

Columbus Direct

Reiseversicherungs-Guide



COLUMBUS direct

Reiseversicherungsspezialist seit 1988

Reiseversicherung ganz einfach – Alles, was Sie wissen müssen, um aus Ihrer Reiseversicherung das Beste herauszuholen.

Das Thema Reiseversicherung ist oft mit einer Reihe von Fragen und Unsicherheiten verbunden. Dabei soll sie doch eigentlich dafür sorgen, dass wir uns unterwegs rundum sicher fühlen können. Dieser Guide begleitet Sie von A – wie Auswahl der geeigneten Versicherung bis Z – wie Zurückerstattung der Kosten im Fall eines Schadens. Damit keine Fragen offen bleiben und Sie entspannt die Welt entdecken können.

Wichtig: Dieser Guide ersetzt nicht die Versicherungsbedingungen! Die Leistungen und Bedingungen der einzelnen Versicherungspolice werden nur in den entsprechenden Versicherungsbedingungen vollständig aufgeführt. Es ist daher wichtig, dass Sie diese genau lesen.

Inhalt

Die richtige Reiseversicherung finden	1
Welchen Schutz brauche ich und welchen nicht?	1
Wer soll versichert sein?	1
Was ist versichert?	2
Was ist nicht versichert?	3
Reisedauer und Reisepreis	4
Was habe ich unterwegs vor?	4
Selbstbehalt oder kein Selbstbehalt – Das ist hier die Frage.	5
Versicherungsbedingungen verstehen	5
Vorsicht bei Vorerkrankungen!	7
Preise vergleichen	7
Abschluss der Reiseversicherung	8
Reiseversicherung online buchen	8
Was passiert jetzt?	8
Widerruf	8
Ab wann bin ich versichert?	9
Abschlussfrist	9
Vor der Reise / Reiserücktritt	10
Wenn sich die Umstände ändern	10
Ich muss von der geplanten Reise zurücktreten	10
Reisevorbereitung: alles dabei?	11
Dokumente, die mit müssen	11
Wichtige Telefonnummern	12
Auf geht's!	12
Verspäteter Reiseantritt	12

Am Urlaubsort	13
Wenn etwas abhanden kommt / Gepäckversicherung	13
Arztbesuche / Krankenhaus	14
Was tun bei medizinischen Notfällen?	14
Unfälle auf Reisen	14
Haftpflicht und andere Rechtsfragen	15
Ich muss die Reise abbrechen / kann nicht wie geplant zurückkehren	15
Wieder zu Hause	16
Ich hatte einen Schadenfall. Wie werden mir meine Kosten zurückerstattet?	16
Ansprüche gegen Dritte (Subsidiarität)	16
Planen für die nächste Reise	16
Über diesen Guide	17

Die richtige Reiseversicherung finden

Welchen Schutz brauche ich und welchen nicht?

Um die geeignete Reiseversicherung für Ihre Ansprüche zu finden, müssen Sie sich zunächst überlegen, gegen welche Risiken Sie sich unterwegs absichern möchten.

Die Entscheidung für oder gegen einen Versicherungsschutz sollte von der Wahrscheinlichkeit und der Höhe des Verlustrisikos abhängen. Wenn Sie zum Beispiel mit wertvollem Gepäck reisen (Höhe des Verlustrisikos) und Ihr Reiseziel eine hohe Kriminalitätsrate hat (Wahrscheinlichkeit des Risikos), dann könnte eine Gepäckversicherung für Sie sinnvoll sein. Diese Überlegungen können Sie auch für jedes andere versicherbare Risiko anstellen.

Bei den Produkten von Columbus Direct können Sie individuell entscheiden, welche Versicherungsleistungen Ihre Police enthalten soll. Letztendlich kommt es darauf an, dass Sie Ihren Schutz so wählen, dass Sie mit einem guten Gefühl Ihre Reise starten können.

Wer soll versichert sein?

Wenn Sie allein unterwegs sind, ist diese Frage schnell beantwortet. Reisen Sie aber mit der ganzen Familie, können Sie bei der Reiseversicherung von besonderen Tarifen profitieren.

