

## Die Leistungen im Überblick

### 1. Reiserücktritt-Versicherung

Selbstbehalt: Kein Selbstbehalt bei allen versicherten Ereignissen mit Ausnahme von ambulant behandelten Erkrankungen, Unfällen oder Schwangerschaften. Hier fällt ein Selbstbehalt von 20 % der Stornokosten (mindestens 25,- je Person / Objekt) an.

### 2. Reiseabbruch-Versicherung

Selbstbehalt: Siehe Reiserücktritt-Versicherung

### 3. Umbuchungsgebühren-Schutz

### 4. Reise-Assistance

## Hilfe im Notfall

### Krank vor oder während der Reise?

Die Reise-Assistance garantiert rund um die Uhr schnelle und fachkundige Hilfe weltweit! Unsere Spezialisten beraten und informieren Sie kompetent und Zahlungskürzungen lassen sich gegebenenfalls vermeiden.

Telefon +49 (0) 89 6 24 24 - 245

Telefax +49 (0) 89 6 24 24 - 246

### Wichtig!

- Halten Sie die genaue Anschrift und Telefonnummer Ihres derzeitigen Aufenthaltsortes bereit.
- Notieren Sie sich die Namen Ihrer Ansprechpartner wie z.B. Arzt, Krankenhaus, Polizei.
- Schildern Sie möglichst genau den Sachverhalt und halten Sie alle notwendigen Angaben bereit (z. B. Anschrift Ihrer Bank, Konto-/Kreditkartennummer, Bankleitzahl etc.).

Wenn Sie Fragen zu den Versicherungsleistungen haben, kontaktieren Sie unser Service-Team. Wir informieren Sie rund um das Thema Reiseversicherungen:

Telefon + 49 (0) 89 6 24 24 - 460

Telefax + 49 (0) 89 6 24 24 - 244

E-Mail: [service@elvia.de](mailto:service@elvia.de)

Ihre Schadenmeldungen inkl. Buchungsbestätigung und weiteren Nachweisen richten Sie bitte an die Schadenabteilung der Mondial Assistance International AG (Anschrift siehe rechts) oder melden Sie uns Ihren Schaden schnell und einfach per Internet unter

[www.elvia.de/schadenmeldung](http://www.elvia.de/schadenmeldung)

## Bitte beachten Sie folgende wichtige Hinweise

Reiseart: gültig für alle Reisearten – auch Geschäftsreisen

Geltungsbereich: weltweit

Maximaler Reisepreis: € 10.000,-

Reisedauer: Unbegrenzt

Einzel-Prämie: gültig für jeweils eine Person

Familien- / Paar-Prämie: gültig für maximal zwei Erwachsene, unabhängig vom Verwandtschaftsverhältnis und Kinder bis zur Vollendung des 21. Lebensjahres, sofern im Versicherungsvertrag namentlich genannt

Objekt: gültig für gemietete Objekte (z. B. Ferienwohnung, Wohnmobil, Hausboot, Fährpassage)

Zuschlag für Personen ab 70 Jahre: Maßgebend ist das Alter bei Versicherungsabschluss.

Abschlusshinweise: Der Abschluss des Reiserücktritt-Schutzes sollte bei Buchung der Reise erfolgen, ein späterer Abschluss ist bis 30 Tage vor Reiseantritt möglich. Bei Buchungen ab 29 Tagen vor Reiseantritt ist der Reiseschutz sofort, spätestens innerhalb der nächsten 3 Werktage, abzuschließen. Die Reiserücktritt-Versicherung gilt jeweils nur für die gemäß Reisebestätigung gebuchte Reise. In den übrigen Versicherungssparten beginnt der Versicherungsschutz mit dem Antritt der versicherten Reise und endet mit dem vereinbarten Zeitpunkt, spätestens jedoch mit der Beendigung der versicherten Reise. Der Versicherungsschutz verlängert sich über das planmäßige Reiseende hinaus, wenn die vereinbarte Versicherung die gesamte geplante Reise erfasst und sich die Beendigung der Reise aus Gründen verzögert, welche die versicherte Person nicht zu vertreten hat.

Versicherungsschutz besteht nur für die namentlich auf der Versicherungspolice aufgeführte(n) Person(en) und wenn die Prämie dafür bezahlt ist. Die Höhe der Prämie richtet sich in der Regel nach dem ausgewählten Versicherungsschutz, der Laufzeit des Vertrages und dem Preis der versicherten Reise. Prämien für höhere Reisepreise auf Anfrage.

Auf Grund der rechtlichen Umfirmierung unserer Hauptniederlassung zum 14.11.2008 hat sich unsere Firmierung in Mondial Assistance International AG, Niederlassung für Deutschland geändert. ELVIA Reiseschutz wird als Marke weitergeführt.

Die vertraglich vereinbarten Versicherungsleistungen werden von der Mondial Assistance International AG nach Maßgabe der nachstehenden Versicherungsbedingungen geboten. Mündliche Vereinbarungen sind unwirksam. Die Versicherungssteuer ist in den Prämien enthalten. Gebühren werden nicht erhoben. Maßgebend für den Versicherungsumfang sind die in der Buchungsbestätigung



Olaf Nink, Hauptbevollmächtigter

Mondial Assistance International AG  
Niederlassung für Deutschland  
Ludmillastraße 26  
81543 München

Hauptsitz der Aktiengesellschaft ist Wallisellen / Schweiz  
Hauptbevollmächtigter für Deutschland:  
Olaf Nink, München  
HRB 4605 AG München

## Produkt- und Verbraucherinformationen

Dieses Informationsblatt soll Ihnen in knapper Form einen Überblick über unsere Versicherungsprodukte verschaffen. Beschrieben sind nur die wesentlichen Inhalte. Der Versicherungsschutz einschließlich Versicherungssummen und Selbstbehalt-Regelungen ist abschließend dargestellt in Ihren Dokumenten zur Versicherungspolice und den AVB.

