

## Reiseversicherung

Informationsblatt zu Versicherungsprodukten  
Unternehmen: AWP P&C S.A., Niederlassung für Deutschland

Produkt: ELVIA Reiserücktritt-Basisschutz

Dieses Informationsblatt gibt Ihnen einen kurzen Überblick über die wesentlichen Inhalte unseres Versicherungsproduktes. Vollständig dargestellt ist der Versicherungsschutz in Ihren Versicherungsunterlagen. Damit Sie umfassend informiert sind, lesen Sie bitte alle Unterlagen durch.

### Um welche Art von Versicherung handelt es sich?

Der ELVIA Reiserücktritt-Basisschutz ist ein Reiserücktritt-Schutz und beinhaltet folgende Leistungen: Reiserücktritt-Versicherung, Gesundheits-Assistance, Reise-Assistance und Umbuchungsgebühren-Schutz.



### Was ist versichert?

#### Reiserücktritt-Versicherung

##### Welche Ereignisse sind versichert?

✓ Reiseantritt nicht möglich oder zumutbar u. a. aufgrund von:

- Tod
- Unerwarteter schwerer Erkrankung
- Schwangerschaft
- Schaden am Eigentum

✓ Verspätung öffentlicher Verkehrsmittel oder Verkehrsunfall bei der Anreise

##### Was wird ersetzt?

- ✓ Vertraglich geschuldete Stornokosten bei Nichtantritt der Reise
- ✓ Mehrkosten bei Umbuchung der Reise in eine Reisesaison mit höherem Reisepreis
- ✓ Mehrkosten der Anreise bei verspätetem Reiseantritt

Selbstbehalt: abschließbar mit oder ohne Selbstbehalt (bei Tarifen mit Selbstbehalt: 20 % des erstattungsfähigen Schadens, mindestens € 25,- je Person / Objekt)

#### Gesundheits-Assistance

- ✓ Hilfe bei persönlichen Notfällen (Krankheit, Unfall, Tod) und Organisation des Krankenrücktransports mit medizinisch adäquaten Mitteln, sobald dies medizinisch sinnvoll und vertretbar ist.

#### Reise-Assistance

- ✓ Hilfe bei persönlichen Notfällen – z. B. bei Verlust von Zahlungsmitteln, Strafverfolgung u. a. – sowie Informationsdienste bei Fragen zu Sicherheit, Mobilität, Geld und Behörden, Haus und Familie.

#### Umbuchungsgebühren-Schutz

- ✓ Erstattung der vertraglich geschuldeten Umbuchungsgebühren bis höchstens € 50,- je Person / Objekt



### Was ist nicht versichert?

#### Reiserücktritt-Versicherung

- x Bestehende Erkrankungen, die letztmalig innerhalb der letzten sechs Monate vor Versicherungsbeginn bzw. Reisebuchung behandelt wurden
- x Schub einer psychischen Erkrankung



### Gibt es Deckungsbeschränkungen?

#### Reiserücktritt-Versicherung

- ! Bei Verspätung von öffentlichen Verkehrsmitteln und Verkehrsunfall: Mehrkosten der Anreise bis zu € 1.500,- je Versicherungsfall



### Wo bin ich versichert?

- ✓ Welt



### Welche Verpflichtungen habe ich?

- Sie sind verpflichtet, uns Schadenfälle unverzüglich anzuzeigen.

#### Reiserücktritt-Versicherung

- Um die Stornokosten gering zu halten, müssen Sie die Buchung unverzüglich stornieren, wenn ein versichertes Ereignis eintritt. Je später Sie stornieren, desto höher werden die Stornokosten. Die Versicherungsleistung kann gekürzt werden, wenn Sie nicht unverzüglich stornieren, weil Sie noch abwarten wollen, ob eine Heilung oder Besserung eintritt.



### Wann und wie zahle ich?

Die Prämie ist sofort nach Abschluss des Versicherungsvertrages fällig und bei Aushändigung der Versicherungspolice mit der gewählten Zahlungsart zu zahlen.



### Wann beginnt und endet die Deckung?

Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Antritt der versicherten Reise und endet mit dem vereinbarten Zeitpunkt, spätestens jedoch mit der tatsächlichen Beendigung der versicherten Reise. Bei der Reiserücktritt-Versicherung beginnt der Versicherungsschutz mit dem Abschluss des Versicherungsvertrags für die gebuchte Reise und endet mit dem Reiseantritt.



### Wie kann ich den Vertrag kündigen?

Der Versicherungsvertrag endet mit dem vereinbarten Zeitpunkt. Sie müssen nicht kündigen.

## Dokumente zur Versicherungspolice M17

Nur gültig in Verbindung mit den auf der Versicherungspolice / Reise- / Buchungsbestätigung ausgewiesenen Prämien und Leistungsbeschreibungen. Die abgeschlossene Versicherung ist auf der Versicherungspolice / Reise- / Buchungsbestätigung dokumentiert!

### Die Leistungen im Überblick

#### ELVIA Reiserücktritt-Basisschutz

##### • Reiserücktritt-Versicherung

Selbstbehalt (nur bei Tarifen mit Selbstbehalt): 20 % des erstattungsfähigen Schadens (mindestens € 25,- je Person / Objekt)

##### • Gesundheits-Assistance

##### • Reise-Assistance

Für Sicherheit, Mobilität, Geld und Behörden, Haus und Familie

##### • Umbuchungsgebühren-Schutz

Reiseart: gültig für alle Reisearten – auch Geschäftsreisen

Geltungsbereich: weltweit

Versicherter Reisepreis: siehe Versicherungspolice / Reise- / Buchungsbestätigung

Versicherte Reisedauer: unbegrenzt

### Wir sind für Sie da

#### Fragen zu den Versicherungsleistungen

Unser Service-Team informiert Sie rund um das Thema Reiseschutz (Mo – Fr 08.30 – 19.00 Uhr und Sa 09.00 – 14.00 Uhr):

Telefon: +49.89.6 24 24-460

Telefax: +49.89.6 24 24-244

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

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

#### Schadenmeldung nach der Reise

Schnell, bequem und rund um die Uhr melden Sie uns Ihren Schaden unter

[www.allianz-assistance.de/schadenmeldung](http://www.allianz-assistance.de/schadenmeldung)

(alternativ auch per Post an unsere Schadenabteilung).

