pflegekinder) und Personen unter 28 Jahren. Für diese endet der Versicherungsschutz am Tag des 28. Geburtstages. Kommen leibliche Kinder erst nach Versicherungsabschluss hinzu, sind sie auch ohne Meldung mitversichert. Dies gilt, solange die Höchstgrenze von sieben zusätzlichen Personen unter 28 Jahren nicht überschritten wird.

2.2.3.2 Eigene Kinder ohne Altersbegrenzung, solange sie sich noch in der Ausbildung oder im Studium befinden. Und bei den Eltern oder einem Elternteil mit Erstwohnsitz gemeldet sind. Als Nachweis benötigen wir eine Immatrikulationsbescheinigung bzw. einen Ausbildungsnachweis. Der Versicherungsschutz für die sich noch im Studium bzw. in der Ausbildung befindenden Kinder über 28 Jahre endet automatisch mit dessen bzw. deren Beendigung/Abbruch.

2.2.3.3 Personen mit einer anerkannten Behinderung können ohne Altersgrenze im Tarif „Familie“ mitversichert werden.

2.2.4 Im Tarif „Paar“ und im Tarif „Familie“ können Sie die versicherten Personen ändern.

2.2.5 In allen Tarifen gilt die vereinbarte Versicherungssumme pro Reise.

2.3 Bitte teilen Sie uns mit, wenn sich Ihre Angaben ändern.

### 3. Wann beginnt und endet der Versicherungsschutz?

3.1 Beim Reiserücktritts-Schutz haben Sie Versicherungsschutz ab dem Tag des von Ihnen gewählten Versicherungsbeginns bis zum Antritt der jeweiligen Reise. Unabhängig von der Reisedauer. Der Antritt der Reise ist die erste Nutzung einer gebuchten Reiseleistung. Sie sind versichert, wenn zwischen dem Abschluss der Versicherung und dem Reisebeginn mehr als 30 Tage liegen. Oder wenn Sie die Versicherung innerhalb von fünf Kalendertagen nach der Reisebuchung abschließen.

3.2 Beim Reiseabbruch-Schutz, Überraschungs-Schutz, Reisegepäck-Schutz, bei der Auslandsrankenversicherung, beim Krankenrücktransport und bei der Bergung innerhalb Deutschlands sowie beim Urlaubsservice haben Sie Versicherungsschutz für die ersten 60 Tage nach Reisebeginn. Der Versicherungsschutz verlängert sich, wenn sich die Beendigung einer Reise aus Gründen verzögert, die Sie nicht zu vertreten haben. Dies gilt z.B., wenn Sie medizinisch behandelt werden und Sie die Rückreise nicht ohne Gefährdung Ihrer Gesundheit antreten können. Zu vertreten haben Sie, wenn Sie die Verzögerung verschulden, weil Sie die erforderliche Sorgfalt außer Acht gelassen haben.

### 4. Wie hoch ist die Versicherungssumme?

4.1 In der Reiserücktrittsversicherung und im Überraschungs-Schutz gilt: wir versichern im Tarif „Einzelperson“ bis zu 15.000 € Ihrer Reise pro Person. Im Tarif „Paar“ und im Tarif „Familie“ versichern wir bis zu 20.000 € Ihrer Reise für alle reisenden Personen zusammen. Ist die Reise teurer als die vereinbarte Versicherungssumme, verzichten wir auf unser Recht, die Leistung anteilig zu kürzen. Dies gilt auch, wenn der Schaden geringer ist als die vereinbarte Versicherungssumme. Die Leistung ist jedoch stets auf die vereinbarte Versicherungssumme begrenzt.

4.2 Die Leistungsbegrenzungen der übrigen Leistungsbausteine variieren

in ihrer Höhe. Sie können sie den einzelnen Leistungen entnehmen.

#### 5. Was ist nicht versichert, was ist ausgeschlossen?

5.1 Bei der Reiserücktrittsversicherung, dem Überraschungs-Schutz und dem Reisegepäck-Schutz sind vom Versicherungsschutz ausgeschlossenen Schäden in Folge von:

- 5.1.1 Kernenergie oder sonstiger ionisierender Strahlung
- 5.1.2 Streik und anderen Maßnahmen des Arbeitskampfes
- 5.1.3 behördlichen Verfügungen bzw. Maßnahmen staatlicher Gewalt (Eingriffe von hoher Hand)

5.1.4 Krieg, Bürgerkrieg, Terroranschlägen und kriegsähnlichen Ereignissen sowie durch innere Unruhen (kämpferische Auseinandersetzungen). Dies gilt

- nicht für Terroranschläge (II.A. Ziffer 2.2.3)
- im Reiseabbruch-Schutz nur, wenn die kämpferischen Auseinandersetzungen vor der Einreise in das betreffende Land durch eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes bekannt waren. Oder wenn Sie sich aktiv an den kämpferischen Auseinandersetzungen beteiligen.
- im Reiseabbruch-Schutz nicht, wenn die kämpferischen Auseinandersetzungen während der Reise beginnen.

5.2 Sie haben die Möglichkeit, eine Selbstbeteiligung zu vereinbaren. In diesem Fall müssen Sie einen Teil des Schadens selbst tragen. Dies gilt für die Reiserücktrittsversicherung (II.A. Ziffer 5.2), den Überraschungs-Schutz (II.B. Ziffer 4.2) und den Reisegepäck-Schutz (II.D. Ziffer 4.2).

5.3 Wenn zum Zeitpunkt Ihres Reiseantritts eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes für Ihr Reiseziel oder Ihr Reiseland bestand, leisten wir in der Auslandsrankenversicherung in folgenden Fällen nicht:

- 5.3.1 Die Reisewarnung bestand wegen kämpferischer Auseinandersetzungen. Dies sind Krieg, Bürgerkrieg und innere Unruhen. Sie reisen dennoch und werden durch kämpferische Auseinandersetzungen verletzt.
- 5.3.2 Die Reisewarnung bestand wegen radioaktiver Strahlung. Sie reisen dennoch und erleiden Strahlenschäden.
- 5.3.3 Bei Schäden wegen kämpferischer Auseinandersetzungen oder radioaktiver Strahlung gelten folgende Einschränkungen auch für Krankenrücktransport und Bergung innerhalb Deutschlands:
  - Wir leisten nicht, wenn Sie sich aktiv an kämpferischen Auseinandersetzungen beteiligen.
  - Wir leisten bei Strahlenschäden ohne Reisewarnung bis höchstens 400.000 € pro Person. Bzw. bis höchstens 750.000 € für alle versicherten Personen gemeinsam pro Ereignis.

5.4 Reisen, die Sie zum Zeitpunkt des Abschlusses des Versicherungsvertrages bereits angetreten haben, sind nicht versichert.

#### 5.5 Internationale Sanktionen

Wir gewähren keinen Versicherungsschutz bzw. erbringen keine in den Versicherungsbedingungen beschriebenen Leistungen, wenn wir uns dadurch Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen aufgrund von Resolutionen der Vereinten Nationen oder Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würden.

In den folgenden Ländern und Regionen gewähren wir keinen Versicherungsschutz:

Iran, Syrien, Nordkorea, Krim-Region, Saporischschja, Cherson, Donezk und Luhansk Region, Venezuela, Belarus, Russische Föderation, Afghanistan und Burma (Myanmar). Da sich die sanktionierten Länder und Regionen im Laufe der Zeit ändern können, finden Sie unter dem folgenden Link die Liste der Länder und Regionen, für die wir aufgrund von Sanktionen aktuell keinen Versicherungsschutz gewähren können:  
[www.europ-assistance.de/rechtliches/internationale-sanktionen](http://www.europ-assistance.de/rechtliches/internationale-sanktionen).

#### 6. Was müssen Sie im Schadensfall beachten? Welche Obliegenheiten haben Sie?

Sie müssen

- 6.1 den Schaden so gering wie möglich halten und unnötige Kosten vermeiden.
- 6.2 uns vollständig Auskunft zur Feststellung des Versicherungsfalles oder des Umfangs unserer Leistungspflicht erteilen.
- 6.3 verauslagte Kosten nachweisen.
- 6.4 auf Verlangen Originalbelege einreichen.
- 6.5 eine datenschutzrechtliche Einwilligung erteilen.  
Soweit für die Beurteilung der Leistungspflicht erforderlich: die zur Verschwiegenheit verpflichteten Personen von ihrer Schweigepflicht entbinden. Dies gilt insbesondere für die behandelnden Ärzte. Wir erstatten Ihnen die Kosten für eine von uns veranlasste Stellungnahme des Arztes.
- 6.6 uns auf Verlangen einen Nachweis für den Zeitpunkt des Beginns Ihrer Reise zukommen lassen.
- 6.7 Ersatzansprüche gegen Dritte bis zur Höhe der von uns geleisteten Zahlung an uns abtreten.

#### 7. Welche Folgen hat es, wenn Sie im Schadensfall nicht mitwirken? Was passiert bei Verletzung einer Obliegenheit?

Die hier genannten Obliegenheiten gelten für alle Leistungsbausteine. Sie werden durch die bei den Leistungsbausteinen genannten Obliegenheiten ergänzt.

- 7.1 Handeln Sie grob fahrlässig, kürzen wir Ihre Leistung in dem Verhältnis der Schwere Ihres Verschuldens. Im Zweifel müssen Sie beweisen, dass keine grobe Fahrlässigkeit vorliegt.
- 7.2 Handeln Sie vorsätzlich, können wir die Leistung ganz ablehnen.
- 7.3 In beiden Fällen leisten wir dennoch, wenn:
  - Ihr Handeln keinen Einfluss auf den Eintritt oder die Feststellung des Versicherungsfalles hat.
  - Ihr Handeln keinen Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang unserer Leistungspflicht hat.Wir leisten jedoch nicht, wenn Sie arglistig gehandelt haben.
- 7.4 Wir leisten, wenn wir Sie im Schadensfall nicht auf die oben genannten Folgen gesondert in Textform hingewiesen haben. Dies gilt nicht, wenn Sie arglistig handeln.

#### 8. Wann, wie und zu welchem Wechselkurs bekommen Sie die Entschädigung?

- 8.1 Wir prüfen Ihren Schadensfall. Haben Sie einen Anspruch auf Entschädigung, zahlen wir dann innerhalb von zwei Wochen per SEPA-Überweisung.
- 8.2 Haben Sie Kosten in einer fremden Währung bezahlt, erstatten wir Ihnen diese in Euro. Wir verwenden den Wechselkurs des Tages, an dem Sie bezahlt haben.

