



HanseMerkur

Coronavirus – in welchen Fällen leistet die Reiseversicherung?

Häufig gestellte Fragen - allgemeine Fragen

Wie heißt das Virus?

Das neuartige Coronavirus wurde von der WHO auf den Namen SARS-CoV-2 getauft. Die Infektionskrankheit, die es verursacht, heißt COVID-19.

Wie kann ich eine Infektion vermeiden?

Wichtig ist, sich mehrmals täglich gründlich die Hände zu waschen. Sie sollten nicht in die Hand husten oder niesen, sondern in den Ellenbogen bzw. ein Taschentuch verwenden. Taschentücher gleich in einem geschlossenen Mülleimer entsorgen und möglichst 3-mal täglich 5-10 Minuten stoßlüften.

Wo finde ich Informationen zu Reisewarnungen?

Reisewarnungen finden Sie auf der Website des Auswärtigen Amtes:

www.auswaertiges-amt.de

Fragen zur Auslandsrankenversicherung

Kann ich eine Auslandsreise-Krankenversicherung vor Reiseantritt stornieren, wenn ich die Reise aufgrund einer Infektion mit dem Coronavirus nicht antreten kann?

Ja, bitte teilen Sie uns dies schriftlich mit.

Wie sieht der Versicherungsschutz in der Auslandsreise-Krankenversicherung im Falle einer Infektion mit dem Coronavirus aus?

Wenn Sie bei der HanseMerkur eine Auslandsreise-Krankenversicherung abgeschlossen haben, sind Sie im Ausland umfassend geschützt. Sollten Sie sich während Ihrer Auslandsreise mit dem Coronavirus infizieren, sind die dadurch vor Ort anfallenden medizinisch notwendigen Behandlungskosten **grundsätzlich versichert!**



HanseMerkur

Dies trifft auch zu, seitdem die Weltgesundheitsorganisation (WHO) den Coronavirus als Pandemie klassifiziert hat.

Welche Auswirkungen hat die weltweite Reisewarnung aufgrund von Pandemie des Auswärtigen Amtes auf meinen Schutz durch die Reise-Krankenversicherung?

Die Reisewarnung des Auswärtigen Amtes hat keine Auswirkung auf Ihren Versicherungsschutz. Es besteht keine Verpflichtung für Sie, die Reise vorzeitig abubrechen. Der vereinbarte Versicherungszeitraum behält seine Gültigkeit.

Ich bin noch in Deutschland, möchte aber trotzdem verreisen. Bin ich geschützt?

Aufgrund der Vielzahl der Bedingungen ist eine generelle Aussage leider nicht möglich. Bitte vergleichen Sie die Ihrem Vertrag zugrunde liegenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen. Gestatten Sie allerdings den Hinweis, dass zurzeit eine weltweite Reisewarnung besteht, die von nicht notwendigen, touristischen Reisen abrät. Bitte erkundigen Sie sich auf der Internetseite des Auswärtigen Amtes. Wir raten Ihnen dringend, diese Reisewarnung sehr ernst zu nehmen! Aufgrund der weltweiten Corona-Pandemie ist die politische Lage in den Ländern nicht stabil. Das betrifft insbesondere Ein-, Durch, und Ausreisebestimmungen. Dies ist auch der Grund, warum wir die in unseren Bedingungen formulierten Leistungsversprechen ggf. nicht oder nur noch sehr eingeschränkt erfüllen können. Die Durchführung von Rücktransporten - auch per Ambulanzflieger - sind zum Teil aufgrund gesetzlicher Bestimmungen nicht mehr möglich. Der Flugverkehr insgesamt ist fast zum Erliegen gekommen. Bitte bedenken Sie auch, dass es durch die nicht vorhersehbare, weltweite Entwicklung der Pandemie zu Einschränkungen in der medizinischen, insbesondere der stationären Versorgung kommen kann bzw. schon gekommen ist. Möglicherweise kann Ihre medizinische Versorgung nicht sichergestellt werden.

Fragen zur Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherung

Darf ich wegen der theoretischen Gefahr einer Ansteckung eine Reise stornieren?

Jeder Reisende hat das Recht zum Rücktritt. Aber Reiseveranstalter oder andere Leistungsträger sind grundsätzlich berechtigt, die bei Abschluss vereinbarten Stornogebühren zu verrechnen.

Ich habe Angst zu verreisen. Welche Regelungen gelten in der Reise-Rücktrittsversicherung bzgl. des Coronavirus?

Die Reise-Rücktrittsversicherung schützt Sie, wenn Sie wegen einer unerwarteten und schweren Erkrankung von Ihrer Reise zurücktreten müssen. Die Angst zu erkranken, stellt kein versichertes Ereignis dar.



HanseMerkur

Greift die Reise-Rücktrittsversicherung bei einer Reisewarnung des Auswärtigen Amtes?

Eine Warnung des Auswärtigen Amtes stellt kein versichertes Ereignis dar. Bitte wenden Sie sich bei einer Pauschalreise an Ihren Reiseveranstalter bzw. bei einer Bausteinreise an die Leistungsträger.

Greift die Reise-Rücktrittsversicherung, wenn ich am Coronavirus erkrankte und die Reise nicht antreten kann?

Ja, das ist ein versichertes Ereignis.

Werden die Mehrkosten übernommen, wenn ich nicht selbst erkrankt bin, aber aufgrund einer Quarantäne-Situation die Reise- oder Rückreise nicht antreten kann?