#### Hilfe im Notfall

Bei **Notfällen** während der Reise ist die Assistance für Sie da. Unser **24-Stunden-Notfall-Service** bietet Ihnen rund um die Uhr schnelle und fachkundige Hilfe weltweit!

##### Wichtig für Hilfe im Notfall während der Reise

- 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 (Reisebeginn / -ende, Veranstalter, Policennummer).

Die **ELVIA Stornoberatung** ist in jeder Reiserücktritt-Versicherung inklusive. Erfahrene Reisemediziner beraten Sie, ob Ihre Reise im Krankheitsfall sofort storniert werden muss oder abgewartet werden kann, ob Sie doch reisen können. Das Risiko von eventuell höheren Stornokosten übernehmen wir.

Telefon: +49.89.6 24 24-245

E-Mail: [notfall@allianz-assistance.de](mailto:notfall@allianz-assistance.de)

### Bitte beachten Sie folgende wichtige Hinweise

**Einzel-Prämie:** gültig für jeweils eine Person

**Familien- / Paar-Prämie:** gültig für bis zu zwei Erwachsene (unabhängig vom Verwandtschaftsverhältnis und gemeinsamen Wohnsitz) und Kinder bis einschließlich 20 Jahre. Eigene Kinder können in beliebiger Anzahl versichert werden. Ansonsten sind maximal sechs Kinder versicherbar. Alle versicherten Personen sind namentlich aufzuführen.

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

**Prämie für Personen ab 67 Jahre:** Maßgebend ist das Alter bei Versicherungsabschluss.

**Abschlusshinweise:** Jeder Reiseschutz mit inkludierter Reiserücktritt-Versicherung sollte bei Buchung der Reise abgeschlossen werden, 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 drei Werktage, abzuschließen. Die Versicherung gilt jeweils nur für die gemäß Reisebestätigung gebuchte Reise. Der Versicherungsschutz für die Reiserücktritt-Versicherung beginnt bei Abschluss, in den übrigen Versicherungssparten beginnt er 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 in der Versicherungspolice / Reise- / Buchungsbestätigung aufgeführte(n) versicherte(n) Person(en). 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.

**Kein Versicherungsschutz besteht, wenn die einmalige oder erste Prämie nicht bezahlt ist, es sei denn, der Versicherungsnehmer hat die Nichtzahlung nicht zu vertreten.**

Allianz Global Assistance ist eine Marke der AWP P&C S.A. Die vertraglich vereinbarten Versicherungsleistungen werden von AWP P&C S.A. 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 Versicherungspolice / Reise- / Buchungsbestätigung dokumentierten Prämien und Leistungsbeschreibungen.



Olaf Nink, Hauptbevollmächtigter

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

Hauptbevollmächtigter: Olaf Nink  
Registergericht: München HRB 4605  
USt.-IdNr.: DE 129274528  
VersSt.-Nr.: 802/V90802001910

AWP P&C S.A.  
Aktiengesellschaft französischen Rechts  
Sitz der Gesellschaft: Saint-Ouen (Frankreich)  
Handelsregister: R.C.S. Bobigny 519 490 080  
Vorstand: Rémi Grenier (Vorsitzender), Dan Assouline, Fabio de Ferrari, Ulf Lange, Claudius Leibfritz, Lidia Luka-Lognoné, Mike Nelson, Sylvie Ouziel

# Kurzüberblick Verbraucherinformationen

Dieses Informationsblatt gibt Ihnen in knapper Form einen Überblick über unsere Versicherungsprodukte. Beschrieben sind nur die wesentlichen Inhalte. Abschließend dargestellt ist der Versicherungsschutz in den „Leistungen im Überblick“ und den AVB.

## Reiserücktritt-Versicherung

Ersetzt die

- **vertraglich geschuldeten Stornokosten** aus dem versicherten Reisearrangement, wenn die Reise aus einem versichertem Grund nicht angetreten wird, oder die Mehrkosten der Umbuchung der Reise in eine Reisesaison mit höherem Preis bis zur Höhe der Kosten, die für eine Stornierung angefallen wären;
- **Mehrkosten der Anreise** bei verspätetem Reiseantritt.

**Versichert** ist u. a., wenn nach Vertragsabschluss die versicherte Person oder ein naher Angehöriger unerwartet so schwer erkrankt, dass es unzumutbar ist, die Reise wie geplant durchzuführen. Eine **unerwartete schwere Erkrankung** liegt vor, wenn aus dem stabilen Zustand der Reisefähigkeit heraus konkrete Krankheitssymptome auftreten, die dem Reiseantritt entgegenstehen. Für weitere versicherte Ereignisse siehe § 2 AVB RR M.

**Nicht versichert** sind u. a. Ereignisse, mit denen zur Zeit der Buchung zu rechnen war. Weitere Ausnahmen sind in §§ 3 AVB RR M, 5 AVB AB genannt.

Um die Stornokosten möglichst gering zu halten, müssen Sie die **Buchung unverzüglich stornieren**, wenn ein versichertes Ereignis eintritt. Je später Sie stornieren, desto höher werden die Stornokosten. Die Versicherungsleistung kann gekürzt werden, wenn Sie nicht unverzüglich stornieren, weil Sie noch abwarten wollten, ob eine Heilung oder Besserung eintritt (s. § 7 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, wird die Versicherungsleistung nicht gekürzt.

## Gesundheits-Assistance

Bietet während des versicherten Zeitraums **Hilfe bei persönlichen Notfällen** (Krankheit, Unfall, Tod) und organisiert den Krankenrücktransport mit medizinisch adäquaten Mitteln, sobald dies medizinisch sinnvoll und vertretbar ist. Die Assistance ist **24 Stunden täglich erreichbar**.

## Reise-Assistance

Bietet während des versicherten Zeitraums **Hilfe bei persönlichen Notfällen** – bei Krankheit, Unfall, Tod, Verlust von Zahlungsmitteln, Strafverfolgung u. a. – sowie Informationsdienste bei Fragen zu Sicherheit, Mobilität, Geld und Behörden, Haus und Familie. Die Assistance ist **24 Stunden täglich erreichbar**.

## Umbuchungsgebühren-Schutz

Erstattet die **vertraglich geschuldeten Umbuchungsgebühren** bis zu höchstens € 50,- je Person / Objekt, vgl. § 1 AVB UG.