### Reiserücktritt-Versicherung ersetzt die

- vertraglich geschuldeten Stornokosten aus dem versicherten Reisearrangement bei Nichtantritt der Reise;
- Mehrkosten der Anreise bei verspätetem Reiseantritt.

Versichert ist u. a. die nach Vertragsabschluß auftretende unerwartete schwere Erkrankung der versicherten Person oder eines nahen Angehörigen, die die planmäßige Durchführung der Reise unzumutbar macht. Eine unerwartete schwere Erkrankung liegt vor, wenn aus dem stabilen Zustand des Wohlbefindens und der Arbeits- und Reisefähigkeit heraus konkrete Krankheitssymptome auftreten, die dem Reiseantritt entgegen stehen und Anlass zur Stornierung geben. Weitere versicherte Ereignisse siehe § 2 AVB RR.

Kein Versicherungsschutz besteht u. a. für Ereignisse, mit denen zur Zeit der Buchung zu rechnen war. Weitere Ausschlüsse in §§ 3 AVB RR, 5 AVB AB.

Tritt ein versichertes Ereignis ein, so müssen Sie die Buchung unverzüglich stornieren, um die Stornokosten möglichst gering zu halten. Je später Sie stornieren, desto höher werden diese. Wird erst später storniert, weil die erhoffte Heilung oder Besserung nicht eintritt, kann die Ersatzleistung gekürzt werden (s. § 9 AVB AB). Vermeiden Sie diese Kürzung, indem Sie sich bei schweren Erkrankungen oder Unfallverletzungen unverzüglich an die Assistance wenden. Diese berät Sie zur Frage, ob storniert werden soll. Folgen Sie der Empfehlung, kommt eine Kürzung der Versicherungsleistung nicht in Betracht.

### Reiseabbruch-Versicherung ersetzt

- die zusätzlich entstandenen Rückreisekosten nach Art und Qualität der versicherten Reise;
- den anteiligen Reisepreis der nicht genutzten Reiseleistung vor Ort bei nicht planmäßiger Beendigung bzw. Unterbrechung der Reise wegen unerwarteter schwerer Erkrankung.

Zu den versicherten Ereignissen, Ausschlüssen, Obliegenheiten und zum Selbstbehalt siehe Reiserücktritt-Versicherung.

### Umbuchungsgebühren-Schutz

Erstattet die vertraglich geschuldeten Umbuchungsgebühren bis zu höchstens € 40,- je Person / Objekt, vgl. § 1 AVB UG.

### Reise-Assistance

Bietet weltweite Hilfe bei Notfällen im Ausland: bei Krankheit, Unfall, Tod, bei Verlust von Zahlungsmitteln oder bei Strafverfolgung. Organisiert Kranken-Rücktransport mit medizinisch adäquaten Mitteln, sobald medizinisch sinnvoll und vertretbar. Unter einer zentralen Rufnummer steht die Assistance 24 Stunden täglich zur Seite.

Für alle Versicherungssparten ist bei Beschwerden die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn, zuständig.

### Datenschutz:

Entsprechend den Regeln des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) informieren wir Sie darüber, dass im Schadenfall Daten

zu Ihrer Person gespeichert werden, die zur Erfüllung des Versicherungsvertrages notwendig sind. Zur Prüfung des Antrages oder des Schadens werden ggf. Anfragen an andere Versicherer gerichtet und Anfragen anderer Versicherer beantwortet. Außerdem werden Daten an den Rückversicherer übermittelt.

Wir weisen darauf hin, dass Ihre Einwilligung dazu über die Beendigung des Versicherungsvertrages hinausgeht. Mit Ablehnung eines Antrages zum Vertragsabschluss endet die Einwilligung. Die Anschrift der jeweiligen Datenempfänger wird auf Wunsch mitgeteilt.

### Widerrufsrecht für Verträge mit einer Laufzeit von mehr als 30 Tagen:

Der Versicherungsvertrag gilt auf der Grundlage der Vertragsbestimmungen, der Versicherungsbedingungen und der Verbraucherinformation als abgeschlossen, wenn der Versicherungsnehmer seine Vertragserklärung nicht innerhalb von 14 Tagen nach Zugang dieses Versicherungsscheins widerruft. Zur Wahrung der Frist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs.

Der Widerruf muss in Textform erfolgen (Brief, Fax, E-Mail) und braucht keine Begründung zu enthalten; er ist zu richten an:

Mondial Assistance International AG,  
Ludmillastraße 26,  
81543 München,  
Telefax + 49 (0) 89 6 24 24 - 244,  
E-Mail: service@elvia.de

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

# Bedingungen der Mondial Assistance International AG, Niederlassung für Deutschland, für ELVIA Reiseschutz

Im Folgenden kurz ELVIA genannt

## Allgemeine Bestimmungen für ELVIA Reiseschutz AVB AB 10

Die nachstehenden Regelungen unter §§ 1 bis 11 gelten für alle ELVIA Reiseschutz-Produkte. Die nachfolgend abgedruckten AVB gelten für die jeweilige Versicherung. Versicherungsschutz besteht, wenn Sie die betreffende Versicherung vertraglich vereinbart haben.