#### 9. Wann verjähren Ihre Ansprüche?

- 9.1 Melden Sie uns Ihre Ansprüche innerhalb von drei Jahren. Danach sind die Ansprüche verjährt und wir leisten nicht mehr.
- 9.2 Die Frist beginnt mit dem Ende des Kalenderjahres, in dem Ihr Anspruch entstanden ist und Ihnen bekannt war. Oder bekannt sein musste.
- 9.3 Haben Sie einen Anspruch aus dem Versicherungsvertrag bei uns angemeldet, gilt: die Verjährung ist gehemmt. Bis zu dem Zeitpunkt, an dem Sie unsere Entscheidung erhalten.

#### 10. Wer zahlt, wenn Sie mehrere Versicherungsverträge abgeschlossen haben?

- 10.1 Melden Sie uns einen Schadensfall, gehen wir immer in Vorleistung.
- 10.2 Erst nach Abschluss der Regulierung klären wir, ob sich andere Versicherer an den Kosten beteiligen (Regress).
- 10.3 Haben Sie Anspruch auf eine Entschädigung aus anderen Verträ-

- gen, gehen diese Leistungsverpflichtungen vor. Dies gilt für weitere private Versicherungsverträge und gesetzliche Leistungsträger. Dies gilt auch für freie Heilfürsorge und Beihilfe.
- 10.4 Sind Sie privat krankenversichert und nehmen wir Regress bei Ihrem Krankenversicherer, erstatten wir Ihnen Ihren finanziellen Schaden: Wir leisten für Selbstbehalte und entgangene Beitrags-erstattungen für das Schadensjahr.
- 10.5 Bei gesetzlichen Krankenversicherern können wir nicht in Regress gehen. Sie können uns helfen, wenn Sie medizinische Kosten innerhalb Europas zunächst bei Ihrer gesetzlichen Krankenversicherung einreichen. In der Regel übernehmen gesetzliche Krankenversicherer nicht alle Kosten. Die Differenz können Sie bei uns einreichen.
- 11. Wie lange läuft Ihr Versicherungsvertrag? Wann können Sie oder wir kündigen?**
- 11.1 Der Vertrag läuft zunächst ein Jahr (Versicherungsjahr).
- 11.2 Der Vertrag verlängert sich jeweils um ein Jahr, sofern er nicht gekündigt wird.
- 11.3 Sie und wir können den Vertrag kündigen.
- 11.3.1 Sie haben eine Frist von einem Monat zum Ende des Versicherungsjahres.
- 11.3.2 Wir haben eine Frist von drei Monaten zum Ende des Versicherungsjahres.
- 11.3.3 Die Kündigung muss Ihnen / uns in Textform zugegangen sein.
- 11.4 Nach einem Schadensfall können Sie und wir außerordentlich kündigen.
- 11.4.1 Dies gilt für einen Monat nach Abschluss der Entscheidung über die Entschädigung.
- 11.4.2 Es gilt unabhängig davon, ob und in welcher Höhe wir Kosten übernommen haben.
- 11.4.3 Sie können mit sofortiger Wirkung oder spätestens zum Ende des Versicherungsjahres kündigen.
- 11.4.4 Wir haben eine Frist von einem Monat. Kündigen wir und haben Sie zum Zeitpunkt unserer Kündigung bereits eine Reise angetreten, ist diese versichert.
- 11.4.5 Die Kündigung muss Ihnen / uns in Textform zugegangen sein.
- 11.5 Der Versicherungsvertrag endet bei Verlegung des gewöhnlichen Aufenthalts in das Ausland.
- 12. Wie können Sie die Prämie bezahlen?**
- 12.1 Wir ziehen die Prämie per Lastschrift von Ihrem Konto ein, für das Sie uns eine Einzugsermächtigung erteilt haben.
- 12.2 Sie haben die Möglichkeit, bei Abschluss des Vertrages die Bankverbindung einer anderen Person anzugeben (abweichender Beitragszahler). Sie müssen dazu von ihr befugt sein. Die nachstehenden Regelungen zur Prämienzahlung gelten dann entsprechend.
- 12.3 Eine Änderung der Bankverbindung teilen Sie uns bitte mit.
- 13. Wann müssen Sie die Prämie bezahlen?**
- 13.1 Erstprämie  
Die Prämie ist sofort nach Abschluss des Versicherungsvertrages fällig. Unsere Lastschrift erfolgt in der Regel in den ersten beiden Wochen des Monats nach Abschluss des Versicherungsvertrages.
- 13.2 Folgeprämie  
Die Prämie bei Verlängerung eines Jahresvertrages ist zum Monatsersten vor Beginn des neuen Versicherungsjahres fällig. Dies gilt auch für eine höhere Prämie nach einer Änderung der versicherten Personen. Unsere Lastschrift erfolgt in der Regel in den ersten beiden Wochen des Monats, in dem das neue Versicherungsjahr beginnt.
- 14. Wann ist die Zahlung rechtzeitig?**
- 14.1 Die Zahlung der Prämie ist rechtzeitig, wenn die Lastschrift zum vereinbarten Zeitpunkt erfolgreich ist.
- 14.2 Dies ist nicht der Fall, wenn Sie einer berechtigten Lastschrift widersprechen.
- 14.3 Sie müssen uns nachweisen, dass Sie eine nicht rechtzeitige Zahlung nicht zu vertreten haben.
- 14.4 Scheitert die Lastschrift ohne Ihr Verschulden, senden wir Ihnen ein Schreiben in Textform. Wir setzen darin eine Frist, um eine neue Lastschrift zu ermöglichen. Ist die Lastschrift nach dieser Frist erfolgreich, haben Sie rechtzeitig gezahlt.
- 15. Was passiert, wenn Sie die Erstprämie nicht oder nicht rechtzeitig bezahlen?**  
Zahlen Sie die Erstprämie für Ihren Versicherungsvertrag nicht oder nicht rechtzeitig, können wir vom Vertrag zurücktreten, solange die Zahlung nicht bewirkt ist. Im Schadensfall müssen wir dann nicht leisten. Dies gilt nur, sofern Sie die Nichtzahlung zu vertreten haben. Zu vertreten haben Sie insbesondere, wenn Sie falsche Angaben zu Ihrem Konto machen. Zu vertreten haben Sie auch eine nicht ausreichende Deckung. Wir leisten dennoch, wenn wir Sie nicht in Textform oder durch einen auffälligen Hinweis im Versicherungsschein auf die oben genannten Folgen der nicht rechtzeitigen Zahlung hingewiesen haben.
- 16. Was passiert, wenn Sie die Folgeprämie nicht oder nicht rechtzeitig bezahlen?**
- 16.1 Zahlen Sie eine Folgeprämie nicht oder nicht rechtzeitig, können wir Ihnen auf Ihre Kosten in Textform eine Zahlungsfrist von mindestens zwei Wochen setzen. Hierbei werden wir die rückständigen Beträge der Prämien, Zinsen und Kosten einzeln auflisten. Zudem werden wir die Rechtsfolgen angeben, die mit dem Fristablauf verbunden sind.
- 16.2 Tritt der Versicherungsfall nach vorstehendem Fristablauf ein und sind Sie bei Eintritt des Fristablaufs mit der Zahlung der Prämie, der Zinsen oder der Kosten in Verzug, sind wir nicht zur Leistung verpflichtet.
- 16.3 Wir können nach Fristablauf den Vertrag ohne Einhaltung einer Frist kündigen, sofern Sie mit der Zahlung der geschuldeten Beträge in Verzug sind. Die Kündigung wird unwirksam, wenn Sie innerhalb eines Monats nach der Kündigung zahlen. Wir bleiben aber bei Schadensfällen vor der Zahlung von der Verpflichtung zur Leistung frei.
- 17. Warum kann sich Ihre Prämie verändern?**
- 17.1 Sie selbst oder eine versicherte Person erreichen während der Laufzeit des Versicherungsvertrages eine andere Altersstufe. Die Altersstufen mit den derzeit geltenden Prämien entnehmen Sie bitte der „Prämienübersicht Premium Reiseversicherung“. Diese erhalten Sie bei Vertragsabschluss mit Ihren Versicherungsunterlagen.
- 17.1.1 Die Prämie erhöht sich ab dem nächsten Versicherungsjahr.
- 17.1.2 Wir informieren Sie über die dann geltende Prämie durch Zusendung eines neuen Versicherungsscheins.
- 17.1.3 Sie können bis zu drei Monate nach Beginn des neuen Versicherungsjahres kündigen. Die Kündigung gilt rückwirkend für das neue Versicherungsjahr.
- 17.2 Sie melden eine neue versicherte Person einer höheren Altersstufe im Tarif „Paar“ oder im Tarif „Familie“.  
Die Altersstufen mit den derzeit geltenden Prämien entnehmen Sie bitte der „Prämienübersicht Premium Reiseversicherung“. Diese erhalten Sie bei Vertragsabschluss mit Ihren Versicherungsunterlagen. Die Prämie ändert sich zum Tag der Umstellung des Vertrages. Dies gilt nicht, wenn bereits vor der Änderung eine versicherte Person die betreffende Altersstufe erreicht hatte.
- 17.3 Die Versicherungssteuer verändert sich.

Wir teilen Ihnen die geänderte Versicherungssteuer sowie die neue Gesamtprämie mit. Aus dieser Änderung haben Sie kein Kündigungsrecht.

**17.4 Wir führen eine Prämienanpassung durch.**

Die Prämien sind Ihre Gegenleistung für unser Leistungsversprechen. Wir benötigen die Prämien, damit wir unsere Leistungsverpflichtungen in allen versicherten Schadensfällen erfüllen können. Wir prüfen deshalb regelmäßig anhand objektiver Kriterien, ob die Prämie anzupassen ist. Das kann dazu führen, dass die Prämie erhöht oder gesenkt wird oder in bisheriger Höhe bestehen bleibt.

**17.4.1 Ermittlung des Schadensbedarfs als Grundlage der Prämienanpassung**

Wir überprüfen die Entwicklung des Schadensaufwandes (= Auszahlungen und Schadenregulierungskosten zzgl. offener Reserven aller Versicherungsfälle) und kalkulieren eine Schadensprognose. Dies erfolgt unter Einbezug der voraussichtlichen Entwicklung des Schadensbedarfs des Versicherungsprodukts. Der Schadensbedarf errechnet sich wie folgt: Schadensaufwand geteilt durch die mittlere Anzahl der Versicherungsverträge des geprüften Zeitraumes. Diese Überprüfung erfolgt jeweils jährlich im ersten Quartal des laufenden Jahres. Der Schadensbedarf sowie die Schadensprognose werden bei der Erstkalkulation der Prämie und bei jeder Überprüfung nach den anerkannten Grundsätzen der Versicherungsmathematik und -technik kalkuliert. Dabei spielen externe Faktoren wie die Schadenskosten eine Rolle. Die Kalkulation berücksichtigt neben der Schadensentwicklung der Vergangenheit auch die zukünftige voraussichtliche Schadensentwicklung.