## Beschwerdehinweis:

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

Sie können uns Ihre Beschwerden zu Vertrags- oder Schadenfragen auf jedem Kommunikationsweg zukommen lassen. Telefonisch erreichen Sie uns unter + 49.89.6 24 24-460, schriftlich per E-Mail an [service@allianz-assistance.de](mailto:service@allianz-assistance.de) bzw. per Post an AWP P&C S.A, Beschwerdemanagement, Bahnhofstraße 16, D - 85609 Aschheim (bei München). Nähere Informationen zu unserem Beschwerdeprozess finden Sie unter [www.allianz-reiseversicherung.de/beschwerde](http://www.allianz-reiseversicherung.de/beschwerde). An Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nehmen wir nicht teil.

Für Beschwerden aus allen Versicherungssparten können Sie sich an die zuständige Aufsichtsbehörde Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin), Graurheindorfer Straße 108, D - 53117 Bonn, wenden ([www.bafin.de](http://www.bafin.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.

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

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

Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an: AWP P&C S.A., Bahnhofstraße 16, D - 85609 Aschheim (bei München), Telefax + 49.89.6 24 24-244, E-Mail: [service@allianz-assistance.de](mailto:service@allianz-assistance.de)

### Widerrufsfolgen:

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

### Besondere Hinweise:

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

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

# Bedingungen für ELVIA Reiseschutz der AWP P&C S.A., Niederlassung für Deutschland

Im Folgenden kurz AWP genannt

## Allgemeine Bestimmungen für ELVIA Reiseschutz

AVB AB 17

Die nachstehenden Regelungen unter §§ 1 bis 11 gelten für alle ELVIA Reiseschutz-Produkte. Die daran anschließend abgedruckten Regelungen 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 sofort nach Abschluss des Versicherungsvertrages fällig und bei Aushändigung der Versicherungspolice zu zahlen.
- Wenn der Versicherungsfall eintritt, bevor die Prämie gezahlt wurde, gilt: AWP muss die Versicherungsleistung nur dann erbringen, wenn der Versicherungsnehmer nachweist, dass er die Nichtzahlung nicht zu vertreten hat.

### § 4 Wann beginnt und wann endet der Versicherungsschutz?

- In der Reiserücktritt-Versicherung gilt:  
Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Abschluss des Versicherungsvertrags für die gebuchte Reise und endet mit dem Reiseantritt.  
Der Abschluss des Versicherungsvertrages ist nach Buchung der Reise bis 30 Tage vor Reiseantritt möglich. Wird die Reise 29 Tage oder weniger vor Reiseantritt gebucht, muss der Versicherungsvertrag innerhalb von drei Werktagen nach Reisebuchung abgeschlossen werden.
- In den übrigen Versicherungssparten gilt:
  - Der Versicherungsschutz beginnt mit dem Antritt der versicherten Reise.
  - Der Versicherungsschutz endet mit dem vereinbarten Zeitpunkt, spätestens jedoch mit der tatsächlichen Beendigung der versicherten Reise.
  - Der Versicherungsschutz verlängert sich über das planmäßige Reiseende hinaus, wenn
    - die Versicherung für die gesamte geplante Reise abgeschlossen wurde und
    - sich die Beendigung der Reise aus Gründen verzögert, welche Sie nicht zu vertreten haben.

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

- Nicht versichert sind
  - Schäden durch Streik, Kernenergie, Maßnahmen der Staatsgewalt (z. B. Beschlagnahme, Einreiseverweigerung) sowie Schäden in Gebieten, für welche zum Zeitpunkt der Einreise eine Reisewarnung des Auswärtigen Amtes der Bundesrepublik Deutschland bestand. Wenn Sie sich bei Bekanntgabe einer Reisewarnung bereits vor Ort befinden, endet der Versicherungsschutz 14 Tage nach Bekanntgabe der Reisewarnung. Nur wenn sich die Beendigung der Reise aus Gründen verzögert, welche Sie nicht zu vertreten haben, besteht über diesen Zeitraum hinaus Versicherungsschutz.
  - Schäden durch Krieg, Bürgerkrieg oder kriegsähnliche Ereignisse. Versicherungsschutz besteht jedoch, wenn der Schaden in den ersten 14 Tagen nach Beginn der Ereignisse eintritt. Ereignis ist der Versicherungsfall nach diesem Zeitraum, besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn sich die Beendigung der Reise aus Gründen verzögert, welche Sie nicht zu vertreten haben. Versicherungsschutz besteht jedoch in keinem Fall, wenn Sie sich in einem Staat aufhalten, auf dessen Gebiet bei Einreise bereits Krieg oder Bürgerkrieg herrschte oder der Ausbruch vorhersehbar war. Schäden durch die aktive Teilnahme an Krieg, Bürgerkrieg oder an kriegsähnlichen Ereignissen sind ebenfalls nicht versichert.
  - Schäden, welche die versicherte Person vorsätzlich herbeiführt;
  - Expeditionen, sofern nicht anders vereinbart;
  - mittelbar oder unmittelbar verursachte Schäden durch die Nutzung von ABC-Waffen oder ABC-Materialien.
- Kein Versicherungsschutz besteht, wenn Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos der Europäischen Union oder der Bundesrepublik Deutschland, die auf die Vertragsparteien direkt anwendbar sind, dem Versicherungsschutz entgegenstehen. Dies gilt auch für Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos, die durch die Vereinigten Staaten von Amerika erlassen werden, soweit diesen nicht europä-

sche oder deutsche Rechtsvorschriften entgegenstehen. Die übrigen Vertragsbestimmungen bleiben unberührt.

### § 6 Was müssen Sie im Schadenfall unbedingt unternehmen (Obliegenheiten)?

Sie sind verpflichtet,

- den Schaden möglichst gering zu halten und unnötige Kosten zu vermeiden;
- uns den Schaden unverzüglich anzuzeigen;
- das Schadeneignis und den Schadenumfang zu beschreiben, uns wahrheitsgemäß jede Auskunft zu geben, die zur Klärung des Sachverhaltes nötig ist, und es uns zu ermöglichen, Ursache und Höhe des geltend gemachten Anspruchs – von der Schweigepflicht zu entbinden, soweit die Kenntnis der Daten für die Beurteilung der Leistungspflicht oder des Leistungsumfanges erforderlich ist. Wenn wir die Höhe und den Umfang der Leistungspflicht nicht feststellen können, weil Sie die Entbindung von der Schweigepflicht nicht erteilen und uns auch nicht auf andere Weise eine Leistungsprüfung ermöglichen, müssen wir keine Versicherungsleistungen erbringen.