### § 1 Wer ist versichert?

Versicherte Personen sind die namentlich genannten Personen oder der im Versicherungsnachweis beschriebene Personenkreis, sofern die Versicherungsprämie gezahlt wurde.

### § 2 Für welche Reise gilt die Versicherung?

Der Versicherungsschutz gilt für die jeweils versicherte Reise im vereinbarten Geltungsbereich.

### § 3 Wann ist die Prämie zu zahlen?

Die Prämie ist gegen Aushändigung der Versicherungspolice zu zahlen. Der Versicherungsschutz tritt nur dann in Kraft, wenn die Prämie vor Reiseantritt / Versicherungsbeginn gezahlt wurde.

### § 4 Wann beginnt und wann endet die Versicherung?

- In der Reiserücktritt-Versicherung beginnt der Versicherungsschutz mit dem Abschluss des Versicherungsvertrags für die gebuchte Reise und endet mit dem Reiseantritt. Nach Reisebuchung ist der Abschluss des Versicherungsvertrages bis 30 Tage vor Reiseantritt möglich. Ab dem 29. Tag vor Reiseantritt muss der Abschluss des Versicherungsvertrages binnen drei Werktagen nach Reisebuchung erfolgen.
- In den übrigen Versicherungssparten
  - beginnt der Versicherungsschutz mit dem Antritt der versicherten Reise und
  - endet mit dem vereinbarten Zeitpunkt, spätestens jedoch mit der Beendigung der versicherten Reise;
  - verlängert sich der Versicherungsschutz über das planmäßige Reiseende hinaus, wenn die vereinbarte Versicherung die gesamte geplante Reise erfasst und sich die Beendigung der Reise aus Gründen verzögert, welche die versicherte Person nicht zu vertreten hat.

### § 5 In welchen Fällen besteht kein Versicherungsschutz?

Nicht versichert sind

- Schäden durch Streik, Pandemien, Kernenergie, Beschlagnahme und sonstige Eingriffe von hoher Hand sowie Schäden in Ländern, für welche das Auswärtige Amt eine Reisewarnung ausgesprochen hat;
- Schäden durch Krieg oder kriegsähnliche Ereignisse. Versicherungsschutz besteht jedoch, wenn der Schaden sich in den ersten 14 Tagen nach Beginn der Ereignisse ereignet. Dies gilt nicht bei Aufenthalt in Staaten, auf deren Gebiet bereits Krieg oder Bürgerkrieg herrscht oder der Ausbruch vorhersehbar war.
- Schäden, welche die versicherte Person vorsätzlich herbeiführt;
- Expeditionen, sofern nicht anders vereinbart.

### § 6 Was muss die versicherte Person im Schadenfall unbedingt unternehmen (Obliegenheiten)?

Die versicherte Person ist verpflichtet,

- den Schaden möglichst gering zu halten und unnötige Kosten zu vermeiden;
- den Schaden unverzüglich ELVIA anzuzeigen;
- das Schadeneignis und den Schadenumfang darzulegen und ELVIA jede sachdienliche Auskunft wahrheitsgemäß zu erteilen. Zum Nachweis hat die versicherte Person Original-Rechnungen und -Belege einzureichen, gegebenenfalls die Ärzte – einschließlich der Ärzte der Assistance – von der Schweigepflicht zu entbinden und es ELVIA zu gestatten, Ursache und Höhe des geltend gemachten Anspruchs in zumutbarer Weise zu prüfen.

### § 7 Wann zahlt ELVIA die Entschädigung?

Hat ELVIA die Leistungspflicht dem Grund und der Höhe nach festgestellt, wird die Entschädigung innerhalb von zwei Wochen ausgezahlt.

### § 8 Was gilt, wenn die versicherte Person Ersatzansprüche gegen Dritte hat?

- Ersatzansprüche gegen Dritte gehen entsprechend der gesetzlichen Regelung bis zur Höhe der geleisteten Zahlung auf ELVIA über, soweit der versicherten Person daraus kein Nachteil entsteht.
- Die versicherte Person ist verpflichtet, in diesem Rahmen den Rechtsübergang auf Wunsch von ELVIA schriftlich zu bestätigen.
- Leistungsverpflichtungen aus anderen Versicherungsverträgen sowie der Sozialversicherungsträger gehen der Eintrittspflicht von ELVIA vor. ELVIA tritt in Vorleistung, sofern sie unter Vorlage von Original-Belegen zunächst in Anspruch genommen wird.

### § 9 Wann verliert die versicherte Person den Anspruch auf Versicherungsleistung durch Obliegenheitsverletzung und Verjährung?