**17.4.2 Erhöhung oder Senkung der Prämie**

- Erhöht sich der Schadensbedarf oder die Schadensprognose aufgrund von externen Ursachen innerhalb des laufenden Kalenderjahres um mindestens 5% gegenüber den letzten ein bis drei Kalenderjahren, sind wir berechtigt, ab dem kommenden Versicherungsjahr die Prämie um den entsprechenden Prozentsatz zu erhöhen.
- Mindert sich der Schadensbedarf oder die Schadensprognose aufgrund von externen Ursachen innerhalb des laufenden Kalenderjahres um mindestens 5% gegenüber den letzten ein bis drei Kalenderjahren, werden wir ab dem kommenden Versicherungsjahr die Prämie um den entsprechenden Prozentsatz reduzieren.

**17.4.3 Unterbleiben einer Prämienanpassung**

Bei einer Änderung des Schadensbedarfs oder der Schadensprognose von unter 5% entfällt eine Prämienanpassung. Die Änderung ist jedoch in den folgenden Jahren zu berücksichtigen. Der maximale Betrachtungszeitraum beträgt rückwirkend drei Kalenderjahre.

**17.4.4 Wann wird die Prämienanpassung wirksam? Wann informieren wir Sie darüber?**

Wir informieren Sie über die Prämienanpassung spätestens einen Monat, bevor sie wirksam wird. Sie wird mit Beginn des nächsten Versicherungsjahres wirksam. In der Mitteilung weisen wir Sie ebenfalls auf das für Sie mögliche Kündigungsrecht hin.

**17.4.5 Ihr außerordentliches Kündigungsrecht**

Erhöhen wir die Prämie aufgrund der Anpassungsregelung, können Sie den Versicherungsvertrag innerhalb eines Monats nach Zugang unserer Mitteilung mit sofortiger Wirkung kündigen, frühestens jedoch zu dem Zeitpunkt, an dem die Prämienhöhe wirksam werden sollte. Wenn sich die Prämie ausschließlich wegen einer Erhöhung der Versicherungssteuer erhöht, steht Ihnen das Recht zur außerordentlichen Kündigung nicht zu.

**18. Was passiert, wenn wir unser Versicherungsprodukt verbessern?**

Wir entwickeln unsere Produkte stetig fort, um Ihnen aktuelle und marktgerechte Produkte anbieten zu können. Ändern sich dadurch die Versicherungsbedingungen ausschließlich zu Ihrem Vorteil, gelten diese Änderungen mit sofortiger Wirkung, ohne dass es Ihrer Zustimmung bedarf. Dies gilt, sofern wir die Prämie des Versicherungsproduktes nicht erhöhen.

**19. Wie kommunizieren wir? Welche Sprache verwenden wir?**

- 19.1 Wir kommunizieren in deutscher Sprache.
- 19.2 Unserer Vertragsunterlagen sind in deutscher Sprache verfasst.
- 19.3 Änderungen zum Vertrag senden Sie uns bitte in Textform

**20. Welches Gericht in Deutschland ist zuständig? Welches Recht ist anwendbar?**

- 20.1 Gerichtsstand für Klagen gegen uns ist der Sitz unserer Niederlassung oder Ihr Wohnsitz in Deutschland.
- 20.2 Soweit gesetzlich zulässig, gilt deutsches Recht.

## II. Umfang des Versicherungsschutzes

Die Premium Reiseversicherung ist eine Kombination aus Reiserücktrittsversicherung, Überraschungs-Schutz, Auslandskrankenversicherung, Reisegepäck-Schutz, Krankenrücktransport und Bergung innerhalb Deutschlands und einem Urlaubsservice.

### A. Reiserücktrittsversicherung

**1. Was ist versichert?**

Beim Reiserücktritts-Schutz übernehmen wir die Kosten, wenn Sie eine Reise stornieren, später antreten oder umbuchen müssen. Beim Reiseabbruch-Schutz übernehmen wir die Kosten und entgangene Reiseleistungen, wenn Sie eine Reise abbrechen oder unterbrechen müssen. Zusätzliche Leistungen erhalten Sie im Fall eines Terroranschlags. Bei Verspätung eines Transportmittels leisten wir ebenfalls. Zudem erhalten Sie Unterstützung vor und während der Reise in Form von zusätzlichen Service- und Notfall-Leistungen.

**2. Wann liegt der Versicherungsfall vor?**

Der Versicherungsfall liegt vor, wenn Sie Ihre Reise nicht wie geplant durchführen, weil eine Risikoperson (Ziffer 2.1) von einem versicherten Ereignis (Ziffer 2.2) betroffen ist.

**2.1 Risikopersonen**

- 2.1.1 Sie selbst
- 2.1.2 die mitversicherten Personen im Tarif „Paar“ und Tarif „Familie“
- 2.1.3 Ihre Angehörigen. Oder die Ihres Ehe- bzw. Lebenspartners oder

Lebensgefährten.

Diese sind:

- Kinder
- Adoptivkinder
- Pflegekinder
- Stiefkinder
- Enkelkinder
- Eltern
- Adoptiveltern
- Pflegeeltern
- Stiefeltern
- Großeltern
- Schwiegereltern
- Geschwister
- Adoptivgeschwister
- Pflegegeschwister
- Stiefgeschwister
- Schwiegertöchter und Schwiegersöhne
- Schwägerinnen und Schwäger
- Tanten und Onkel
- Nichten und Neffen
- Cousinen und Cousins

- angeheiratete Großeltern
  - angeheiratete Enkelkinder
  - 2.1.4 Pflege- und Betreuungspersonen  
Dies sind Personen, die einen Ihrer nicht mitreisenden minderjährigen oder pflegebedürftigen Angehörigen während der Reise betreuen. Dies gilt auch dann, wenn sie dafür ein Entgelt erhalten.
  - 2.1.5 Mitreisende  
Dies sind Personen, die mit Ihnen gemeinsam eine Reise gebucht haben. Oder deren Angehörige. Voraussetzung ist, dass nicht mehr als insgesamt acht Personen die Reise gemeinsam gebucht haben. Davon maximal vier Erwachsene und zwei Familien. Die Begrenzung der Gesamtzahl der Reisenden gilt nicht für mitreisende versicherte Personen im Tarif „Familie“.
  - 2.2 versicherte Ereignisse
    - 2.2.1 medizinische Ereignisse
      - 2.2.1.1 Tod
      - 2.2.1.2 Unfallverletzung
      - 2.2.1.3 Erkrankung. Dies kann auch eine psychische Erkrankung sein.
      - 2.2.1.4 Schwangerschaft
      - 2.2.1.5 Komplikationen in der Schwangerschaft
      - 2.2.1.6 Unverträglichkeit von Impfungen
      - 2.2.1.7 Termin für eine Transplantation
      - 2.2.1.8 Termin zur Spende von Organen oder Geweben (z.B. Knochenmark)
      - 2.2.1.9 Bruch von Prothesen und Lockerung von implantierten Gelenken
      - 2.2.1.10 unerwarteter Ausfall eines implantierten Herzschrittmachers
    - 2.2.2 weitere Ereignisse
      - 2.2.2.1 Erheblicher Schaden am Eigentum durch die Straftat eines Dritten, Leitungswasser, Feuer oder andere Naturgewalten.  
Ein Schaden ist erheblich, wenn er mindestens 2.500 € beträgt oder die Abwesenheit des Geschädigten zur Feststellung oder Abwendung des Schadens erfordert.
      - 2.2.2.2 Verlust des Arbeitsplatzes aufgrund einer betriebsbedingten Kündigung. Wenn Sie trotzdem reisen möchten: Anstelle der Stornokosten zahlen wir den Reisepreis bis zur Höhe der Stornokosten, die zum Zeitpunkt der Kündigung angefallen wären. Die geleistete Anzahlung ziehen wir ab.
      - 2.2.2.3 Aufnahme eines neuen Arbeits- oder Ausbildungsverhältnisses bei einem neuen Arbeitgeber
      - 2.2.2.4 Konjunkturbedingte Kurzarbeit beim Arbeitgeber für einen Zeitraum von mindestens drei aufeinanderfolgenden Monaten. Dies gilt nur, wenn sich in Folge der Kurzarbeit das monatliche Nettoeinkommen in diesem Zeitraum um mindestens 30% im Vergleich zum Monat vor Beginn der Kurzarbeit reduziert.
      - 2.2.2.5 Einberufung zu einer Wehrübung
      - 2.2.2.6 gerichtliche Ladung
      - 2.2.2.7 Stellen eines Scheidungsantrages (bzw. anwaltlicher Nachweis über Trennung, wenn Trennungsjahr noch nicht vollendet) vor einer gemeinsamen Reise mit dem Ehepartner. Bei einvernehmlicher Trennung gilt der entsprechende Antrag beim zuständigen Gericht.
      - 2.2.2.8 Termin für die Wiederholung einer nicht bestandenen oder aus einem medizinischen Grund nicht angetretenen Prüfung an einer Schule oder Universität. Dies gilt, wenn die Prüfung während der geplanten Reise stattfindet. Oder bis zu 14 Tage danach.
      - 2.2.2.9 im Falle einer Klassenfahrt: der endgültige Austritt aus dem Klassenverband wegen Nichtversetzung oder Schulwechsels.
  - 2.2.2.10 Erkrankung, Unfallverletzung, Tod oder Impfunverträglichkeit Ihres (Assistenz-)hundes oder Ihrer Katze. Dies gilt nur, wenn diese mitreisen und auch für die Reise angemeldet waren.
  - 2.2.2.11 unerwarteter Beginn des Bundesfreiwilligendienstes, des freiwilligen sozialen Jahres oder des freiwilligen ökologischen Jahres
  - 2.2.2.12 Ihnen oder einer mitreisenden Person wird das Boarding oder die Einreise wegen des Verdachts einer epidemischen oder pandemischen Infektion (z.B. COVID-19) persönlich verweigert.  
Bei einer Epidemie breitet sich eine Krankheit schnell regional aus. Sie führt zu einer überdurchschnittlich großen Zahl von Erkrankten. Die Epidemie muss von einer Gesundheitsbehörde festgestellt werden.  
Eine Pandemie ist eine Epidemie, die sich über Ländergrenzen hinaus oder gar global ausbreitet.  
Die Pandemie muss von der Weltgesundheitsorganisation festgestellt werden.
  - 2.2.2.13 Anordnung einer persönlichen Quarantäne aufgrund des Verdachts einer epidemischen oder pandemischen Infektion (z.B. COVID-19). Die Quarantäne muss von einer öffentlichen Behörde individuell angeordnet werden und für Sie verpflichtend sein.
  - 2.2.2.14 Verweigerung der Annahme oder Ablehnung der Weiterverwendung eines gebuchten Mietobjektes mit sofortiger Rückreise und Einreichung eines begründeten Schadensfalles gemäß des Leistungsbausteins B. Überraschungsschutz, Ziffer 2.
- 2.2.3 Terroranschlag  
In einem der in der Reisebuchung genannten Urlaubsgebiete ereignet sich ein Terroranschlag. Als Urlaubsgebiet werten wir einen Umkreis von 200 km von einer gebuchten Unterkunft. Voraussetzung ist, dass sich der Terroranschlag maximal 14 Tage vor Reisebeginn oder spätestens 60 Tage nach Reisebeginn ereignet.
- 2.2.4 Verspätung oder Annullierung  
Sie verpassen Ihr für die Reise gebuchtes Transportmittel wegen Verspätung eines öffentlichen Verkehrsmittels. Oder eines Zubringerfluges. Die Verspätung muss mindestens zwei Stunden betragen.  
Wir leisten auch im Falle einer Annullierung Ihres Zubringerfluges innerhalb von zwei Stunden vor Abflug.  
Öffentliche Verkehrsmittel folgen einem festen Fahrplan. Beispiele sind Bus, Bahn, aber nicht Taxi.