Eine eventuelle Quarantäne-Situation ist nicht versichert. Es handelt sich um einen sogenannten „Eingriff von hoher Hand“. Bitte wenden Sie sich bei einer Pauschalreise an Ihren Reiseveranstalter bzw. bei einer Bausteinbuchung an die Leistungsträger.

Kann ich von meiner Reise-Rücktrittsversicherung Gebrauch machen, wenn die Behörde den Urlaubsort zwar nicht von der Außenwelt abriegelt, aber starke Einschränkungen durch Sicherheitsmaßnahmen vornimmt?

Versicherungsschutz gilt nur für die in den Versicherungsbedingungen explizit aufgelisteten versicherten Ereignisse. Eine Stornierung wegen Einschränkungen am Urlaubsort gehört nicht dazu.

Was ist, wenn die Anreise in das Urlaubsgebiet gar nicht mehr möglich ist, z. B. weil der Urlaubsort in einer Sicherheitszone liegt, eine Einreisesperre verhängt wurde oder das Hotel vorübergehend geschlossen ist?

Sie haben einen Anspruch auf Erstattung von bereits geleisteten Zahlungen gegenüber dem Reiseveranstalter, dem Hotel oder Vermieter einer Ferienwohnung. Ein Anspruch aus der Reiserücktrittsversicherung besteht nicht.

Bekomme ich meine Prämie erstattet, wenn meine Reise vom Veranstalter abgesagt wurde oder es ein Einreiseverbot gibt?

Die Prämie für eine Reise-Rücktrittsversicherung wird bei Absage der Reise durch den Veranstalter bzw. durch das Nichtzustandekommen aufgrund eines Einreiseverbots in das Land



HanseMerkur

nicht erstattet. Der Schutz durch die Reise-Rücktrittsversicherung greift bereits ab Buchung, so dass diese Leistung bereits erbracht wurde.

Bei Premium- und Komfortschutz-Paketen werden anteilig die Leistungen erstattet, die ab Reiseantritt gelten (Reise-Krankenversicherung, Urlaubsgarantie etc.).

Darf ich von meiner Reise zurücktreten, wenn ich von Kurzarbeit betroffen bin?

Sollte es aufgrund von Kurzarbeit zu einer Reduzierung des regelmäßigen Netto-Einkommens in Höhe von mindestens einem Monatsgehalt kommen, kann die Reise-Rücktrittsversicherung in Anspruch genommen werden. Das versicherte Ereignis muss sich allerdings erst realisiert haben, d. h. der Einkommensverlust eines monatlichen Nettolohnes muss vorliegen, erst dann kann die Reise storniert werden. Dieser Sachverhalt ist durch eine Bestätigung des Arbeitgebers nachzuweisen.

Sollte Ihre Reise in der Zukunft liegen, müssen Sie Ihre Reise nicht vorzeitig stornieren. Die allgemeine Obliegenheit der unverzüglichen Stornierung greift erst nach Eintritt des versicherten Ereignisses, also erst dann, wenn sich der Einkommensverlust in Höhe eines Netto-Monatsgehältes verwirklicht hat.

Fragen zur Insolvenzversicherung

Mein Veranstalter hat meine Reise wegen Corona abgesagt und mir einen Gutschein angeboten. Ich möchte aber eine Erstattung des Reisepreises. Bekomme ich diesen jetzt über die Insolvenzversicherung erstattet?

Wenden Sie sich bitte an Ihren Reiseveranstalter

Gemäß § 651 r Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) erstattet die Insolvenzversicherung Ihnen Ihre Ansprüche, wenn Ihre Reiseleistung aufgrund von Insolvenz oder Zahlungsunfähigkeit Ihres Veranstalters ausfallen. Ihre Reise konnte aufgrund der Corona-Pandemie nicht stattfinden, das heißt aber noch nicht, dass Ihr Veranstalter auch insolvent ist. Solange kein versichertes Ereignis vorliegt ist eine Erstattung aus der vorliegenden Insolvenzversicherung nicht möglich.

Die Entscheidung, Ihnen den Reisepreis per Gutschein zu erstatten, hat Ihr Reiseveranstalter getroffen. Wenn Sie mit dieser Lösung nicht einverstanden sind, wenden Sie sich bitte an Ihren Veranstalter, nur dieser kann Ihnen in dieser Angelegenheit weiterhelfen. Vielen Dank.

Mein Veranstalter hat meine Reise wegen Corona abgesagt und meldet sich nicht bei mir bezüglich der Erstattung des Reisepreises. Ich gehe davon aus, dass mein Veranstalter insolvent ist. Bekomme ich den Reisepreis jetzt über die Insolvenzversicherung erstattet?

Wenden Sie sich bitte an Ihren Reiseveranstalter

Gemäß § 651 r Bürgerliches Gesetzbuch (BGB) erstattet die Insolvenzversicherung Ihnen Ihre Ansprüche, wenn Ihre Reiseleistung aufgrund von Insolvenz oder Zahlungsunfähigkeit Ihres Veranstalters ausfallen. Ihre Reise konnte aufgrund der Corona-Pandemie nicht stattfinden. Wenn



HanseMerkur

sich Ihr Veranstalter bei Ihnen nicht sofort meldet, ist das kein Anzeichen dafür, dass er insolvent ist.

Solange kein versichertes Ereignis vorliegt, bitten wir Sie, sich bezüglich Ihres Anliegens an Ihren Reiseveranstalter zu wenden. Vielen Dank.