- Wird eine Obliegenheit vorsätzlich verletzt, ist ELVIA von der Verpflichtung zur Leistung frei; bei grob fahrlässiger Verletzung ist ELVIA berechtigt, die Leistung in einem der Schwere des Verschuldens der versicherten Person entsprechenden Verhältnis zu kürzen.
- Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit hat die versicherte Person zu beweisen. Außer im Falle der Arglist ist ELVIA zur Leistung verpflichtet, soweit die versicherte Person nachweist, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht von ELVIA ursächlich ist.
- Der Anspruch auf Versicherungsleistung verjährt in drei Jahren, gerechnet ab Ende des Jahres, in welchem der Anspruch entstanden ist und die versicherte Person von den Umständen zur Geltendmachung des Anspruchs Kenntnis erlangt hat oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätte Kenntnis erlangen müssen.

### § 10 Welche Form gilt für die Abgabe von Willenserklärungen?

- Anzeigen und Willenserklärungen der versicherten Person und des Versicherers bedürfen der Textform (z. B. Brief, Fax, E-Mail).
- Versicherungsvermittler sind zur Entgegennahme nicht bevollmächtigt.

### § 11 Welches Gericht in Deutschland ist für die Geltendmachung der Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag zuständig? Welches Recht findet Anwendung?

- Der Gerichtsstand ist nach Wahl der versicherten Person München oder der Ort in Deutschland, an welchem die versicherte Person zur Zeit der Klageerhebung ihren ständigen Wohnsitz oder ihren ständigen Aufenthalt hat.
- Es gilt deutsches Recht, soweit internationales Recht nicht entgegensteht.

## Reiserücktritt-Versicherung AVB RR 10

### § 1 Was ist bei Nichtantritt der Reise und bei verspätetem Reiseantritt versichert?

- Bei Nichtantritt der Reise sind die vertraglich geschuldeten Stornokosten aus dem versicherten Reisearrangement versichert.
- Ferner ist das bei der Buchung vereinbarte, dem Reisevermittler vertraglich geschuldete und in Rechnung gestellte Vermittlungsentgelt versichert, sofern der Betrag bei der Höhe der vereinbarten Versicherungssumme berücksichtigt wurde. Übersteigt das Vermittlungsentgelt den allgemein üblichen und angemessenen Umfang, kann ELVIA die Leistung auf einen angemessenen Betrag herabsetzen.
- Bei verspätetem Reiseantritt aus einem der unter § 2 genannten Gründe erstattet ELVIA die nachweislich entstandenen Mehrkosten der Anreise nach Art und Qualität der ursprünglich gebuchten Anreise sowie den anteiligen Reisepreis nicht genutzter Reiseleistungen vor Ort. Die Erstattung erfolgt bis zur Höhe der geschuldeten Stornokosten, die bei unverzüglicher Stornierung der Reise angefallen wären.
- Bei Nachreise wegen einer Verspätung von öffentlichen Verkehrsmitteln um mehr als zwei Stunden erstattet ELVIA die nachweislich entstandenen Mehrkosten der Anreise nach Art und Qualität der ursprünglich gebuchten Anreise. Die Erstattung erfolgt bis zur Höhe der geschuldeten Stornokosten, die bei unverzüglicher Stornierung der Reise angefallen wären, maximal jedoch bis zu € 1.500,- je Versicherungsfall.

### § 2 Unter welchen Voraussetzungen erbringt ELVIA die Leistungen?

- Versicherungsschutz besteht, wenn die planmäßige Durchführung der Reise nicht zumutbar ist, weil die versicherte Person selbst oder eine Risikoperson während der Dauer des Versicherungsschutzes von einem der nachstehenden Ereignisse betroffen wird:
  - Tod;
  - schwere Unfallverletzung;
  - unerwartete schwere Erkrankung;
  - Impfunverträglichkeit;
  - Schwangerschaft, sofern der Reiseantritt infolge dessen nicht möglich oder nicht zumutbar ist;
  - Schaden am Eigentum der versicherten Person durch Feuer, Explosion, Sturm, Blitzschlag, Hochwasser, Erdbeben oder vorsätzliche Straftat eines Dritten, sofern der materielle Schaden erheblich ist oder sofern die Anwesenheit der versicherten Person zur Aufklärung erforderlich ist;
  - Verlust des Arbeitsplatzes der versicherten Person oder einer mitreisenden Risikoperson aufgrund einer unerwarteten betriebsbedingten Kündigung des Arbeitsplatzes durch den Arbeitgeber;
  - unerwartete Aufnahme eines Arbeits- oder Ausbildungsverhältnisses durch die versicherte Person oder einer mitreisenden Risikoperson, sofern diese Person bei der Reisebuchung arbeitslos gemeldet war oder innerhalb eines Jahres nach Beendigung der Schule noch keinen Ausbildungsvertrag abgeschlossen hatte;
  - Arbeitsplatzwechsel, sofern die Reise vor Bewerbung gebucht wurde, die Reise binnen der Probezeit (max. 6 Monate) anzutreten wäre und der Arbeitgeber einer Durchführung der Reise widerspricht;
  - Nichtversetzung eines Schülers, sofern die Reise vor Kenntnis hiervon gebucht wurde und die Durchführung der Reise nicht zumutbar oder unmöglich ist;
  - Wiederholung einer nicht bestandenen Prüfung während der Schul-, Berufsschul- oder Hochschul-Ausbildung, sofern die Reise vor dem ursprünglichen Prüfungstermin gebucht war und der Termin der Wiederholungsprüfung unerwartet in die Zeit der versicherten Reise fällt;
  - unerwartete Einberufung der versicherten Person zum Grundwehrdienst, zu einer Wehrübung oder zum Zivildienst, sofern der Termin nicht verschoben werden kann und die Kosten nicht von einem Kostenträger übernommen werden.
- Risikopersonen sind neben der versicherten Person
  - die Angehörigen der versicherten Person. Dies sind der Ehegatte oder Lebenspartner, deren Kinder, Adoptiv- und Stiefkinder, Eltern, Adoptiv- und Stiefeltern, Geschwister, Großeltern, Enkel, Onkel und Tanten, Nichten und Neffen, Schwiegereltern, Schwiegerkinder und Schwäger der versicherten Person;
  - diejenigen, die nicht mitreisende minderjährige oder pflegebedürftige Angehörige betreuen;
  - diejenigen, die gemeinsam mit der versicherten Person eine Reise gebucht und versichert haben, und deren Angehörige. Haben mehr als vier Personen gemeinsam eine Reise gebucht, gelten nur die jeweiligen Angehörigen und der Lebenspartner der versicherten Person und deren Betreuungsperson als Risikopersonen.
- Bei notwendiger Unterbringung oder Pflege einer Risikoperson infolge unerwarteter schwerer Erkrankung oder schwerer Unfallverletzung erstattet ELVIA wahlweise anstelle der Stornokosten die Betreuungs- oder Pflegekosten bis zur Höhe der vertraglich geschuldeten Stornokosten zum Zeitpunkt des versicherten Ereignisses bei unverzüglicher Stornierung.