### 3. Welche Leistungen und Kosten übernehmen wir?

- 3.1 Leistungen im Falle des Reiserücktritts (Reiserücktritts-Schutz)  
Müssen Sie Ihre Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses stornieren, verspätet antreten oder umbuchen, erhalten Sie im Einzelnen folgende Leistungen:
  - 3.1.1 Müssen Sie Ihre Reise stornieren, übernehmen wir die vertraglich geschuldeten Stornokosten. Dies sind Kosten, die Sie dem Reiseanbieter schulden, wenn Sie Ihre gebuchte Reise stornieren. Wir übernehmen auch das vom Reiseanbieter erhobene Entgelt für die Vermittlung.  
Bei der Entscheidung, ob Sie die Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses sofort stornieren müssen oder noch abwarten sollten, unterstützt Sie unsere Stornoberatung. Folgen Sie unserer Empfehlung abzuwarten, tragen wir das Risiko höherer Stornokosten, wenn Sie, z.B. krankheitsbedingt, doch nicht reisen können. Stornieren Sie Ihre Reise entgegen unserer Empfehlung nicht, tragen Sie das Risiko höherer Stornokosten selbst. Können Sie die Reise entgegen der Empfehlung der

- Stornoberatung doch nicht antreten, müssen Sie die Reise unverzüglich stornieren. Wir benötigen die entsprechenden Nachweise zum Schadensfall.
- 3.1.2 Wenn Sie die Reise nicht stornieren, sondern verspätet antreten, erstatten wir Ihnen erforderliche Mehrkosten für die Anreise. Dabei richtet sich unsere Erstattung nach der ursprünglich gebuchten Art und Qualität.  
Zusätzlich erstatten wir Ihnen die anteiligen Kosten für aufgrund der verspäteten Anreise nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen. Sind die Kosten geringer als die Kosten einer Stornierung, gilt: für Ihren Aufwand zahlen wir Ihnen zusätzlich 50 €.
- 3.1.3 Wenn Sie die Reise auf einen späteren Zeitpunkt umbuchen, erstatten wir Ihnen die Gebühren. Sind die Kosten geringer als die Kosten einer Stornierung, gilt: für Ihren Aufwand zahlen wir Ihnen zusätzlich 50 €.
- 3.1.4 Sie haben mit einem versicherten Mitreisenden ein Doppelzimmer gebucht. Dieser kann die Reise aus einem versicherten Grund nicht antreten. In diesem Fall bieten wir Ihnen eine Alternative zur Stornierung: wir erstatten die Mehrkosten für einen Zuschlag für ein Einzelzimmer. Oder für die alleinige Nutzung des Doppelzimmers.
- 3.1.5 Sie haben mit mehreren versicherten Mitreisenden gemeinsam eine Ferienwohnung oder ein Ferienhaus angemietet. Eine dieser Personen kann die Reise aus einem versicherten Grund nicht antreten. Dann bieten wir Ihnen eine Alternative zur Stornierung: wir übernehmen die anteiligen Mietkosten der von der Reise zurückgetretenen Person. Dies gilt bis zur Höhe der durch eine vollständige Stornierung der Ferienwohnung oder des Ferienhauses entstehenden Kosten.
- 3.1.6 Wir übernehmen die Kosten eines Visums für die Reise. Gleiches gilt für Kosten für Impfungen, wenn diese vom Auswärtigen Amt für Ihre Reiseziele empfohlen wurden.
- 3.2 Leistungen im Fall des Reiseabbruchs (Reiseabbruch-Schutz)**  
Auf Ihrer Reise passiert Unvorhergesehenes? Ein Notfall tritt ein? Und Sie sind unsicher, was nun am besten zu tun ist? Kontaktieren Sie uns gerne, wir unterstützen Sie beim weiteren Vorgehen.  
Müssen Sie Ihre Reise wegen eines versicherten Ereignisses abbrechen oder unterbrechen, erhalten Sie im Einzelnen folgende Leistungen:
- 3.2.1 Brechen Sie die Reise vorzeitig ab, erstatten wir die erforderlichen Mehrkosten der Rückreise. Wenn Sie die Reise innerhalb der ersten Hälfte abbrechen, spätestens jedoch innerhalb der ersten 8 Reisetage, erstatten wir Ihren Reisepreis. Bei Abbruch in der zweiten Hälfte (spätestens ab dem 9. Reisetag) gilt: wir übernehmen die anteiligen Kosten für nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen mit Ausnahme der geplanten Rückreise.
- 3.2.2 Sie nutzen mit mehreren versicherten Mitreisenden gemeinsam eine Ferienwohnung oder ein Ferienhaus. Eine dieser Personen muss die Reise aus einem versicherten Grund abbrechen. Wir erstatten Ihre anteiligen Mietkosten ab dem Zeitpunkt des Reiseabbruchs.
- 3.2.3 Unterbrechen Sie die Reise, übernehmen wir die anteiligen Kosten für nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen mit Ausnahme der geplanten Rückreise. Wir übernehmen zusätzlich die Transportkosten wegen der Unterbrechung der Reise bis maximal 1.000 € für alle versicherten Personen.  
Bei einer Reise mit einer Gruppe erstatten wir die erforderlichen Nachreisekosten vom Ort der Unterbrechung zu Ihrer Reisegruppe. Gleiches gilt für die Nachreise zur Reisegruppe bei einer unterbrochenen Kreuzfahrt.
- 3.2.4 Werden Sie während Ihrer Reise stationär behandelt, erstatten wir Ihnen die anteiligen Kosten für die in diesem Zeitraum nicht genutzte Unterkunft.
- 3.2.5 Sie können aufgrund einer Unfallverletzung, Erkrankung (auch epidemische oder pandemische Infektionen, z.B. COVID-19) oder Schwangerschaftskomplikation die Rückreise aus medizinischen Gründen nicht antreten. Voraussetzung ist, dass Sie oder die versicherte mitreisende Person stationär oder ambulant behandelt werden müssen oder versterben. Dann erstatten wir die erforderlichen Mehrkosten für die Rückreise. Wir übernehmen auch zusätzliche Kosten für die Unterkunft.
- 3.2.6 Können Sie aufgrund einer persönlich angeordneten Quarantäne die Rückreise nicht antreten, gilt: wir erstatten die erforderlichen Mehrkosten der Rückreise. Wir übernehmen auch zusätzliche Kosten für die Unterkunft bis 1.000 € pro Person. Nicht versichert sind die Unterkunftskosten im Krankenhaus.
- 3.2.7 Müssen Sie wegen eines Feuers oder anderer Naturgewalten länger am Reiseort bleiben, erstatten wir die erforderlichen Mehrkosten der Rückreise. Wir übernehmen auch zusätzliche Kosten für die Unterkunft.
- 3.2.8 Bei der Erstattung von Mehrkosten für die Rückreise, Nachreise oder für eine Unterkunft richten wir uns nach der ursprünglich gebuchten Art und Qualität.
- 3.3 Zusatzleistungen im Fall eines Terroranschlags (Terror-Schutz):**  
Damit wir Sie auch in der Extremsituation eines Terroranschlags während Ihrer Reise bestmöglich unterstützen können, melden Sie sich bitte bei uns. Unsere Experten für Sicherheit stehen Ihnen telefonisch zur Seite:
- Beratung zum richtigen Verhalten und zu geeigneten Erstmaßnahmen
  - Kontaktaufnahme zu Sicherheitsbehörden in Deutschland
  - Veranlassung des Informationsaustausches zwischen den Behörden in Deutschland und Ihnen vor Ort.  
Eine Kontaktaufnahme oder Betreuung durch Behörden in Ihrem Urlaubsland ist nicht gewährleistet.
  - auf Wunsch Information Ihrer Angehörigen und Ihnen nahestehender Personen
  - wenn möglich und gewünscht Vermittlung lokaler Dienstleister für die Sicherheit vor Ort
- Wir leisten telefonisch eine erste psychologische Hilfestellung.
- 3.4 Leistungen bei Verspätung oder Annullierung (Verspätungs-Schutz)**
- 3.4.1 Bei Verspätung eines öffentlichen Verkehrsmittels oder Zubringerfluges auf der Hin- oder Rückreise erstatten wir Mehrkosten für die Reise bis insgesamt 1.500 €. Dies gilt auch für den Fall einer Annullierung eines Zubringerfluges. Unsere Erstattung richtet sich dabei nach der ursprünglich gebuchten Art und Qualität.  
Zusätzlich beteiligen wir uns an Kosten für Verpflegung und Unterkunft bis insgesamt 150 €. Dieser Betrag gilt pro Reise und unabhängig von der Anzahl der Personen.
- 3.4.2 Bei einer Verspätung oder Annullierung auf der Hinreise erstatten wir zusätzlich die anteiligen Kosten für nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen.
- 3.5 zusätzliche Service- und Notfall-Leistungen**  
Zusätzliche Service- und Notfall-Leistungen bieten wir Ihnen bereits bei Ihrer Reisevorbereitung. Und unterwegs.  
Kontaktieren Sie uns gerne, Sie können unabhängig von versicherten Ereignissen unsere Unterstützung in Anspruch nehmen. Dies gilt für die ersten 60 Tage nach Reisebeginn.  
Wir helfen Ihnen bei der Reiseplanung, Störungen im Reiseverlauf und beraten Sie in Krisensituationen:
- 3.5.1 Informationsleistungen  
Wir informieren Sie über Reisewarnungen und Sicherheitshinweise des Auswärtigen Amtes der Bundesrepublik Deutschland. Wir nennen Ihnen diplomatische Vertretungen im Reiseland (Anschrift und telefonische Erreichbarkeit).
- 3.5.2 Änderung Reiseablauf  
Wir beraten Sie über Möglichkeiten der Umbuchung in folgenden Fällen:

- Ein Flug oder ein sonstiges gebuchtes Verkehrsmittel verspätet sich.
- Ein Flug oder ein sonstiges gebuchtes Verkehrsmittel fällt aus.
- Ein Flug oder ein sonstiges gebuchtes Verkehrsmittel wurde überbucht.
- Sie versäumen einen Flug oder ein sonstiges gebuchtes Verkehrsmittel.