### § 7 Wann verlieren Sie den Anspruch auf Versicherungsleistung durch Obliegenheitsverletzung und Verjährung?

- Verletzen Sie eine Obliegenheit vorsätzlich, können wir die Versicherungsleistung verweigern. Bei grob fahrlässiger Verletzung sind wir berechtigt, die Leistung in einem Umfang zu kürzen, welcher der Schwere Ihres Verschuldens entspricht. Das Nichtvorliegen einer groben Fahrlässigkeit haben Sie zu beweisen.
- Wenn Sie nachweisen, dass die Verletzung der Obliegenheit weder für den Eintritt noch für die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht von AWP ursächlich war, bleiben wir zur Leistung verpflichtet. Dies gilt jedoch nicht, wenn Sie arglistig gehandelt haben.
- Ihr Anspruch auf Versicherungsleistung verjährt in drei Jahren. Die Verjährung beginnt mit dem Schluss des Jahres, in welchem der Anspruch entstanden ist und Sie von den Umständen, die den Anspruch begründen, Kenntnis hatten oder ohne grobe Fahrlässigkeit hätten Kenntnis haben müssen.

### § 8 Wann zahlt AWP die Entschädigung?

Sobald wir die Leistungspflicht dem Grund und der Höhe nach festgestellt haben, zahlen wir die Entschädigung innerhalb von zwei Wochen aus. Die Erstattung erfolgt ausnahmslos per Überweisung auf das Konto eines Kreditinstituts.

### § 9 Was gilt, wenn Sie Ersatzansprüche gegen Dritte haben?

- Bis zur Höhe der Zahlung, die Sie von uns erhalten haben, gehen Ihre Ersatzansprüche gegen Dritte auf uns über, soweit Ihnen daraus kein Nachteil entsteht. Dies entspricht der gesetzlichen Regelung.
- Sie sind verpflichtet, in diesem Rahmen den Rechtsübergang auf unseren Wunsch schriftlich zu bestätigen.
- Leistungsverpflichtungen aus anderen Versicherungsverträgen sowie der Sozialversicherungsträger gehen der Eintrittspflicht von AWP vor. AWP tritt in Vorleistung, sofern sie unter Vorlage von Original-Belegen zunächst in Anspruch genommen wird.

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

- Anzeigen und Willenserklärungen der versicherten Person und des Versicherers müssen in Textform gemacht werden (z. B. Brief, Fax, E-Mail).
- Versicherungsvermittler sind nicht bevollmächtigt, Anzeigen oder Willenserklärungen zu einem Schadenfall anzunehmen.

### § 11 Welches Gericht in Deutschland ist zuständig, wenn Sie Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag geltend machen wollen? Welches Recht findet Anwendung?

- Sie können wählen, ob der Gerichtsstand München sein soll oder der Ort in Deutschland, an welchem Sie zur Zeit der Klageerhebung Ihren ständigen Wohnsitz oder Ihren ständigen Aufenthalt haben.
- Es gilt deutsches Recht, soweit internationales Recht nicht entgegensteht.

## Reiserücktritt-Versicherung

AVB RR M 17

### § 1 Was ist versichert, wenn Sie die Reise nicht oder erst verspätet antreten?

- Bei **Nichtantritt der Reise** sind die Stornokosten versichert, die Sie für das gebuchte und versicherte Reisearrangement vertraglich schulden.
- Zusätzlich ist das Vermittlungsentgelt versichert, das Sie bei der Buchung vertraglich mit dem Reisevermittler vereinbart haben und das Ihnen in Rechnung gestellt wurde. Voraussetzung hierfür ist, dass dieser Betrag bei der Höhe der vereinbarten Versicherungssumme berücksichtigt wurde. Übersteigt das Vermittlungsentgelt den allgemein üblichen und angemessenen Umfang, können wir die Leistung auf einen angemessenen Betrag herabsetzen.
- Versichert sind auch die Gebühren zur Erteilung eines Visums bis zu einem Betrag von € 100,- je versicherter Person, wenn die Visumgebühren auf der Buchungsbestätigung gesondert auf-

geführt sind und nachgewiesen wird, dass die visausgebende Stelle das Visum erteilt hat.

- Wenn Sie in eine Saison mit höherem Reisepreis umbuchen, weil Sie die gebuchte und versicherte Reise nachweislich aus einem der in § 2 genannten Gründe nicht antreten können, sind wahlweise anstelle der in Nr. 1 genannten Stornokosten die Mehrkosten versichert, die dabei entstehen (Reisepreisgarantie bei notwendiger Umbuchung). Die Erstattung erfolgt bis zur Höhe der Stornokosten, die bei unverzüglicher Stornierung der Reise, d. h. unmittelbar nach Auftreten des versicherten Ereignisses, angefallen wären.
- Wenn zwei bei AWP versicherte Personen ein Doppelzimmer gebucht haben und eine Person aus versichertem Grund die Reise stornieren muss, erstatten wir die anteiligen Kosten für das Doppelzimmer bzw. den Einzelzimmerzuschlag der anderen bei AWP versicherten Person bis zur Höhe der Stornokosten, die angefallen wären, wenn beide Personen die Reise storniert hätten.
- Wenn es notwendig ist, eine Risikoperson infolge einer unerwarteten schweren Erkrankung oder einer schweren Unfallverletzung außer Haus unterzubringen oder pflegen zu lassen, damit Sie die Reise antreten können, erstatten wir wahlweise anstelle der Stornokosten die externen Betreuungs- oder Pflegekosten. Die Erstattung erfolgt bis zur Höhe der Stornokosten, die angefallen wären, wenn die Reise bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich storniert worden wäre.
- Bei **verspätetem Reiseantritt** aus einem der unter § 2 genannten Gründe erstatten wir die nachweislich entstandenen Mehrkosten der Anreise nach Art und Qualität der ursprünglich gebuchten und versicherten Anreise. Können aufgrund der Verspätung Reiseleistungen vor Ort nicht genutzt werden, erstatten wir zusätzlich den anteiligen Reisepreis. Es werden maximal die Kosten erstattet, die als Stornokosten angefallen wären, wenn Sie die Reise unverzüglich storniert hätten.
- Bei einer **Verspätung von öffentlichen Verkehrsmitteln** um mehr als zwei Stunden und dem dadurch verursachten Versäumen des Anschlussverkehrsmittels erstatten wir die nachweislich entstandenen Mehrkosten der Anreise nach Art und Qualität der ursprünglich gebuchten Anreise. Es werden maximal die Kosten erstattet, die bei unverzüglicher Stornierung der Reise als Stornokosten angefallen wären, höchstens jedoch € 1.500,- je versicherter Person und Versicherungsfall. Erstattet werden auch die nachgewiesenen Kosten für notwendige und angemessene Aufwendungen (Verpflegung und Unterkunft) bis zu € 150,- je versicherter Person und Versicherungsfall. Voraussetzung für die Erstattungen ist, dass das versäumte Anschlussverkehrsmittel mitversichert worden ist.
- Bei Versäumen des Anschlussverkehrsmittels aufgrund eines Verkehrsunfalls oder einer Panne des Fahrzeugs, mit welchem Sie das Anschlussverkehrsmittel erreichen wollten, werden ebenfalls die unter Nr. 8 genannten Kosten übernommen. Voraussetzung für die Erstattungen ist, dass das versäumte Anschlussverkehrsmittel mitversichert worden ist.