Familientarife

Als Familie gelten bei Columbus Direct maximal zwei Erwachsene (Versicherungsnehmer und Partner), die mit mindestens einem Kind, Stiefkind oder Adoptivkind reisen. Als Kinder gelten alle Minderjährigen sowie volljährige Kinder bis 24 Jahre, die sich in schulischer oder beruflicher Ausbildung befinden.

Höchstalter

Bei den Reiserücktritts- und Abbruch-Versicherungen und den Versicherungspaketen für Urlaubsreisen (360°-Schutz) gibt es bei Columbus Direct keine Alterseinschränkung. Wegen des erhöhten Risikos erheben wir für Personen ab 65 aber höhere Versicherungsprämien.

Die AuPair-Versicherung kann bis zum Alter von 35 Jahren abgeschlossen werden.

Was ist versichert?

Angebotsübersicht	Reiserücktritts- und Abbruch-Versicherungen	360°-Schutz Versicherungs-Pakete	AuPair Reiseschutz
Reiserücktritt	Ja (Click&Mix)	Ja (Click&Mix)	Nein
Reiseabbruch	Ja (Click&Mix)	Ja (Click&Mix)	Ja (Click&Mix)
Gepäck	Nein	Ja (Click&Mix)	Ja (Click&Mix)
Auslandsreise-Krankenversicherung	Nein	Ja (Click&Mix)	Ja (Click&Mix)
Beistandsleistungen	Nein	Ja	Ja
Reiseunfall-Versicherung	Nein	Ja (Click&Mix)	Ja (Click&Mix)
Reisehaftpflicht-Versicherung	Nein	Nein	Ja (Click&Mix)

Reiserücktrittsversicherung:

- ✓ Stornierungskosten inkl. Vermittlungsentgelte
- ✓ zusätzliche Hinreisekosten bei verspätetem Reiseantritt
- ✓ Nicht genutzte Reiseleistungen bei verspätetem Reiseantritt
- ✓ Umbuchungsgebühren (bis 42 Tage vor Reiseantritt)

Reiseabbruchversicherung:

In der Reiserücktritts- und Abbruch Versicherung und Versicherungspaketen:

- ✓ Nicht genutzte Reiseleistungen bei Reiseabbruch
- ✓ Nachreisekosten zum Wiederanschluss an Ihre Reisegruppe (Rundreise / Kreuzfahrt)
- ✓ Mehrkosten eines verlängerten Aufenthalts bei Reiseunfähigkeit
- ✓ Mehrkosten der Rückreise bei nicht planmäßiger Beendigung

In der AuPair-Versicherung:

- ✓ Kosten einer außerplanmäßigen Rückreise
- ✓ Reisekosten einer außerplanmäßigen Unterbrechung des Aufenthalts

Reisegepäckversicherung:

- ✓ Versicherungssummen 360°-Schutz:
 - Einzelpersonen: 2 000 €
 - Familien: 4 000 €
- ✓ Versichert sind Beschädigung oder Abhandenkommen (bei mitgeführtem Gepäck: Beschädigung oder Abhandenkommen durch Diebstahl / Raub / Unfall des Transportmittels / Feuer / Elementarereignisse)

Tipp:

Für 6 € können Sie 2 000 € extra Gepäckschutz für Fotoausrüstung zu Ihrer Police hinzu-fügen. Einfach +49 69 2222 7861 anrufen.

- ✓ Fotoausrüstung als beaufsichtigtes Gepäck bis 50% der jeweiligen Versicherungssumme
- ✓ Ersatzkäufe bei verspätetem Gepäck (250 € pro Einzelperson, 500 € pro Familie, AuPair: 150 € pro Person)

Auslandsreise-Krankenversicherung:

- ✓ Behandlungskosten im Ausland
- ✓ Krankentransporte
- ✓ Medizinisch sinnvolle Rücktransporte
- ✓ Überführung im Todesfall / Bestattung im Ausland
- ✓ Schmerzstillende Zahnbehandlungen einschließlich Füllungen und Reparaturen von Zahnersatz / -prothesen bis 250 €
- ✓ Erstmals notwendige Hilfsmittel (z.B. Rollstuhl) bis 250 €

Beistandsleistungen:

- ✓ Kostenübernahmegarantie gegenüber dem Krankenhaus (15 000 €)
- ✓ Such-, Rettungs- und Bergungskosten (15 000 €)
- ✓ Krankenhaustagegeld bei stationärer Behandlung (5.-15. Tag)
- ✓ Verauslagung von Strafkautionen (25 000 €)
- ✓ Reisekosten für Krankenbesuch bei allein reisenden Kindern
- ✓ Vorschuss bei Verlust von Zahlungsmitteln / Reisedokumenten
- ✓ Vorschuss für Gerichts-, Anwalts- und Dolmetscherkosten

Reiseunfallversicherung:

In der Reiserücktritts- und Abbruch Versicherung und Versicherungspaketen:

- ✓ Todesfallleistung (5 000 €)
- ✓ Invaliditätsleistung (50 000 €)

In der AuPair-Versicherung:

- ✓ Todesfallleistung (15 000 €)
- ✓ Invaliditätsleistung (15 000 €)

Reisehaftpflichtversicherung:

- ✓ Personen- und Sachschäden (1 000 000 €)

Was ist nicht versichert?

Folgende Ereignisse sind grundsätzlich nicht versichert:

- Straftaten und deren Versuch
- Schäden, die ihren Ursprung in Streik, inneren Unruhen, Grenzschießungen und Kriegereignissen, Epidemien oder anderen hoheitlichen Akten haben

- Vorsätzliche Herbeiführung des Versicherungsfalls. Bei grob fahrlässig herbeigeführten Schäden kann die Leistung gemindert werden
- Teilnahme an professionellen oder halb-professionellen Sportveranstaltungen sowie Veranstaltungen zur Erzielung von Höchstgeschwindigkeiten inklusive Pferderennen
- Schäden, die dadurch entstehen, dass der Reiseveranstalter, die Fluglinie oder jede andere Person oder Firma, die für die ordnungsgemäße Durchführung der Reise verantwortlich ist, insolvent ist oder aus anderen Gründen der Erfüllung des Vertrages nicht nachkommt
- Reisen nach, innerhalb oder durch Afghanistan, Kuba, Liberia und Sudan

In den einzelnen Versicherungspolicen werden je nach Versicherungsart weitere Ereignisse ausgeschlossen. Sie finden eine detaillierte Auflistung der ausgeschlossenen Ereignisse in den Versicherungsbedingungen.

Reisedauer und Reisepreis

Eine Reiseversicherung ist nur sinnvoll, wenn sie für die gesamte Dauer der Reise gültig ist. Die Versicherungssumme sollte mindestens dem Reisepreis entsprechen. Bis auf die AuPair Versicherung, deren Prämie anhand der Reisedauer ermittelt wird, berechnen sich alle Prämien nach dem Reisepreis.

Was habe ich unterwegs vor?

Wenn Sie eine Reisekranken- oder Reiseunfallversicherung abschließen möchten, achten Sie darauf, dass alle Aktivitäten, denen Sie im Urlaub nachgehen möchten, auch abgedeckt sind. Bei Columbus Direct sind Sie bei den meisten Aktivitäten und Sportarten versichert. Bei Risikosportarten wie z.B. Skispringen, Bergsteigen, Free Climbing, Höhlenklettern, Heliski und -board, allen Wildwassersportarten, Luftsportarten und Tauchen in mehr als 30 Meter Tiefe können wir allerdings leider keinen Versicherungsschutz bieten.

Die Reiseunfallversicherung schließt zudem Abseilaktionen und Höhlenbegehungen, Teilnahme an Box- oder Ringkämpfen, Kampfsportwettkämpfen, Pferde- oder Radrennen sowie als Fahrer, Beifahrer oder Insasse eines Kraftfahrzeugs an Fahrtveranstaltungen einschließlich der dazu gehörigen Übungsfahrten, bei denen es auf die Erzielung von Höchstgeschwindigkeiten ankommt vom Versicherungsschutz aus.

Außerdem sind Schäden, die unter Drogeneinfluss oder während der Ausübung von Straftaten entstehen vom Versicherungsschutz ausgeschlossen.

Selbstbehalt oder kein Selbstbehalt – Das ist hier die Frage.