Auf Wunsch informieren wir Angehörige oder den Arbeitgeber.

### 3.5.3 Verlust oder Diebstahl von Zahlungsmitteln und Reisedokumenten:

- Sie geraten wegen des Verlusts oder Diebstahls Ihrer Zahlungsmittel auf Ihrer Reise in eine finanzielle Notlage? Wir stellen den Kontakt zu Ihrer Hausbank her. Auch helfen wir bei der Übermittlung des von dieser zur Verfügung gestellten Betrages. Ist eine Kontaktaufnahme zur Hausbank nicht binnen 24 Stunden möglich, stellen wir Ihnen bis zu 1.500 € zur Verfügung. Diesen Betrag müssen Sie einen Monat nach Auszahlung an uns zurückzahlen. Wir erheben keine Zinsen.
- Sie verlieren Ihre Kredit-, EC- oder SIM-Karte oder diese werden Ihnen gestohlen? Wir helfen Ihnen bei der Sperrung der Karten. Wir haften nicht für den ordnungsgemäßen Vollzug der Sperrung und für trotz der Sperrung entstehende Vermögensschäden.
- Sie verlieren Reisedokumente oder diese werden Ihnen gestohlen? Wir helfen Ihnen bei der Beschaffung von Ersatzdokumenten während der Reise.

### 3.5.4 Drohende Haft:

Werden Sie auf Ihrer Reise mit Haft bedroht oder verhaftet, sind wir bei der Vermittlung eines Anwalts und eines Dolmetschers behilflich. Zusätzlich stellen wir Ihnen folgende Beträge zur Verfügung:

- Bis zu 2.500 € für Gerichts-, Anwalts- und Dolmetscherkosten.
- Bis zu 12.500 € für eine Strafkautions.

Diese Beträge müssen Sie drei Monate nach Auszahlung an uns zurückzahlen. Wir erheben keine Zinsen.

### 3.5.5 Beratung zur Sicherheit und bei psychischer Krise:

- Sie können unsere Experten für Sicherheit auch kontaktieren, wenn Sie auf Ihrer Reise Opfer einer schweren Straftat (z.B. eines Überfalls) werden. Oder dies befürchten.
- Sie geraten während der Reise in eine psychische Krise und benötigen deshalb Beistand. Dann leisten wir eine erste telefonische psychologische Hilfestellung durch medizinisches Fachpersonal. Wir erstatten bei allen versicherten Ereignissen bis zu 25 € der Ihnen entstandenen Telefonkosten.

## 4. Was ist nicht versichert, was ist ausgeschlossen?

Wir leisten nicht, wenn Sie Ihre Reise wie geplant durchführen. Wir leisten auch nicht, wenn Sie aus anderen als den in Ziffer 2.2 beschriebenen Ereignissen Ihre Reisepläne ändern.

Es gelten zudem folgende Einschränkungen und Ausschlüsse:

### 4.1 Allgemeine Einschränkungen:

- 4.1.1 Sie haben keinen Reiserücktritts-Schutz, wenn Ihnen das Ereignis zum Zeitpunkt der Buchung der Reise bekannt war. Oder vorhersehbar war.  
Sie haben keinen Reiseabbruch-Schutz, wenn Ihnen das Ereignis bei Reiseantritt bekannt war. Dies gilt vorbehaltlich Ziffer 4.2 nicht für Erkrankungen und Unfallverletzungen.
- 4.1.2 Das Ereignis steht einem Antritt oder der Fortsetzung der Reise nicht entgegen.

### 4.2 Einschränkungen für medizinische Ereignisse

- 4.2.1 Die Erkrankung oder Unfallverletzung wurde in den letzten 6 Monaten vor der Buchung der Reise oder dem Abschluss der Versicherung behandelt. Dies gilt nicht für Kontrolluntersuchungen. Dies gilt auch nicht, wenn Ihnen Ihr behandelnder Arzt vor Buchung der Reise bestätigt hat, dass Sie die Reise ungeachtet der bestehenden Erkrankung ohne gesundheitliches Risiko an-

treten können.

- 4.2.2 Eine psychische Erkrankung erkennen wir nur an, wenn Sie oder ein versicherter Mitreisender betroffen sind.

Wir erkennen sie weiterhin nur an, wenn ein Facharzt für Psychiatrie vor dem geplanten Reiseantritt die Reiseunfähigkeit bestätigt. Alternativ erkennen wir an, wenn im gebuchten Reisezeitraum eine stationäre Behandlung erfolgt.

- 4.2.3 Die Erkrankung ist eine psychische Reaktion auf ein tatsächliches oder befürchtetes Kriegseignis, innere Unruhen oder ein Flugunglück.

### 4.3 Einschränkungen für weitere Ereignisse

- 4.3.1 Sie haben keinen Versicherungsschutz für Anordnungen von allgemeinen Quarantänemaßnahmen
  - für ein geografisches Gebiet (z.B. Stadtteil, Kreis, Bundesland)
  - für ein Transportmittel (z.B. Bus, Kreuzfahrtschiff)
  - für Reiserückkehrer aus einem Risikogebiet.
- 4.3.2 Wenn Sie sich im Zielgebiet in Quarantäne begeben müssen, leisten wir nicht für die nicht genutzten gebuchten Reiseleistungen.

## 5. Welche Kosten übernehmen wir nicht?

- 5.1 Wir zahlen pro Reise nicht mehr als die im Versicherungsschein genannte Versicherungssumme.
- 5.2 Wenn Sie eine Selbstbeteiligung vereinbart haben, zahlen wir die anerkannten Kosten nicht in voller Höhe aus. Wir reduzieren sie um 20%. Mindestens aber um 25 € pro Person.
- 5.3 Kosten des Reisevermittlers für die Vermittlung der Reise, die über 100 € pro Person betragen
- 5.4 Kosten für Visa oder Impfungen, die über 100 € pro Person betragen
- 5.5 Gebühren für die Bearbeitung des Reisevermittlers für eine Reisestornierung
- 5.6 Kosten für einen verspäteten Reiseantritt, die höher sind als die einer unverzüglichen Stornierung der Reise
- 5.7 Kosten für eine Umbuchung, die höher sind als die einer unverzüglichen Stornierung der Reise
- 5.8 Kosten für nicht in Anspruch genommene Leistungen, die nach Reiseantritt gebucht wurden
- 5.9 Nachreisekosten zu Ihrer Reisegruppe, die höher sind als der Betrag, den wir für einen Abbruch der Reise erstatten würden.

## 6. Was müssen Sie im Schadensfall beachten? Welche Obliegenheiten haben Sie?

- 6.1 Bei Eintritt eines versicherten Ereignisses, das dem Reiseantritt entgegensteht, müssen Sie die Reise unverzüglich umbuchen bzw. stornieren. Bitte beachten Sie die Hinweise zur Stornoberatung (Ziffer 3.1.1).
- 6.2 Bei Eintritt eines versicherten Ereignisses während der Reise müssen Sie Änderungen Ihrer geplanten Reise unverzüglich veranlassen.
- 6.3 Um unsere Leistungspflicht prüfen zu können, benötigen wir folgende Unterlagen:
  - 6.3.1 Unterlagen zur Buchung der Reise
  - 6.3.2 bei medizinischen Ereignissen (Ziffer 2.2.1)
    - eine ärztliche Bescheinigung
    - bei psychischer Erkrankung: ein Attest eines Facharztes für Psychiatrie
    - im Falle einer epidemischen oder pandemischen Infektion (z.B. COVID-19): eine ärztliche Bescheinigung oder ein positiver Test (von offiziell anerkannten Teststationen)
  - 6.3.3 bei Erkrankung oder Unfallverletzung Ihres Tieres: ein tierärztliches Attest. Weiterhin einen Nachweis, dass das Tier Ihnen gehört.
  - 6.3.4 bei Tod: die Sterbeurkunde
  - 6.3.5 bei Verlust des Arbeitsplatzes: das Kündigungsschreiben des Arbeitgebers
  - 6.3.6 bei Aufnahme eines neuen Arbeitsverhältnisses: eine Kopie



- des neuen Arbeitsvertrages
- 6.3.7 bei Wiederholung einer Prüfung bzw. endgültigem Austritt aus dem Klassenverband: eine Bestätigung der Schule oder Universität
- 6.3.8 bei Einberufung zur Wehrübung: eine Bestätigung von staatlichen Stellen. Aus dieser muss hervorgehen, dass der Termin nicht verschoben werden kann und eine Erstattung der Stornokosten nicht erfolgt.
- 6.3.9 bei Verspätung eines öffentlichen Verkehrsmittels oder eines Zubringerflugs: eine Bestätigung vom Beförderungsunternehmen mit Angabe der Verspätungsdauer
- 6.3.10 bei Verweigerung des Boardings oder der Einreise wegen des Verdachts einer epidemischen oder pandemischen Infektion (z.B. COVID-19): eine ärztliche Bescheinigung oder ein positiver Test (von offiziell anerkannten Teststationen) oder eine Bestätigung eines berechtigten Dritten (z.B. Airline) über die Weigerung der Mitnahme
- 6.3.11 bei Anordnung einer persönlichen Quarantäne: eine Bestätigung der Behörde über den Grund und die Dauer der angeordneten Quarantäne
- 6.3.12 bei allen weiteren versicherten Ereignissen: geeignete Nachweise (z.B. Polizeiprotokoll)
- 6.4 Um die Höhe der Leistungspflicht prüfen zu können, benötigen wir folgende Unterlagen:
- 6.4.1 Rechnung für die Reise und über Entgelte für die Vermittlung
- 6.4.2 Nachweise über die Zahlung
- 6.4.3 Rechnung für nach einem Schadensfall in Anspruch genommene zusätzliche Leistungen wie z.B. Unterbringung, Rückreise
- 6.4.4 Stornokosten-Rechnung
- 6.4.5 im Falle der Stornierung einer Ferienwohnung oder eines Ferienhauses: eine Bestätigung des Vermieters über die nicht mögliche Weitervermietung des Objekts
- 6.4.6 im Falle der Stornierung eines Fahrzeuges: eine Bestätigung des Vermieters über die nicht mögliche Weitervermietung des Fahrzeuges
- 6.4.7 Telefonrechnung
- 6.5 Bei medizinischen Ereignissen benötigen wir neben den Unterlagen auch Ihre Mitwirkung:
- 6.5.1 Nennen Sie uns alle Ärzte, die Sie behandeln oder Informationen zu Ihrem gesundheitlichen Zustand erteilen können.
- 6.5.2 Räumen Sie uns das Recht ein, die Frage der Reiseunfähigkeit durch ein fachärztliches Gutachten überprüfen zu lassen.