### § 2 Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, damit wir die Versicherungsleistungen erbringen?

- Versicherungsschutz besteht, wenn die planmäßige Durchführung der Reise nicht zumutbar ist, weil Sie selbst oder eine Risikoperson während der Dauer des Versicherungsschutzes von einem der nachstehenden Ereignisse betroffen werden:
  - gesundheitliche Gründe
    - Tod;
    - schwere Unfallverletzung;
    - unerwartete schwere Erkrankung. Unerwartet ist eine Erkrankung, wenn sie erstmals nach Abschluss der Versicherung und nach Reisebuchung auftritt. Die unerwartete Verschlechterung einer bestehenden Erkrankung ist versichert, wenn in den letzten sechs Monaten vor Versicherungsabschluss für diese Erkrankung keine Behandlung durchgeführt wurde. Nicht als Behandlung zählen regelmäßig durchgeführte medizinische Untersuchungen um den Gesundheitszustand festzustellen. Das bedeutet: Diese Untersuchungen werden nicht aufgrund eines konkreten Anlasses durchgeführt und dienen nicht der Behandlung der Erkrankung. Beim Jahres-Reiseschutz ist die unerwartete Verschlechterung einer Erkrankung versichert, wenn in den letzten sechs Monaten vor Beginn der Versicherung oder, falls die Reisebuchung nach Versicherungsbeginn erfolgt ist, vor Reisebuchung für diese Erkrankung keine Behandlung durchgeführt wurde. Die Erkrankung ist schwer, wenn die vor der Stornierung ärztlich attestierte gesundheitliche Beeinträchtigung so stark ist, dass die Reise nicht planmäßig durchgeführt werden kann. Eine psychische Erkrankung ist schwer, wenn sie durch ein Attest eines Facharztes für Psychiatrie nachgewiesen wird oder aufgrund dessen eine stationäre Behandlung erforderlich ist. Wird von Ihrem gesetzlichen oder privaten Krankenversicherer eine ambulante Psychotherapie genehmigt, gilt die psychische Erkrankung ebenfalls als schwer.
    - Bruch von Prothesen und Lockerung von implantierten Gelenken;
    - unerwarteter Ausfall eines implantierten Herzschrittmachers;
    - unerwarteter Termin zur Spende oder zum Empfang von Organen und Geweben (Lebensspende) im Rahmen des Transplantationsgesetzes;
    - Impfunverträglichkeit;

- Schwangerschaft, sofern der Reiseantritt infolge dessen nicht möglich oder nicht zumutbar ist;
- b) berufliche / schulische Gründe
- Verlust des Arbeitsplatzes aufgrund einer unerwarteten betriebsbedingten Kündigung des Arbeitsplatzes durch den Arbeitgeber;
  - unerwartete Aufnahme eines Arbeits- oder Ausbildungsverhältnisses (sozialversicherungspflichtige Beschäftigung mit mindestens 15 Wochenstunden) oder unerwarteter Wechsel des Arbeitgebers unter Begründung eines neuen Arbeitsverhältnisses;
  - Nichtversetzung eines Schülers sowie der endgültige Austritt aus dem Klassenverband vor Beginn der versicherten Reise, z. B. wegen Schulwechsels, 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 oder innerhalb von 14 Tagen nach planmäßigem Reiseende stattfinden soll.
- c) sonstige Gründe
- unerwartete Adoption eines minderjährigen Kindes;
  - Schaden am Eigentum durch Feuer, Explosion, Sturm, Blitzschlag, Hochwasser, Erdbeben, Wasserrohrbruch oder vorsätzliche Straftat eines Dritten, sofern der materielle Schaden erheblich ist oder sofern die Anwesenheit zur Aufklärung erforderlich ist; als erheblich gilt ein Schaden, wenn die Schadenhöhe € 2.500,- übersteigt;
  - Diebstahl von Reisedokumenten, die für die Ausreise erforderlich sind, sofern diese in der bis zur Abreise verbleibenden Zeit nachweislich nicht wiederbeschafft werden können;
  - unerwartete gerichtliche Ladung, sofern das zuständige Gericht keine Verschiebung der Ladung aufgrund der Reisebuchung akzeptiert.
2. Risikopersonen sind
- a) die versicherte Person und ihr Ehegatte, Lebenspartner oder Lebensgefährte sowie die jeweiligen Angehörigen. Dies sind:
- Kinder, Adoptiv-, Pflege- und Stiefkinder;
  - Eltern, Schwieger-, Adoptiv- und Stiefeltern;
  - Geschwister;
  - Großeltern und Enkel;
  - Onkel und Tanten, Nichten und Neffen, verschwägte Personen der versicherten Person;
- b) diejenigen, die nicht mitreisende minderjährige oder pflegebedürftige Angehörige betreuen;
- c) diejenigen, die gemeinsam mit der versicherten Person eine Reise gebucht haben, und deren Angehörige. Dies gilt jedoch nicht, wenn mehr als fünf Personen oder bei Familientarifen mehr als zwei Familien gemeinsam eine Reise gebucht haben; in diesen Fällen sind nur die in a) und b) genannten Personen Risikopersonen.