### § 3 Welche Einschränkungen des Versicherungsschutzes sind zu beachten?

Kein Versicherungsschutz besteht

- für Risiken, die in § 5 der Allgemeinen Bestimmungen (AVB AB) genannt werden;
- für Entgelte, z. B. Bearbeitungs- oder Servicegebühren, die der Reisevermittler erst infolge der Stornierung der Reise erhebt;
- für Ereignisse, mit denen zur Zeit der Buchung zu rechnen war;
- sofern die Krankheit den Umständen nach als eine psychische Reaktion auf einen Terrorakt, ein Flugunglück, eine Naturkatastrophe oder aufgrund der Befürchtung von inneren Unruhen, Kriegereignissen oder Terrorakten aufgetreten ist;
- bei Schub einer chronischen psychischen Erkrankung.

### § 4 Wann muss die versicherte Person die Reise stornieren (Obliegenheit) und welche Hilfestellung bietet ELVIA?

Welche sonstigen Obliegenheiten hat die versicherte Person zu beachten?

Die versicherte Person ist verpflichtet,

1. die Reise unverzüglich nach Eintritt des versicherten Rücktrittsgrundes zu stornieren, um die Rücktrittskosten möglichst gering zu halten.  
Bei unerwarteten schweren Erkrankungen und schweren Unfallverletzungen unterstützt der medizinische Dienst der Assistance die versicherte Person bei der Entscheidung, ob und ggf. wann die Reise storniert werden soll. Eine Kürzung der Versicherungsleistung nach § 9 AVB AB aufgrund Verletzung der Obliegenheit zur unverzüglichen Stornierung der Reise kommt nicht in Betracht, wenn sich die versicherte Person unverzüglich nach Eintritt des versicherten Rücktrittsgrundes an die Assistance wendet und deren Empfehlung Folge leistet;
2. den Versicherungsnachweis und die Buchungsunterlagen mit der Stornokosten-Rechnung nebst Zahlungsnachweis bei ELVIA einzureichen, bei Stornierung eines Objekts zusätzlich eine Bestätigung des Vermieters über die Weitervermietung;
3. schwere Unfallverletzung, unerwartete schwere Erkrankung, Schwangerschaft und Impfungsverträglichkeit durch ein ärztliches Attest mit Angabe von Diagnose und Behandlungsdaten nachzuweisen, psychische Erkrankungen durch Attest eines Facharztes für Psychiatrie;
4. alle weiteren versicherten Ereignisse durch Vorlage geeigneter Originalunterlagen nachzuweisen (§ 6 AVB AB).

§ 5 Welchen Selbstbehalt trägt die versicherte Person?

Sofern nicht anders vereinbart, beträgt der Selbstbehalt in jedem Schadenfall 20 % des erstattungsfähigen Schadens, mindestens jedoch € 25,- je Person / Objekt.

## Reiseabbruch-Versicherung

### AVB RA 10

§ 1 Welche zusätzlichen Leistungen bietet ELVIA bei Reiseabbruch?