## **B. Überraschungs-Schutz**

### **1. Was ist versichert?**

Versichert ist, wenn das von Ihnen gemietete Objekt (z.B. Ferienwohnung, Ferienhaus, nicht Hotelzimmer) entgegen der Zusicherung des Anbieters bzw. entgegen dem Mietvertrag ein Ausstattungsmerkmal nicht aufweist (Ziffer 1.1) oder ein Mangel vorliegt (Ziffer 1.2).

#### 1.1 Fehlen folgender Ausstattungsmerkmale:

- Küche
- Badezimmer
- abgeschlossener Parkplatz
- abschließbare getrennte Wohneinheit
- Klimaanlage
- Balkon/Terrasse
- Pool

Bei mobilitätseingeschränkten Personen:

- Aufzug
- Barrierefreiheit

#### 1.2 Vorliegen folgender Mängel:

- Schimmelbefall
- Befall mit Vorratsschädlingen (wie z.B. Ratten, Mäusen, Schaben, Speisebohnenkäfern, Brotkäfern, Mehlwürmern, Getreidemotten,

Mehlmilben)

- Abweichung von mindestens 25% der angegebenen Fläche von Wohnung oder Grundstück

### **2. Welche Kosten übernehmen wir?**

Wir erstatten die Mietkosten für die gesamte Dauer Ihres Mietvertrags. Bzw. die in Ihrer Buchungsbestätigung angegebenen Kosten für das Mietobjekt zuzüglich etwaiger Buchungskosten (z.B. des Portals/ Reisebüros). Voraussetzung ist die Verweigerung der Annahme des Mietobjekts am Anreisetag. Oder die Ablehnung der weiteren Nutzung spätestens nach einer Übernachtung aufgrund eines versicherten Ereignisses.

### **3. Was ist nicht versichert, was ist ausgeschlossen?**

- 3.1 Schäden aufgrund eines Betrages bei der Anmietung. Beispielsweise wenn Sie der Vermieter oder Veranstalter über seine Identität getäuscht hat und nicht zur Vermietung berechtigt ist. Oder wenn das Mietobjekt nicht existiert.
- 3.2 Vermögensfolgeschäden
- 3.3 Vermietungen zwischen Verwandten mit dem ersten bis vierten Verwandtschaftsgrad.
- 3.4 Fehlende Ausstattungsmerkmale, die gewöhnlich saisonbedingt nicht zur Verfügung gestellt werden (z.B. Klimaanlage oder Außenpool in den Wintermonaten).

### **4. Welche Kosten übernehmen wir nicht?**

- 4.1 Wir zahlen nicht mehr als die im Versicherungsschein genannte Versicherungssumme.
- 4.2 Wenn Sie eine Selbstbeteiligung vereinbart haben, zahlen wir die anerkannten Kosten nicht in voller Höhe aus. Wir reduzieren unsere Zahlung für den Schaden um 20%, mindestens aber um 25 € pro Person.
- 4.3 Die Kosten der Miete einer neuen Unterkunft.
- 4.4 Die Kosten der Anreise und der Rückreise. Leistungen aus dem Reiseabbruch-Schutz bleiben unberührt.

### **5. Was müssen Sie im Schadensfall beachten? Welche Obliegenheiten haben Sie?**

Im Schadensfall müssen Sie oder eine(r) Ihrer Mitreisenden die Annahme des Mietobjekts innerhalb von 72 Stunden nach Ankunft in Textform (z.B. per E-Mail) gegenüber Ihrem Vermittler, Anbieter, Veranstalter oder Vermieter verweigern. Sie müssen den Schadensfall durch folgende Dokumente nachweisen:

- Fotos
- Nachweis des Angebots zum Buchungszeitpunkt (z.B. Screenshot, Prospekt, Buchungsbestätigung)
- Buchungsbestätigung mit Angaben, die von der Realität abweichen (z.B. Anzahl Zimmer),
- Nachweis der vergeblichen Forderung der Mietkosten beim Vertragspartner für die Anmietung.

## **C. Auslandskrankenversicherung**

### **1. Was ist versichert?**

- 1.1 Auf Ihrer Auslandsreise übernehmen wir die Kosten für eine medizinisch notwendige Versorgung, wenn Sie erkranken oder einen Unfall erleiden. Wir leisten auch bei Komplikationen in der Schwangerschaft oder im Todesfall.
- 1.2 Sie sind versichert, sobald Sie aus Deutschland ausgereist sind.
- 1.3 Wenn Sie Ihre Heimreise nicht antreten können, verlängern wir Ihren Schutz in den beiden nachstehenden Fällen:
- 1.3.1 Ein Arzt stellt Ihre Reiseunfähigkeit fest. Wir leisten, bis Sie reisefähig sind. Sie sind reisefähig, wenn Sie mit einem öffentlichen Verkehrsmittel reisen können.
- 1.3.2 Ihre Rückreise ist nicht möglich. Sie verzögert sich in Folge von Naturgewalten oder aus anderen Gründen, die Sie nicht zu vertreten haben. Wir leisten, bis die Rückreise möglich ist.

Eine Verlängerung Ihres Schutzes gilt immer für alle versicherten Personen, die mit Ihnen reisen.

## 2. Welche Leistungen und Kosten übernehmen wir?

Wir übernehmen die Kosten einer medizinisch notwendigen Versorgung. Sie können sich frei für im Reiseland anerkannte Ärzte oder Krankenhäuser entscheiden. Sie sind unsicher, an welchen Arzt oder an welches Krankenhaus Sie sich wenden sollen? Kontaktieren Sie uns gerne, wir helfen Ihnen, den richtigen Ansprechpartner zu finden.

Wir leisten für von der Schulmedizin anerkannten Untersuchungs- und Behandlungsmethoden. Wir leisten auch für alternative Behandlungsmethoden und Arzneimittel, wenn sich diese in der Praxis als ebenso erfolgversprechend wie die Schulmedizin bewährt haben. Oder wenn keine schulmedizinische Versorgung zur Verfügung steht. Wir erstatten jedoch nicht mehr als die Kosten, die für eine schulmedizinische Versorgung angefallen wären.

Wir setzen uns auch mit dem behandelnden Arzt/Dienstleister vor Ort in Verbindung und senden eine Kostenübernahmeerklärung, wenn notwendig. Im Einzelnen erbringen wir folgende Leistungen:

### 2.1 Teleconsultation

Individuelle medizinische Beratung auf Wunsch durch qualifizierte Fachkräfte per Telefon oder Video. Gerne vereinbaren wir für Sie ein Gespräch mit dem Arzt per Telefon oder Video.

### 2.2 Ambulante Behandlungen

Wir übernehmen die Kosten für Behandlungen und Operationen durch einen Arzt und durch medizinisches Fachpersonal.

### 2.3 Stationäre Behandlungen

2.3.1 Wir übernehmen die Kosten für:

- Behandlungen und Operationen im Krankenhaus
- Unterkunft und Verpflegung
- die An- und Abreise einer Ihnen nahestehenden Person, wenn Sie länger als fünf Tage im Krankenhaus behandelt werden müssen.

2.3.2 Alternativ zu unserer Erstattung der Kosten einer stationären Behandlung können Sie sich für ein Tagegeld entscheiden. Wir zahlen 50 € für jeden Tag, an dem Sie stationär behandelt werden.

2.3.3 Wenn das Krankenhaus unsere Kostenübernahme nicht akzeptiert, zahlen wir direkt über einen Dienstleister vor Ort.

### 2.4 Arzneimittel und Verbandsmaterial

Wir übernehmen die Kosten für ärztlich verordnete Arzneimittel und Verbandsmaterial.

### 2.5 Hilfsmittel/Heilmittel

2.5.1 Wir übernehmen die Kosten für die Miete von Hilfsmitteln. Ist die Miete nicht möglich, übernehmen wir die Kosten der Anschaffung in einfacher Ausführung. Hilfsmittel sind Gegenstände, die Sie nutzen, um körperliche oder organische Defizite auszugleichen.

2.5.2 Wir übernehmen die Kosten für weitere nichtärztliche Behandlungen und Therapien (Heilmittel).

Heilmittel sind zum Beispiel:

- Strahlen-, Licht-, Wärme- und sonstige physikalische Behandlungen
- Hydrotherapie und medizinische Packungen
- Massagen, Inhalationen
- Krankengymnastik
- medizinische Bäder und Elektrotherapie.

### 2.6 Zahnärztliche Behandlungen

Wir übernehmen die Kosten für:

- schmerzstillende Zahnbehandlungen
- Zahnfüllungen in einfacher Ausführung
- Reparaturen von Einlagefüllungen
- Reparaturen von Zahnersatz und Zahnprothesen
- Reparaturen von festen Zahnspangen
- provisorischen Zahnersatz

### 2.7 Behandlungen durch Chiropraktiker, Osteopathen und Heilpraktiker

Ohne ärztliche Verordnung übernehmen wir Behandlungs- und Sachkosten bis maximal 500 €. Wenn Sie eine ärztliche Verordnung haben, ist die Summe unbegrenzt.

### 2.8 Leistungen bei Schwangerschaft

Wir übernehmen die Kosten der medizinischen Versorgung, wenn:

- 2.8.1 es zu Komplikationen in Ihrer Schwangerschaft kommt.
- 2.8.2 Sie aus medizinischen Gründen abtreiben müssen.
- 2.8.3 Sie eine Fehlgeburt oder eine Totgeburt haben.
- 2.8.4 Sie vor der 37. Schwangerschaftswoche entbinden (Frühgeburt). In diesem Fall leisten wir auch für das neugeborene Kind. Wir leisten für eine reguläre Entbindung, wenn Sie Ihre Heimreise aus einen unter 1.3 genannten Gründen nicht antreten können.