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

Kein Versicherungsschutz besteht

1. für Risiken, die in § 5 der Allgemeinen Bestimmungen (AVB AB AWP) genannt werden;
2. für Entgelte (z. B. Bearbeitungs- oder Servicegebühren), die der Reisevermittler erst infolge der Stornierung der Reise erhebt;
3. für Gebühren oder den Verlust von Nutzungsrechten bei Time-Sharing-Vermittlung;
4. für Ereignisse, mit denen zur Zeit der Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses zu rechnen war;
5. 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;
6. bei Schub einer psychischen Erkrankung, psychischen Reaktionen auf familiäre Konfliktsituationen sowie bei Suchtkrankheiten.
7. für bestehende Erkrankungen, die letztmalig innerhalb der letzten sechs Monate vor Versicherungsabschluss bzw., falls die Reisebuchung später stattgefunden hat, nach Reisebuchung behandelt wurden. Dies gilt auch dann, wenn die Erkrankung bei üblichem Verlauf zum Reisezeitpunkt hätte ausgeheilt sein sollen.

### § 4 Wann müssen Sie die Reise stornieren (Obliegenheit) und welche Hilfestellung bieten wir bei dieser Frage? Welche sonstigen Obliegenheiten haben Sie zu beachten?

Sie sind verpflichtet,

1. die Reise unverzüglich nach Eintritt des versicherten Rücktrittsgrundes zu stornieren, um die Stornokosten möglichst gering zu halten. Bei unerwarteten schweren Erkrankungen und schweren Unfallverletzungen unterstützt der medizinische Dienst der Assistance Sie bei der Entscheidung, ob und ggf. wann die Reise storniert werden soll. Wenn Sie sich unverzüglich nach Eintritt des versicherten Rücktrittsgrundes an die Assistance wenden und deren Empfehlung Folge leisten, liegt keine Obliegenheitsverletzung vor und die Versicherungsleistung wird nicht nach § 7 AVB AB gekürzt.
2. den Versicherungsnachweis, die Buchungsunterlagen, die Stornokosten-Rechnung und den Nachweis, dass diese bezahlt wurde, bei uns einzureichen. Bei der Stornierung eines Objekts be-

nötigen wir zusätzlich eine Bestätigung des Vermieters darüber, dass dieses nicht weitervermietet werden konnte;

3. eine schwere Unfallverletzung, unerwartete schwere Erkrankung, Schwangerschaft und Impfunverträglichkeit durch ein ärztliches Attest mit Angabe von Diagnose und Behandlungsdaten nachzuweisen. Bitte beachten Sie, dass die Ereignisse nur nachgewiesen werden können, wenn die Untersuchung des Arztes unmittelbar vor der Stornierung erfolgt ist.
4. bei Verlust des Arbeitsplatzes das Kündigungsschreiben des Arbeitgebers einzureichen. Wird ein Arbeitsverhältnis bzw. Ausbildungsverhältnis aufgenommen, benötigen wir den Vertrag und bei einem Arbeitsplatzwechsel zusätzlich den alten Arbeitsvertrag.
5. alle weiteren versicherten Ereignisse durch Vorlage geeigneter Originalunterlagen nachzuweisen (§ 6 AVB AB).

### § 5 Welchen Selbstbehalt tragen Sie?

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

## Gesundheits-Assistance

AVB GAS 17

### § 1 Welche Dienste bietet AWP im Rahmen der Assistance?

1. AWP bietet der versicherten Person während der Dauer des Versicherungsschutzes in nachstehend genannten Notfällen Hilfe und Beistand. Die entstehenden Kosten werden nur im jeweils bezeichneten Rahmen übernommen. Die Prüfung, ob Versicherungsschutz besteht, bleibt AWP vorbehalten; Dienstleistungen und Kostenübernahme-Erklärungen der Assistance sowie die Beauftragung von Leistungsträgern beinhalten grundsätzlich kein Anerkenntnis der Eintrittspflicht von AWP aus dem Versicherungsvertrag gegenüber der versicherten Person.
2. AWP hat die Assistance damit beauftragt, für die Versicherten von AWP 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 AWP Kosten für die versicherte Person verauslagt, ohne dass eine Versicherung für die Kosten bei AWP besteht, ist die versicherte Person verpflichtet diese Kosten innerhalb eines Monats nach Rechnungsstellung an AWP zurückzuzahlen.

### § 2 Welche Hilfeleistung bietet die Assistance bei Krankheit, Unfall und im Todesfall während der Reise?

1. Ambulante Behandlung im Ausland  
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 im Ausland  
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 nahestehende Person zum Ort des Krankenhausaufenthalts und zurück zum Wohnort.
  - c) Kostenübernahme-Erklärung  
Bei stationärer Krankenhausbehandlung gibt AWP dem Krankenhaus eine Kostenübernahme-Erklärung bis zu € 15.000,-. Diese Erklärung beinhaltet keine Anerkennung der Leistungspflicht. AWP übernimmt im Namen der versicherten Person die Abrechnung mit dem zuständigen Kostenträger. Besteht kein Versicherungsschutz aus der Reise-Krankenversicherung, ist eine Kostenübernahme-Erklärung nur gegen entsprechende Sicherheiten (z. B. Bankbürgschaft) möglich.
3. Kranken-Rücktransport  
Sobald es medizinisch sinnvoll und vertretbar ist, organisiert die Assistance nach vorheriger Abstimmung des Vertragsarztes der Assistance mit den behandelnden Ärzten vor Ort den Rücktransport mit medizinisch adäquaten Transportmitteln (einschließlich Ambulanz-Flugzeugen) in das dem Wohnort der versicherten Person nächstgelegene geeignete Krankenhaus.
4. Können mitreisende Kinder unter 18 Jahren wegen Tod, schwerer Unfallverletzung oder unerwarteter schwerer Erkrankung der versicherten Person nicht mehr betreut werden, organisiert die Assistance deren Betreuung vor Ort und / oder die Rückreise zum Wohnort.
5. Todesfall  
Stirbt die versicherte Person während der Reise, organisiert die Assistance auf Wunsch der Angehörigen die Überführung des

verstorbenen Versicherten bzw. wahlweise die Bestattung vor Ort.