Versicherungspolice mit Selbstbehalt sind günstiger, weil der Versicherungsnehmer hier kleinere Schadensfälle aus eigener Tasche bezahlt. Der Versicherer spart so nicht nur die Selbstbeteiligung an sich, sondern auch den Verwaltungsaufwand, den eine Schadensbearbeitung mit sich bringt.

Selbstbeteiligung	Reiserücktritt und Abbruch-Versicherungen	360°-Schutz Versicherungen	AuPair Reiseschutz
	mit oder ohne Selbstbehalt buchbar	mit oder ohne Selbstbehalt buchbar	immer mit Selbstbehalt
Reiserücktritt	20% des Schadens, mind. 25 €	20% des Schadens, mind. 25 €	X
Reiseabbruch	20% des Schadens, mind. 25 €	20% des Schadens, mind. 25 €	20% des Schadens, mind. 25 €
Gepäck	50 €	50 €	50 €
Auslandsreise-Kranken	100 €	100 €	125 €
Beistandsleistungen	kein Selbstbehalt	kein Selbstbehalt	kein Selbstbehalt
Reiseunfall	kein Selbstbehalt	kein Selbstbehalt	kein Selbstbehalt
Reisehaftpflicht	X	X	500 €

Die Entscheidung für oder gegen Selbstbehalt in einer Versicherungspolice muss jeder für sich selbst treffen. Zahlen Sie lieber ein paar Euro mehr beim Abschluss einer Reiseversicherung und haben komplette Sicherheit? Oder schließen Sie lieber eine etwas günstigere Police ab und tragen im Schadensfall einen Anteil selbst?

Versicherungsbedingungen verstehen

In den Versicherungsbedingungen stehen alle wichtigen Informationen im Zusammenhang mit Ihrer Reiseversicherung. Da sie einen Vertrag zwischen Ihnen und Ihrer Reiseversicherung darstellen, müssen sie so formuliert sein, dass sie den juristischen Ansprüchen genügen. Mit ein paar Orientierungshilfen kann man jedoch relativ schnell die gewünschten Informationen finden. Unsere Versicherungsdokumente sind folgendermaßen aufgebaut:

A. Produktinformationsblatt

- ➔ Leistungsübersicht, allgemeine Ausschlüsse, Informationen zu Prämie und Zahlung, Pflichten im Schadenfall, Informationen zur Laufzeit der Versicherung und Kontaktdaten für die Schadenmeldung

B. Allgemeine Versicherungsinformationen

- ➔ Informationen zum Versicherer, wesentliche Merkmale der Versicherung, Gesamtpreis der Versicherung und Kosten, Zahlung und Folgen verspäteter Zahlung, Beginn und Ende des Versicherungsschutzes, Ihr Widerrufsrecht, Gerichtsstand und anwendbares Recht, Vertragssprache, außergerichtliches Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren (Ombudsmannverfahren), Beschwerde bei der Aufsichtsbehörde, Einwilligungsklausel nach dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) – Datenschutzklausel

C. Versicherungsbedingungen

- ➔ Leistungen, Definitionen, Versicherungsnehmer, Geltungsbereich, allgemeine Ausschlüsse und Einschränkungen, Prämienzahlung und Folgen verspäteter Zahlung, Obliegenheiten, Zahlung der Entschädigung, Ansprüche gegen Dritte, Verlust des Anspruchs auf Versicherungsschutz, Definition Risikopersonen, Verhalten im Schadenfall, Verjährung, Gerichtsstand und anzuwendendes Recht, Willenserklärungen

D. Versicherungsbedingungen der jeweiligen Reiseversicherung:

1. Worum geht es in der Versicherung?
2. Welche Ereignisse / Personen sind versichert?
3. Welche Kosten werden erstattet?
4. Einschränkungen / Ausschlüsse
5. Obliegenheiten (Pflichten des Versicherungsnehmers)

Vorsicht bei Vorerkrankungen!

Die Reiserücktrittsversicherung haftet nur für Ereignisse, die bei Abschluss der Versicherung unerwartet waren. Wenn es bei Abschluss der Police bereits wahrscheinlich ist oder feststeht, dass Sie die Reise nicht antreten können, besteht kein Versicherungsschutz.