### 2.9 Leistungen und Betreuung für minderjährige Kinder

#### 2.9.1 Wann leisten wir?

Wir erbringen in den nachstehenden Fällen zusätzliche Leistungen für minderjährige versicherte Kinder:

- Das Kind ist allein gereist und wird im Krankenhaus stationär behandelt.
- Das Kind wird auf einer gemeinsamen Reise mit Ihnen stationär behandelt. Sie können sich wegen eines versicherten Ereignisses nicht um das Kind kümmern.
- Sie können sich auf einer gemeinsamen Reise wegen eines versicherten Ereignisses nicht um das Kind kümmern. Wir leisten, wenn auch keine andere mitreisende Person das Kind betreuen kann.

#### 2.9.2 Welche Kosten übernehmen wir?

- Ist das Kind im Krankenhaus, übernehmen wir Unterkunft und Verpflegung einer Begleitperson (Rooming-In). Die Begleitperson muss nicht bei uns versichert sein.
- Ist das Kind ohne Betreuung, übernehmen wir die Kosten einer 24h-Betreuung. Können wir diese nicht vor Ort organisieren, übernehmen wir alternativ Reisekosten für eine von Ihnen benannte Vertrauensperson. Wir bezahlen Hin- und Rückreise in der Economy-Class. Wir übernehmen auch die Mehrkosten für die Unterbringung in der von Ihnen gebuchten oder einer vergleichbaren Unterkunft.
- Wenn wir Sie nach Deutschland zurücktransportieren, übernehmen wir die Mehrkosten für die Rückreise der Kinder. Gleiches gilt, wenn Sie verstorben sind.

### 2.10 Psychotherapeutische Leistungen

2.10.1 Sie haben ein Trauma aufgrund einer der folgenden Krisensituationen erlitten:

- kriminelle Gewalttaten an Ihnen oder einer mitreisenden Person
  - schwerer Unfall von Ihnen oder einer mitreisenden Person
  - erstmalige Diagnose einer schweren Erkrankung bei Ihnen oder einer mitreisenden Person
  - Tod einer mitreisenden Person
  - Tod eines nahen Angehörigen
  - Naturkatastrophe vor Ort
  - Terroranschlag oder Amoklauf vor Ort.
- Ihr Trauma wird von einem Arzt bestätigt.

2.10.2 Wir übernehmen die Kosten für maximal fünf psychotherapeutische Sitzungen.

### 2.11 Krankentransporte vor Ort

Wir übernehmen die Kosten für Kranken- oder Rettungstransporte in den nachstehenden Fällen:

- 2.11.1 Transport zur Erstversorgung zum nächstgelegenen, geeigneten Krankenhaus oder Arzt.
- 2.11.2 Verlegungstransport zur weiteren Behandlung. Wir leisten nur, wenn der Transport aus medizinischen Gründen sinnvoll ist.
- 2.11.3 Transport zurück in Ihre Unterkunft vor Ort.

- 2.11.4 Für sonstige Beförderungen (z.B. Taxi) erstatten wir maximal 50 € pro Schadensfall.
- 2.11.5 Zusätzliche Kosten für eine Begleitperson.
- 2.12 Krankenrücktransport aus dem Ausland
- 2.12.1 Wir transportieren Sie zurück, wenn:
- Sie vor Ort nicht angemessen medizinisch versorgt werden können (Krankenrücktransport bei medizinischer Unterversorgung).
  - es medizinisch sinnvoll ist, die Behandlung in Deutschland fortzusetzen (medizinisch sinnvoller Krankenrücktransport).
  - Sie länger als 14 Tage stationär im Krankenhaus bleiben müssen (Krankenrücktransport wegen langer Behandlungsdauer).
- 2.12.2 Wir übernehmen die Kosten für:
- den Rücktransport in das nächstgelegene, geeignete Krankenhaus an Ihrem Wohnort oder auf Wunsch in ein anderes Krankenhaus in Deutschland
  - eine medizinisch notwendige Begleitperson
  - eine nicht medizinisch notwendige Begleitperson
  - den Transport Ihres Reisegepäcks nach Deutschland.
- 2.12.3 Bei Organisation der Krankenrücktransporte nach Deutschland durch uns rechnen wir direkt mit dem Dienstleister ab.
- 2.13 Suche, Rettung oder Bergung  
Wir übernehmen die Kosten bis maximal 10.000 € für Ihre Suche, Rettung oder Bergung. Diese Leistungen müssen die Folge einer Erkrankung, einer Verletzung oder eines Todesfalls sein.
- 2.14 Leistungen im Todesfall  
Es kommt während der Reise zu einem Todesfall. Wir übernehmen die Kosten für:
- 2.14.1 die Überführung des Leichnams zum Bestattungsort in Deutschland in einem Sarg.
- 2.14.2 die Einäscherung vor Ort und den Transport der Urne nach Deutschland.
- 2.14.3 eine Bestattung im Ausland bis zur Höhe der Kosten einer Überführung des Leichnams.
- 2.14.4 den Transport Ihres Reisegepäcks nach Deutschland
- 2.15 Versorgung mit Medikamenten und Blutkonserven
- 2.15.1 Wir übernehmen die Kosten für den Versand eines benötigten Medikamentes ins Ausland. Wir leisten auch, wenn Sie das Medikament bereits vor der Reise regelmäßig einnehmen.
- 2.15.2 Wir übernehmen die Kosten für benötigte Blutkonserven und deren Versand ins Ausland.
- 2.16 Service- und Hilfeleistungen vor und während der Reise  
Service- und Hilfeleistungen bieten wir Ihnen bereits bei Ihrer Reisevorbereitung. Und unterwegs.
- 2.16.1 Medizinische Beratung vor der Reise
- Wir nennen Ihnen empfohlene Impfungen für Ihr Reiseziel.
  - Wir recherchieren, ob Arzneimittel an Ihrem Reiseziel erhältlich sind. Wir prüfen auch, ob ein benötigtes Medikament im Ausland unter einem anderen Namen verkauft wird.
  - Wir helfen Ihnen bei der Zusammenstellung einer Reiseapotheke.
- 2.16.2 Unterstützung während der Reise
- Wir organisieren auf Wunsch alle versicherten Leistungen.
  - Wir helfen Ihnen bei der Suche nach einem geeigneten Arzt oder Krankenhaus.
  - Wir nennen Ihnen weitere medizinische Dienstleister.
  - Wir vermitteln den Kontakt zwischen den behandelnden Ärzten und Ihrem Hausarzt. Wir unterstützen auch die Übermittlung von Informationen zwischen den beteiligten Ärzten.
  - Wir übersetzen für Sie ärztliche Diagnosen und geplante Behandlungen.
  - Wir informieren auf Wunsch Ihre Angehörigen.
  - Wir organisieren auf Wunsch einen Krankenbesuch.
- 2.17 Telefonkosten

Wir erstatten Kosten für Telefonate mit unserer Notrufzentrale.

### 3. Was ist nicht versichert, was ist ausgeschlossen?

- 3.1 Sie reisen ins Ausland, um sich dort behandeln zu lassen.
- 3.2 Ihr Arzt hat vor Reiseantritt festgestellt, dass Sie während der Dauer der Reise wegen einer Erkrankung behandelt werden müssen oder Arzneimittel benötigen. Wir leisten aber dennoch, wenn:
- 3.2.1 sich diese Erkrankung während der Reise verschlechtert.
- 3.2.2 Sie wegen des Todes Ihrer Eltern, Ihrer Kinder oder Ihres Partners ins Ausland reisen.
- 3.2.3 Sie reisen oder fliegen gegen den Rat Ihres Arztes und es kommt zu Komplikationen in Ihrer Schwangerschaft.
- 3.2.4 Sie sind Berufssportler und verletzen sich bei einem Wettkampf. Ausgenommen ist die Teilnahme an Vereinswettkämpfen und dazugehörigem Training.
- 3.2.5 Sie haben den Schadensfall vorsätzlich herbeigeführt.

### 4. Welche Kosten übernehmen wir nicht?

- 4.1 Behandlungskosten für:
- 4.1.1 Vorsorgeuntersuchungen
- 4.1.2 Behandlungen durch Ihre Eltern, Kinder oder Ihren Partner. In diesem Fall erstatten wir nur Sachkosten.
- 4.1.3 Kieferorthopädie
- 4.1.4 Psychoanalytische und psychotherapeutische Behandlungen. Bitte beachten Sie die Ausnahme in Ziffer 2.10.
- 4.1.5 Hypnose
- 4.1.6 Entzug oder Entwöhnung von Rauschmitteln
- 4.1.7 Kosmetische Operationen
- 4.1.8 Kur- und Sanatoriumsaufenthalte
- 4.1.9 ambulante Behandlungen in einem Heilbad oder Kurort.  
Diese Einschränkung entfällt, wenn:
- die Behandlung durch einen vor Ort eintretenden Unfall notwendig ist.
  - Sie sich in dem Heilbad oder Kurort nur vorübergehend und nicht zum Zweck einer Kur aufgehalten haben und vor Ort erkranken.
- 4.1.10 Pflege
- 4.1.11 Rehabilitationsmaßnahmen
- 4.2 Sachkosten für:
- 4.2.1 kosmetische Präparate
- 4.2.2 Stärkungsmittel
- 4.2.3 Badezusätze
- 4.2.4 Ersatz für Hilfsmittel, die Sie bereits vor Antritt der Reise benötigen
- 4.2.5 Anschaffung oder Reparatur von Sehhilfen und Hörgeräten
- 4.2.6 dauerhafter Zahnersatz, Stütz- oder Einlagefüllungen
- 4.3 weitere Kosten:
- 4.3.1 für eine medizinische Versorgung, die nicht ärztlich verordnet wurde
- 4.3.2 mehr als 500 € pro Schadensfall bei direkter medizinischer Versorgung und Verordnung durch Heilpraktiker, Chiropraktiker und Osteopathen
- 4.3.3 für Arzneimittel oder Hilfsmittel, die Sie nicht in einer Apotheke oder einem anderen medizinischen Fachgeschäft erworben haben
- 4.3.4 für eine medizinische Versorgung, die den medizinisch notwendigen Umfang übersteigt
- 4.3.5 Wir kürzen Kosten, die in einem auffälligen Missverhältnis zur erbrachten Leistung stehen.

### D. Reisegepäck-Schutz

#### 1. Was ist versichert?

Versichert ist, wenn Ihr versichertes Reisegepäck durch ein versichertes Ereignis während der Reise abhandenkommt oder beschädigt wird (Ziffer 1.1). Versichert ist ebenfalls, wenn Ihr versichertes Reisegepäck verspätet

ankommt (Ziffer 1.2).

**1.1 Abhandenkommen oder Beschädigung des Reisegepäcks**

Wir leisten, wenn Ihr versichertes Reisegepäck (Ziffer 1.1.1) durch ein versichertes Ereignis (Ziffer 1.1.2) abhandenkommt oder beschädigt wird.