6. Als Ausland gelten nicht die Länder, in denen die versicherte Person einen ständigen Wohnsitz hat oder in denen sie sich regelmäßig länger als drei Monate im Jahr aufhält.

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

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 Informationen können bei der Assistance abgefragt werden?

1. Allgemeine medizinische Reisezielberatung  
Auf Anfrage der versicherten Person informiert die Assistance über
  - die allgemeine medizinische Versorgung im Reiseland;
  - besondere Infektionsrisiken im Reiseland;
  - die notwendigen Impfungen für das Reiseland;
  - geeignete Reiseziele bei bestimmten Krankheitsbildern.
2. Allgemeine Erläuterung medizinischer Begriffe (sog. Medizinischer Dolmetscherservice)  
Auf Anfrage der versicherten Person erläutert die Assistance Diagnosen und andere medizinische Begriffe.
3. Auskunft zu Arzneimitteln und Ersatzmedikamenten im Ausland  
Benötigt die versicherte Person ein Medikament, welches vor Ort nicht verfügbar ist, recherchiert AWP unter Einschaltung des Medizinischen Dienstes nach einem Ersatzmedikament vor Ort unter Berücksichtigung der Inhalts- und Wirkstoffe, Stoffgruppen sowie der gebräuchlichen Markennamen im entsprechenden Reiseland.

## Reise-Assistance

AVB RAS 17

### § 1 Welche Dienste bietet AWP im Rahmen der Assistance?

1. AWP bietet der versicherten Person während der Dauer des Versicherungsschutzes in nachstehend genannten Notfällen Hilfe und Beistand. Die entstehenden Kosten werden nur im jeweils bezeichneten Rahmen übernommen. Die Prüfung, ob Versicherungsschutz besteht, bleibt AWP vorbehalten; Dienstleistungen und Kostenübernahme-Erklärungen der Assistance sowie die Beauftragung von Leistungsträgern beinhalten grundsätzlich kein Anerkenntnis der Eintrittspflicht von AWP aus dem Versicherungsvertrag gegenüber der versicherten Person.
2. AWP hat die Assistance damit beauftragt, für die Versicherten von AWP 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 AWP Kosten für die versicherte Person verauslagt, ohne dass eine Versicherung für die Kosten bei AWP besteht, ist die versicherte Person verpflichtet, diese Kosten innerhalb eines Monats nach Rechnungsstellung an AWP zurückzuzahlen.

### Sicherheits-Assistance

#### § 2 In welcher Weise unterstützt die Assistance Sicherheitsanfragen der versicherten Person?

Die Assistance informiert auf Anfrage der versicherten Person über die Sicherheitslage am jeweiligen Reiseziel (Informationen über die Gefahr von Unruhen, Terroranschlägen, Naturkatastrophen sowie die allgemeine Kriminalitätsgefahr).

#### § 3 In welcher Weise unterstützt die Assistance während der Reise die Nachrichtenübermittlung zwischen der versicherten Person und Personen am Heimatort?

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.

#### § 4 Welche Informationen können bei der Assistance abgefragt werden?

- Auf Anfrage der versicherten Person informiert die Assistance über
- das nächstgelegene Konsulat (Anschrift und telefonische Erreichbarkeit);
  - Reiseverwarnungen und Sicherheitshinweise des Auswärtigen Amtes der Bundesrepublik Deutschland.

### Mobilitäts-Assistance

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

1. Die Assistance organisiert die Rückreise, wenn die versicherte Person die Reise nicht planmäßig beenden kann, weil sie selbst, ihr Lebenspartner oder bei Buchungen von bis zu fünf Personen oder bei Buchungen von bis zu zwei Familien eine mitreisende Person oder ein Angehöriger des nächsten Angehörigen oder des nächsten Angehörigen des nächsten Angehörigen oder die nicht mitreisende minderjährige oder

pflegebedürftige Angehörige betreut, von einem der nachstehenden Ereignisse betroffen ist:

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

2. Können mitreisende Kinder unter 18 Jahren wegen Tod, schwerer Unfallverletzung oder unerwarteter schwerer Erkrankung der versicherten Person nicht mehr betreut werden, organisiert die Assistance deren Rückreise zum Wohnort und / oder deren Betreuung vor Ort.

#### § 6 Welche Dienste bietet die Assistance bei Störungen im Reiseablauf betreffend Verkehrsmittel?

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.

#### § 7 Welche Leistungen erbringt die Assistance im Falle einer Autopanne?

Die Assistance organisiert auf Anfrage im Falle einer Autopanne während der Dauer des Versicherungsschutzes einen Pannenhilfs- / Abschleppdienst. Die Kosten für die Leistungen des Pannenhilfs- / Abschleppdienstes trägt die versicherte Person.

#### Geld- und Behörden-Assistance

#### § 8 Welche Leistungen erbringt die Assistance bei Verlust von Reisezahlungsmitteln und Reisedokumenten?

1. Kommt die versicherte Person während der Reise in eine finanzielle Notlage, weil ihre Reisezahlungsmittel abhandengekommen 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 AWP 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 AWP zurückzuzahlen.
2. Kommen Kreditkarten oder EC- / Maestro-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.
3. Bei Verlust von Reisedokumenten hilft die Assistance der versicherten Person bei der Ersatzbeschaffung.

#### § 9 Welche Dienste bietet die Assistance bei Strafverfolgungsmaßnahmen während der Reise?

Wird die versicherte Person verhaftet oder mit Haft bedroht, ist die Assistance bei der Beschaffung eines Anwalts und eines Dolmetschers behilflich. AWP streckt Gerichts-, Anwalts- und Dolmetscherkosten bis zu € 3.000,- und, falls notwendig, Strafkautionskosten bis zu € 13.000,- vor. Die versicherte Person hat die verauslagten Beträge unverzüglich nach Rückreise, spätestens jedoch innerhalb von drei Monaten an AWP zurückzuzahlen.