1. Organisation der Rückreise  
Die Assistance organisiert auf Wunsch die Rückreise, wenn die versicherte Person die Reise aus einem der in § 2 AVB RR genannten Gründe nicht planmäßig beenden kann. Die Einschränkungen aus § 3 AVB RR gelten entsprechend.
2. Kostenerstattung  
ELVIA erstattet bei nicht planmäßiger Beendigung oder Unterbrechung der Reise aus einem der in § 2 AVB RR genannten Gründe und soweit keine Einschränkung vorliegt (§ 3 AVB RR) die nachstehend genannten Kosten:
  - a) die nachweislich entstandenen zusätzlichen Rückreisekosten nach Art und Qualität der gebuchten und versicherten Reise, sofern An- und Abreise mitgebucht und versichert sind;
  - b) den anteiligen Reisepreis der gebuchten und nicht genutzten versicherten Reiseleistung vor Ort;
  - c) die zusätzlichen Kosten der Unterkunft der versicherten Person nach Art und Klasse der gebuchten und versicherten Leistung, wenn für die versicherte Person die planmäßige Beendigung der Reise nicht zumutbar ist, weil eine mitreisende Risikoperson wegen schwerer Unfallverletzung oder unerwarteter schwerer Erkrankung nicht transportfähig ist und über den gebuchten Rückreisetermin hinaus in stationärer Behandlung bleiben muss;
  - d) Kann die versicherte Person einer gebuchten Rundreise vorübergehend nicht folgen, so erstattet ELVIA die Nachreisekosten zum Wiederanschluss an die Reisegruppe, höchstens jedoch den anteiligen Reisepreis der noch nicht genutzten weiteren Reiseleistung.
3. Wird die Reise nicht planmäßig beendet oder unterbrochen, so hat die versicherte Person unverzüglich Kontakt zur Assistance aufzunehmen. Die versicherte Person hat zur Aufklärung beizutragen und nachzuweisen, dass die planmäßige Durchführung der Reise nicht möglich oder nicht zumutbar war.
4. Die Obliegenheiten des § 4 AVB RR gelten entsprechend. Zusätzliche Rück- oder Nachreisekosten sowie nicht genutzte Reiseleistungen sind durch Originalbelege nachzuweisen.

§ 2 Welchen Selbstbehalt trägt die versicherte Person?

Sofern nicht anders vereinbart, beträgt der Selbstbehalt in jedem Schadenfall 20 % des erstattungsfähigen Schadens, mindestens jedoch € 25,- je Person / Objekt.

§ 3 Welche Leistung erbringt ELVIA bei nicht versicherten Ereignissen?

Bei einer außerplanmäßigen Rückreise wegen eines Notfalles, der nicht zu den versicherten Ereignissen der AVB RA zählt,

hilft die Assistance bei der Umbuchung der Rückreise. Umbuchungskosten und zusätzliche Rückreisekosten trägt die versicherte Person.

## Umbuchungsgebühren-Schutz

### AVB UG 10

§ 1 Unter welchen Voraussetzungen und in welcher Höhe ersetzt ELVIA Umbuchungsgebühren?

Sofern vertraglich vereinbart, ersetzt ELVIA bei Umbuchung innerhalb der gebuchten Saison bis zu 42 Tagen vor Reiseantritt die vertraglich geschuldeten Umbuchungsgebühren bis zu höchstens € 40,- je versicherter Person, bei Objektbuchungen bis zu höchstens € 40,- je Objekt.

## Reise-Assistance

### AVB AS 10

§ 1 Welche Dienste bietet ELVIA im Rahmen der Assistance?

1. ELVIA bietet der versicherten Person während der Reise in nachstehend genannten Notfällen Hilfe und Beistand und trägt die entstehenden Kosten im jeweils bezeichneten Rahmen. Die Deckungsprüfung bleibt ELVIA vorbehalten; Dienstleistungen und Kostenübernahme-Erklärungen der Assistance sowie die Befauftragung von Leistungsträgern beinhalten grundsätzlich kein Anerkenntnis der Eintrittspflicht von ELVIA aus dem Versicherungsvertrag gegenüber der versicherten Person.
2. ELVIA hat die Assistance damit beauftragt, für die Versicherten von ELVIA die nachstehend genannten Dienstleistungen im 24-Stunden-Service zu erbringen.
3. Die versicherte Person hat zur Inanspruchnahme der Dienstleistungen in Notfällen unverzüglich Kontakt zur Assistance aufzunehmen.
4. Soweit die versicherte Person weder von ELVIA noch von einem anderen Kostenträger die Erstattung vorauslagter Beträge beanspruchen kann, hat die versicherte Person die Beträge innerhalb eines Monats nach Rechnungsstellung an ELVIA zurückzahlen.

§ 2 Welche Hilfeleistung bietet die Assistance bei Krankheit und Unfall?

1. Ambulante Behandlung  
Die Assistance informiert auf Anfrage über die Möglichkeiten ärztlicher Versorgung und benennt, soweit möglich, einen deutsch oder englisch sprechenden Arzt. Die Assistance stellt jedoch nicht den Kontakt zum Arzt her.
2. Stationäre Behandlung  
Bei stationärer Behandlung der versicherten Person in einem Krankenhaus erbringt die Assistance folgende Leistungen:
  - a) Betreuung  
Die Assistance stellt bei Bedarf über ihren Vertragsarzt Kontakt zum jeweiligen Hausarzt der versicherten Person und zu den behandelnden Krankenhausärzten her; sie sorgt für die Übermittlung von Informationen zwischen den beteiligten Ärzten. Auf Wunsch informiert die Assistance Angehörige der versicherten Person.
  - b) Krankenbesuche  
Bei stationärer Behandlung der versicherten Person organisiert die Assistance auf Wunsch die Reise für eine der versicherten Person nahe stehende Person zum Ort des Krankenhausaufenthalts und zurück zum Wohnort.
  - c) Kostenübernahme-Erklärung  
Bei stationärer Krankenhausbehandlung gibt ELVIA dem Krankenhaus eine Kostenübernahme-Erklärung bis zu € 13.000,-. Diese Erklärung beinhaltet keine Anerkennung der Leistungspflicht. ELVIA übernimmt im Namen der versicherten Person die Abrechnung mit dem zuständigen Kostenträger.
3. Kranken-Rücktransport  
Sobald der Vertragsarzt der Assistance in Abstimmung mit den behandelnden Ärzten vor Ort es für medizinisch sinnvoll und vertretbar erachtet, organisiert die Assistance den Rücktransport mit medizinisch adäquaten Transportmitteln (einschließlich Ambulanz-Flugzeugen) in das dem Wohnort der versicherten Person nächstgelegene geeignete Krankenhaus.