**1.1.1 versichertes Reisegepäck:**

- 1.1.1.1 Alle Gegenstände Ihres persönlichen Reisebedarfs
- 1.1.1.2 Sportgeräte
- 1.1.1.3 Geschenke
- 1.1.1.4 Reiseandenken
- 1.1.1.5 Amtliche Ausweise
- 1.1.1.6 Visa

**1.1.2 versicherte Ereignisse:**

- 1.1.2.1 Straftat eines Dritten
- 1.1.2.2 Unfall eines Transportmittels
- 1.1.2.3 Feuer oder Elementarereignisse
- 1.1.2.4 Aufgabe an ein Beförderungsunternehmen, einen Beherbergungsbetrieb oder eine Gepäckaufbewahrung

**1.2 Verzögerte Beförderung des Reisegepäcks**

Wir leisten ebenfalls, wenn das von Ihnen bei der Reise aufgegebenes Reisegepäck (Ziffer 1.1.1) den Bestimmungsort wegen einer verspäteten Beförderung mehr als 12 Stunden nach Ihnen ankommt.

**2. Welche Kosten übernehmen wir?**

**2.1 Kostenübernahme bei Abhandenkommen oder Beschädigung des Reisegepäcks (Ziffer 1.1)**

Insgesamt leisten wir pro Schadensfall bis maximal zur Höhe der versicherten Summe, im Tarif „Einzelperson“ bis 2.000 €, im Tarif „Paar“ und im Tarif „Familie“ bis 4.000 €.

**2.1.1 Wir erstatten:**

- Den Zeitwert für abhandengekommene oder zerstörte Sachen. Der Zeitwert ist der Betrag, um neue Sachen gleicher Art und Güte anzuschaffen, abzüglich der Wertminderung durch Alter und Abnutzung
- Die notwendigen Reparaturkosten und ggf. eine verbleibende Wertminderung, höchstens jedoch den Zeitwert für beschädigte Sachen
- Den Materialwert für Filme, Bild-, Ton- und Datenträger
- Amtliche Gebühren der Wiederbeschaffung für amtliche Ausweise und Visa

**2.1.2 Für folgende Gegenstände ist die Erstattung begrenzt:**

- Video- und Fotoapparate: 1.000 € (Tarif „Einzelperson“), 2.000 € (Tarif „Paar“ und Tarif „Familie“)
- Schmuck und Kostbarkeiten: 1.000 € (Tarif „Einzelperson“), 2.000 € (Tarif „Paar“ und Tarif „Familie“)
- EDV-Geräte: 500 €
- Sportgeräte: 500 € (Tarif „Einzelperson“), 1.000 € (Tarif „Paar“ und Tarif „Familie“)
- Geschenke und Andenken: 200 € (Tarif „Einzelperson“), 400 € (Tarif „Paar“ und Tarif „Familie“)

**2.2 Kostenübernahme bei verzögerter Beförderung (Ziffer 1.2) Ihres aufgegebenen Reisegepäcks erstatten wir pro Schadensfall die nachgewiesenen Aufwendungen für Ersatzkäufe, die zur Fortführung der Reise notwendig sind. Bis zu 250 € im Tarif „Einzelperson“ bzw. 500 € im Tarif „Paar“ und im Tarif „Familie“.**

**3. Was ist nicht versichert, was ist ausgeschlossen?**

**3.1 Wir leisten nicht für folgende Gegenstände Ihres Reisegepäcks:**

- 3.1.1 Brillen und Kontaktlinsen
- 3.1.2 Hörgeräte
- 3.1.3 Prothesen
- 3.1.4 Geld und Wertpapiere
- 3.1.5 Fahrkarten
- 3.1.6 Dokumente mit Ausnahme von amtlichen Ausweisen und Visa

**3.2 Wir leisten ebenfalls nicht, wenn Ihr Reisegepäck durch folgende Ereignisse abhandenkommt oder beschädigt wird:**

- 3.2.1 Sie lassen Ihr Reisegepäck liegen, hängen oder stehen.
- 3.2.2 Sie vergessen oder verlieren Ihr Reisegepäck.
- 3.2.3 Schäden während des Zeltens oder Campings auf nicht offiziell eingerichteten Campingplätzen.
- 3.2.4 Diebstahl Ihres Reisegepäcks aus oder Beschädigung Ihres Reisegepäcks in einem abgestellten Kraftfahrzeug. Oder einem daran angebrachten Behältnis, wenn das Kraftfahrzeug oder das Behältnis nicht fest verschlossen ist.
- 3.2.5 Diebstahl oder Beschädigung von Schmucksachen und Kostbarkeiten, wenn diese nicht in einem ortsfesten, verschlossenen Behältnis (z.B. Safe) aufbewahrt wurden. Oder im persönlichen Gewahrsam sicher verwahrt mitgeführt werden.

**4. Welche Kosten übernehmen wir nicht?**

- 4.1 Kosten pro Schadensfall von mehr als 2.000 € (Tarif „Einzelperson“) bzw. 4.000 € (Tarif „Paar“ und Tarif „Familie“).
- 4.2 Wenn Sie eine Selbstbeteiligung vereinbart haben, zahlen wir die anerkannten Kosten nicht in voller Höhe aus. Wir reduzieren unsere Zahlung für den Schadensfall um 100 €.
- 4.3 Finanzielle Schäden, die Ihnen als Folge des Schadens in dem Reisegepäck-Schutz entstehen (Vermögensfolgeschäden).
- 4.4 Kosten für beschädigte oder abhandengekommene Video- und Fotoapparate, die Sie als Reisegepäck aufgegeben haben.

**5. Was müssen Sie im Schadensfall beachten? Welche Obliegenheiten haben Sie?**

Um Ihren Anspruch auf Leistungen nicht zu gefährden, müssen Sie

- 5.1 den Schaden so gering wie möglich halten. Insbesondere müssen Sie
  - 5.1.1 bei strafbaren Handlungen unverzüglich Strafanzeige erstatten und dabei alle entwendeten oder beschädigten Sachen benennen.
  - 5.1.2 Schäden an aufgegebenem Reisegepäck unverzüglich dem entsprechenden Aufbewahrungsbetrieb melden. Sofern Sie einen Schaden oder Verlust nicht sofort erkennen, müssen Sie die Meldung unverzüglich nach der Entdeckung, spätestens innerhalb von sieben Tagen nach Aushändigung des Reisegepäckstücks nachholen.
- 5.2 uns folgende Unterlagen zur Verfügung stellen, damit wir prüfen können, ob und in welcher Höhe wir leisten:
  - 5.2.1 Buchungsbestätigung
  - 5.2.2 Strafanzeige mit Auflistung aller entwendeten oder beschädigten Sachen
  - 5.2.3 Bescheinigung der Schadens- oder Verlustmeldung beim Aufbewahrungsbetrieb bei Schäden an aufgegebenem Reisegepäck
  - 5.2.4 Bei Verspätung des Reisegepäcks eine Bestätigung des Beförderungsunternehmens.

**E. Krankenrücktransport und Bergung innerhalb Deutschlands**

**1. Was ist versichert?**

Versichert ist, wenn Sie auf einer Reise in Deutschland einen Krankenrücktransport benötigen oder nach einem Unfall gesucht oder geborgen werden müssen.

**2. Welche Leistungen und Kosten übernehmen wir?**

- 2.1 Wenn Sie zurück transportiert werden müssen, übernehmen wir die Kosten für folgende Leistungen:
  - 2.1.1 Medizinisch sinnvoller und vertretbarer Krankenrücktransport zum nächstgelegenen und geeigneten Krankenhaus an Ihrem Wohnort in Deutschland.
  - 2.1.2 Bei einer stationären Behandlungsdauer von voraussichtlich mehr als 14 Tagen Krankenrücktransport zum nächstgelegenen

und geeigneten Krankenhaus an Ihrem Wohnort in Deutschland.

2.1.3 Medizinisch notwendige Begleitperson

2.1.4 Medizinisch nicht notwendige Begleitperson

2.1.5 Transport des Reisegepäcks zu Ihrem Wohnort in Deutschland.

**2.2 Suche, Rettung oder Bergung**

Wenn Sie erkrankt oder verletzt sind, zahlen wir bis zu 10.000 € für Ihre Suche, Rettung oder Bergung.

**3. Was ist nicht versichert, was ist ausgeschlossen?**

**3.1 Wir leisten nicht in folgenden Fällen:**

3.1.1 Sie reisen (auch) zum Zwecke der Behandlung ins Zielgebiet in Deutschland.

3.1.2 Vor Reiseantritt hat ein Arzt festgestellt, dass Sie während der Reise behandelt werden müssen oder Medikamente benötigen. Dies gilt nicht, wenn Sie wegen eines Todesfalls Ihrer Eltern, Kinder oder Ihres Partners reisen.

3.2 Sie sind Berufssportler und verletzen sich bei einem Wettkampf. Ausgenommen ist die Teilnahme an Vereinswettkämpfen und dazugehörigem Training.

3.3 Bei einem Krankenrücktransport leisten wir nicht, wenn

3.3.1 Sie die Rückreise in absehbarer Zeit mit gewöhnlichen Verkehrsmitteln antreten können.

3.3.2 Sie aus medizinischer Sicht nicht transportfähig sind.

**4. Welche Kosten übernehmen wir nicht?**

Bergungs- und Rettungskosten in Höhe von mehr als 10.000 €.

**5. Was müssen Sie im Schadensfall beachten? Welche Obliegenheiten haben Sie?**

Sie müssen uns informieren, bevor Sie nach Hause transportiert werden.

**F. Urlaubsservice**

Wir vermitteln Ihnen auf Wunsch für die Dauer Ihrer Reise einen Dienstleister für Urlaubsservice aus unserem Netzwerk.

Die Kosten für den Urlaubsservice tragen Sie. Der Urlaubsservice umfasst zum Beispiel folgende Leistungen, die Sie selbst wählen können:

- Kontrollbesuche
- Briefkasten-Leerung/ -Kontrolle
- Pflanzen- und Garten-Pflege
- Lüftung Wohnung
- Betätigung Vorhänge und Rollläden
- Abholung nicht zustellbarer Pakete (zuvor erteilte Vollmacht nötig)
- Staubsaugen
- Fütterung Tiere

Zur Vermittlung des Urlaubsservices übermitteln wir unserem Dienstleister die uns zu diesem Zweck von Ihnen telefonisch angegebenen Informationen: Name, Vorname, Kontaktdaten sowie die gewünschten Dienstleistungen. Der Dienstleister nimmt daraufhin am nächsten Werktag (Montag bis Freitag) Kontakt mit Ihnen auf, um den Urlaubsservice konkret zu vereinbaren.