#### Haus- und Familien-Assistance

#### § 10 Welche weiteren Hilfestellungen bietet die Assistance während der Dauer des Versicherungsschutzes?

1. Kinderbetreuung  
Die Assistance organisiert auf Wunsch über auf Kinderbetreuung spezialisierte Organisationen die Betreuung der in häuslicher Gemeinschaft mit der versicherten Person lebenden Kinder unter 16 Jahren innerhalb Deutschlands. Die Auswahl der Betreuungsperson erfolgt, sofern möglich, in Absprache mit der versicherten Person. Die Betreuung erfolgt nach Möglichkeit im Haus / in der Wohnung der versicherten Person. Die Kosten für die Kinderbetreuung trägt die versicherte Person.
2. Pflege / Betreuung  
Die Assistance organisiert auf Wunsch über auf Pflege- und Betreuung spezialisierte Dienstleister die Pflege bzw. Betreuung von kranken oder älteren Familienangehörigen der versicherten Person innerhalb Deutschlands. Die Auswahl der geeigneten Betreuung bzw. Pflege erfolgt, sofern möglich, in Absprache mit der versicherten Person. Die Kosten für die Pflege bzw. Betreuung trägt die versicherte Person.
3. Vermittlung von medizinischen Fachkräften  
Die Assistance vermittelt auf Wunsch der versicherten Person einen Krankengymnasten, eine psychologische Betreuung und andere medizinische Fachkräfte. Die Kosten für die Leistungen der Fachkräfte trägt die versicherte Person.
4. Rund ums Haus
  - a) Schadenbeseitigung in Haus / Wohnung  
Die Assistance organisiert auf Wunsch bei einem Einbruch bzw. Hochwasser in Haus / Wohnung der versicherten Person innerhalb Deutschlands nach Freigabe durch die Behörden einen Servicepartner für die Beseitigung des jeweiligen Schadens. Die Kosten für die Leistungen des Servicepartners trägt die versicherte Person.
  - b) Einkaufsservice  
Die Assistance organisiert auf Wunsch der versicherten Person einen Einkaufsservice innerhalb Deutschlands. Die Kosten für die Leistungen des Einkaufsservice trägt die versicherte Person.
5. Prüfung von Lebenslauf / Anschreiben für Bewerbungen  
Die Assistance prüft auf Wunsch den Lebenslauf bzw. das Anschreiben für eine Bewerbung der versicherten Person in

Deutschland. Hierdurch entstehen der versicherten Person keine Kosten.

## Umbuchungsgebühren-Schutz

AVB UG 17

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

Sofern vertraglich vereinbart, ersetzt AWP bei Umbuchung innerhalb der gebuchten Saison bis zu 42 Tage vor Reiseantritt die vertraglich geschuldeten Umbuchungsgebühren bis zu höchstens € 50,- je versicherter Person, bei Objektbuchungen bis zu höchstens € 50,- je Objekt.

# Allgemeine Hinweise für den Schadenfall

---

## Was ist in jedem Schadenfall 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).

Ihre Schadenmeldung kann schnell und bequem auch online unter [www.allianz-assistance.de/schadenmeldung](http://www.allianz-assistance.de/schadenmeldung) erfolgen.

## Was müssen Sie tun, wenn fraglich ist, ob Sie Ihre Reise antreten können?

Ist die Teilnahme an einer Reise durch ein versichertes Ereignis (siehe §§ 2 AVB RR / 1 AVB RR AX) unzumutbar bzw. unmöglich, so müssen Sie die Reise unverzüglich stornieren und AWP unterrichten.

**ACHTUNG:** Tritt eine erhoffte Heilung oder Besserung nach Eintritt einer schweren Krankheit oder Unfallverletzung nicht ein und wird deshalb später storniert, so ersetzt AWP grundsätzlich nicht die höheren Stornokosten, die dadurch entstehen. Wenden Sie sich daher unverzüglich nach Eintritt der Erkrankung oder Unfallverletzung an die Stornoberatung der 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 § 7 AVB AB nicht in Betracht.

AWP ersetzt Ihnen im Versicherungsfall die vertraglich geschuldeten Stornokosten abzüglich des bedingungsgemäßen Selbstbetrags.

Dazu benötigt AWP:

- **Reisebestätigung** mit Angabe der gebuchten Leistung, der Reiseteilnehmer 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, Impfunverträglichkeit oder Schwangerschaft ein ärztliches Attest (mit Geburtsdatum, Krankheits- und Behandlungsbeginn und Befund) – einen Vordruck für ein ärztliches Attest können Sie bei AWP anfordern – sowie ggf. eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung; bei Tod eine Sterbeurkunde; bei Verlust des Arbeitsplatzes das Kündigungsschreiben des Arbeitgebers mit Angabe der Kündigungsgründe usw.

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

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 auf der Reise 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.

# Datenschutzhinweise

Entsprechend Art. 13 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch AWP P&C S.A., Niederlassung für Deutschland und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte.

## 1. Wer ist für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verantwortlich?

Für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten verantwortlich ist

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

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

## 2. Für welche Zwecke und auf welcher Rechtsgrundlage werden Ihre Daten verarbeitet?

### a) Was gilt für alle Kategorien von personenbezogenen Daten?

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

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

Der Abschluss und die Durchführung des Versicherungsvertrages sind ohne die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht möglich.

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

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

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

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

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

### b) Was gilt für besondere Kategorien von personenbezogenen Daten, insbesondere Gesundheitsdaten?

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

#### aa) Verarbeitung Ihrer besonderen Kategorien personenbezogener Daten

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

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

#### bb) Abfrage von Gesundheitsdaten bei Dritten zur Prüfung der Leistungspflicht

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

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

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

## 3. An welche Empfänger leiten wir Ihre Daten weiter?

Empfänger Ihrer personenbezogenen Daten können sein: ausgewählte externe Dienstleister (z. B. Assistance-Dienstleister, Leistungsbearbeiter, Transportleistungserbringer, technische Dienstleister ...), andere Versicherer oder Rückversicherer.

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

## 4. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Wir bewahren Ihre Daten für die Zeit auf, in der Ansprüche gegen unser Unternehmen gemacht werden können (gesetzliche Verjährungsfrist von 3 bis zu 30 Jahren). Zudem speichern wir Ihre Daten, soweit wir gesetzlich dazu verpflichtet sind, z. B. nach den Vorschriften des Handelsgesetzbuches, der Abgabenordnung oder des Geldwäschegesetzes. Die Speicherfristen betragen danach bis zu 10 volle Jahre.

## 5. Welche Rechte haben Sie?

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

### Widerspruchsrecht

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

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