§ 3 Welche Hilfe leistet die Assistance bei der Beschaffung von notwendigen Arzneimitteln?

Die Assistance übernimmt in Abstimmung mit dem Hausarzt der versicherten Person die Beschaffung ärztlich verordneter Arzneimittel und den Versand an die versicherte Person, soweit

dies möglich ist. Die Kosten der Präparate und des Versandes hat die versicherte Person innerhalb eines Monats nach Reiseende an die Assistance zu erstatten.

§ 4 Welche Dienste leistet die Assistance bei Tod der versicherten Person?

Stirbt die versicherte Person während der Reise, organisiert die Assistance auf Wunsch der Angehörigen die Bestattung im Ausland oder die Überführung der verstorbenen Person zum Bestattungsort.

§ 5 Welche Leistungen erbringt die Assistance bei Reiseabbruch und verspäteter Rückreise?

Die Assistance organisiert die Rückreise, wenn die versicherte Person die Reise nicht planmäßig beenden kann, weil sie selbst, ihr Lebenspartner, oder bei Buchungen bis zu vier Personen eine mitreisende Person, oder ein Angehöriger des genannten Personenkreises, oder diejenige Person, die nicht mitreisende minderjährige oder pflegebedürftige Angehörige betreut, von einem der nachstehenden Ereignisse betroffen ist:

- Tod;
- schwere Unfallverletzung;
- unerwartete schwere Erkrankung.

§ 6 Welche Dienste bietet die Assistance in sonstigen Notfällen?

1. Umbuchungen  
Versäumt die versicherte Person ein gebuchtes Verkehrsmittel oder ergeben sich Störungen bei den gebuchten Verkehrsmitteln, so ist die Assistance bei Umbuchungen behilflich. Umbuchungskosten und erhöhte Reisekosten trägt die versicherte Person. Auf Wunsch der versicherten Person informiert die Assistance Dritte über die Änderungen des vorgesehenen Reiseverlaufs.
2. Verlust von Reisezahlungsmitteln und Reisedokumenten
  - a) Kommt die versicherte Person in eine finanzielle Notlage, weil ihre Reisezahlungsmittel abhanden gekommen sind, stellt die Assistance den Kontakt zur Hausbank her. Die Assistance unterstützt die Hausbank bei der Übermittlung des zur Verfügung gestellten Betrags an die versicherte Person. Ist eine Kontaktaufnahme zur Hausbank innerhalb von 24 Stunden nicht möglich, stellt ELVIA der versicherten Person zur Überbrückung ein Darlehen bis zu höchstens € 1.500,- zur Verfügung. Dieser Betrag ist innerhalb eines Monats nach Ende der Reise an ELVIA zurückzahlen.
  - b) Kommen Kreditkarten oder Euroscheck-Karten abhanden, hilft die Assistance bei der Sperrung der Karten. Die Assistance haftet jedoch nicht für den ordnungsgemäßen Vollzug der Sperrung und für etwaig entstehende Vermögensschäden.
  - c) Bei Verlust von Reisedokumenten hilft die Assistance der versicherten Person bei der Ersatzbeschaffung.
3. Strafverfolgungsmaßnahmen  
Wird die versicherte Person verhaftet oder mit Haft bedroht, ist die Assistance bei der Beschaffung eines Anwalts und eines Dolmetschers behilflich. ELVIA streckt Gerichts-, Anwalts- und Dolmetscherkosten bis zu € 3.000,- und, falls notwendig, Strafkautions bis zu € 13.000,- vor. Die versicherte Person hat die vorausgelagten Beträge unverzüglich nach Rückreise, spätestens jedoch innerhalb von drei Monaten an ELVIA zurückzahlen.

§ 7 Welche Informationen können bei der Assistance abgefragt werden?

Auf Anfrage der versicherten Person informiert die Assistance über

- das nächstgelegene Konsulat (Anschrift und telefonische Erreichbarkeit);
- Reisewarnungen und Sicherheitshinweise des Auswärtigen Amtes der Bundesrepublik Deutschland.

§ 8 In welcher Weise unterstützt die Assistance die Nachrichtenübermittlung zwischen der versicherten Person und Personen am Heimatort?

1. Reiseruf  
Kann die versicherte Person nicht erreicht werden, bemüht sich die Assistance um einen Reiseruf. ELVIA übernimmt hierfür die Kosten.
2. Übermittlung von Reisenachrichten  
Kann die versicherte Person bei Änderungen im Reiseablauf oder bei einer aktuellen Notlage die nächsten Angehörigen oder den Arbeitgeber nicht erreichen, so bemüht sich die Assistance um die Übermittlung der Information.

## Allgemeine Hinweise für den Schadenfall

Was ist in jedem Schadensfall zu tun?

Der Versicherte hat den Schaden möglichst gering zu halten und nachzuweisen. Sichern Sie deshalb in jedem Fall bitte geeignete Nachweise zum Schadeneintritt (z. B. Schadenbestätigung, Attest) und zum Umfang des Schadens (z. B. Rechnungen, Belege).

Was müssen Sie tun, wenn fraglich ist, ob Sie Ihre Reise antreten können? (Reiserücktritt-Versicherung)

Ist die Teilnahme an einer Reise durch ein versichertes Ereignis (siehe § 2 AVB RR) unzumutbar bzw. unmöglich, so müssen Sie die Reise unverzüglich stornieren und ELVIA unterrichten. ACHTUNG: Tritt eine erhoffte Heilung oder Besserung nach Eintritt einer schweren Krankheit oder Unfallverletzung nicht ein, und wird deshalb später storniert, so ersetzt ELVIA grundsätzlich nicht die höheren Stornokosten, die dadurch entstehen. Wenden Sie sich daher unverzüglich nach Eintritt der Erkrankung oder Unfallverletzung an die Assistance. Wenn Sie der Empfehlung der Assistance bei der Entscheidung, ob und wann die Reise zu stornieren ist, Folge leisten, kommt eine Kürzung der Versicherungsleistung nach § 9 AVB AB nicht in Betracht.

ELVIA ersetzt Ihnen im Versicherungsfall die vertraglich geschuldeten Stornokosten abzüglich des bedingungsgemäßen Selbstbehalts.

Dazu benötigt ELVIA:

- Reisebestätigung mit Angabe der gebuchten Leistung, der Reisetilnehmer und des Reisepreises;
- Versicherungsnachweis;
- Stornokostenrechnung nebst Zahlungsnachweis (bei Stornierung einer Ferienwohnung oder eines anderen Objektes eine Bestätigung des Vermieters über eine evtl. Weitervermietung)
- Schadennachweis, z. B. bei Erkrankung, Unfallverletzung, Impfun- verträglichkeit oder Schwangerschaft ein ärztliches Attest (mit Geburtsdatum, Krankheits- und Behandlungsbeginn und Befund) – einen Vordruck für ein ärztliches Attest können Sie bei ELVIA anfordern – sowie ggf. 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? (Reiseabbruch-Versicherung)

Ist die planmäßige Beendigung der Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses (s. § 2 AVB RR) nicht zumutbar, dann reichen Sie zur Erstattung von Kosten gemäß §§ 1 und 2 AVB RA bitte folgende Unterlagen ein:

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

Wie verhalten Sie sich bei Krankheit, Verletzung oder anderen Notfällen während der Reise? (Reise-Krankenversicherung / Kranken-Rücktransport / Reise-Assistance / Incoming)

Wenden Sie sich bei schweren Verletzungen oder Krankheiten, insbesondere vor Klinikaufenthalten, bitte unverzüglich an die Assistance, damit die adäquate Behandlung bzw. der Rücktransport sichergestellt werden kann. Für die Erstattung Ihrer vor Ort verauslagten Kosten reichen Sie bitte Originalrechnungen 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.

Woran müssen Sie denken, wenn Ihr Gepäck beschädigt oder gestohlen wird? (Reisegepäck-Versicherung / Bahntransport-Versicherung)

Wenn Ihr Gepäck beim Transport beschädigt wird oder abhanden kommt, melden Sie dies bitte unverzüglich dem Beförderungsunternehmen. Stellen Sie den Schaden erst später (etwa beim Auspacken) fest, müssen Sie dies dem Beförderungsunternehmen innerhalb von sieben Tagen nach der Annahme schriftlich nachmelden.

Wichtig: Fluggesellschaften und Bahnen stellen Schadenbestätigungen aus, die Sie bei ELVIA einreichen

müssen.

Bei Schäden, die Sie am Urlaubsort feststellen, hilft Ihnen die Reiseleitung, eine schriftliche Bestätigung der Schadenmeldung zu erhalten. Bei Diebstahl und anderen Straftaten erstatten Sie bitte unverzüglich eine Anzeige bei der nächsten erreichbaren Polizeidienststelle. Lassen Sie sich eine Durchschrift des Polizeiprotokolls oder zumindest eine Bestätigung über die Anzeigenerstattung geben.

Woran sollten Sie bei Ansprüchen aus der Reiseunfall-Versicherung oder Reisehaftpflicht-Versicherung denken? (Reiseunfall-Versicherung / Verkehrsmittel-Unfall-

Versicherung / Reisehaftpflicht-Versicherung / Incoming)  
Notieren Sie sich bitte Namen und Anschriften von Zeugen, die das Schadeneignis beobachtet haben. Lassen Sie sich eine Kopie des Polizeiprotokolls aushändigen, falls die Polizei zu Ermittlungen eingeschaltet wurde. Informieren Sie ELVIA und reichen Sie diese Unterlagen und Informationen mit Ihrer Schadenmeldung ein.

Was ist bei Panne, Unfall oder Diebstahl des Reisefahrzeugs zu tun? (Autoschutzbrief-Versicherung)

Benachrichtigen Sie bitte unverzüglich die Assistance, die im Versicherungsfall alles Nötige in die Wege leitet und Sie über die weiteren Schritte informiert.

Was ist wichtig, wenn Ihnen Kosten wegen der Verspätung des Flugs entstehen? (Travel-Delay-Versicherung)

Holen Sie von der Fluggesellschaft eine entsprechende Bestätigung (PIR) ein und senden Sie diese mit Ihrer Schadenmeldung und den entsprechenden Kostenbelegen an ELVIA.