Auch in der Reisekrankenversicherung besteht kein Schutz für Krankheiten, die schon vor dem Reiseantritt in Erscheinung getreten sind und deren Folgen. (Für eine akut wieder auftretende Vorerkrankung wird jedoch im Rahmen der ersten Hilfe eine erste medizinische Notfallversorgung (bis 500€) erstattet.).

Preise vergleichen

Jetzt wird es Zeit, den gewünschten Versicherungsschutz mit den Kosten für die Police abzuwägen. Am einfachsten können Sie die Preise der verschiedenen Versicherungspolicen in unserem **Angebotsrechner** vergleichen. Dort finden Sie eine Übersicht unserer Produkte mit Leistungsbeschreibungen und dem Preis, der auf Ihre gebuchte Reise zutrifft.

Preistabellen für alle Policen finden Sie außerdem auf unserer Website unter Service > Leistungsübersicht oder auf den jeweiligen Produktinformationsseiten.

Abschluss der Reiseversicherung

Wenn Sie sich entschieden haben, welchen Versicherungsschutz Sie für Ihre Reise brauchen und eine entsprechende Police ausgewählt haben, ist der Rest ganz einfach.

Reiseversicherung online buchen

Mit unserem **Online-Buchungs-Tool** können Sie Ihre Reiseversicherung mit nur wenigen Klicks einfach und sicher online buchen. Unser Buchungssystem führt Sie durch die einzelnen Schritte im Buchungsprozess und fragt Sie nach den Informationen, die wir von Ihnen benötigen.

Was passiert jetzt?

Wenn Sie Ihre Versicherungspolice erfolgreich online abgeschlossen haben, sehen Sie eine Bestätigungsseite mit Ihrer Referenznummer. Außerdem erhalten Sie sofort nach Abschluss der Buchung eine Bestätigungsemail von uns, an die Ihr Versicherungsnachweis, Ihre Versicherungsbedingungen, unsere Geschäftsbedingungen, eine Zusammenfassung Ihrer Versicherung und dieser Guide angehängt sind. Diese Dokumente sollten Sie sofort speichern oder ausdrucken und sicher aufbewahren.

Das war's! Mit Ihrer Reiseversicherung in der Tasche können Sie sich jetzt ganz entspannt dem angenehmen Teil Ihrer Urlaubsplanung widmen.

Widerruf

Wenn Ihre Reiseversicherung mindestens einen Monat Laufzeit hat, können Sie den Abschluss Ihrer Reiseversicherung bei uns innerhalb von zwei Wochen ab Erhalt der Vertragsunterlagen in Textform (zum Beispiel per Brief / Fax / E-Mail) widerrufen. Es reicht aus, wenn Sie Ihren Widerruf innerhalb dieser Frist an uns absenden:

Chartis Europe S. A.- Direktion für Deutschland
Speicherstrasse 55
60327 Frankfurt am Main.

Fax: 069/ 97113-760

E-Mail: travelservice.de@travelguard.com

Ihr Versicherungsvertrag mit uns gilt als beendet, sobald Ihr Widerruf bei uns eingeht. Wir erstatten Ihnen dann den Teil Ihrer Versicherungsprämie, der auf die Zeit nach Zugang Ihres Widerrufs entfällt.

Ab wann bin ich versichert?

Grundsätzlich beginnt der Versicherungsschutz mit der Zahlung der Prämie. Er tritt aber nur in Kraft, wenn die Prämie vor dem Antritt der Reise gezahlt wurde.

Für die verschiedenen Reiseversicherungsarten **beginnt** der Schutz zu unterschiedlichen Zeitpunkten:

- Reiserücktrittsversicherung
 - Einzelreise: bei Abschluss des Versicherungsvertrags für die gebuchte Reise
 - Jahresversicherung: bei Buchung der Reise, aber frühestens mit Vertragsbeginn
- Alle anderen: am Tag, den Sie uns bei der Buchung als Reisebeginn angegeben haben, aber frühestens bei Reiseantritt

Ende des Versicherungsschutzes:

- Reiserücktrittsversicherung: bei Antritt der Reise
- Alle anderen: am Tag, den Sie uns bei der Buchung als Reiseende angegeben haben, aber frühestens bei Beendigung der versicherten Reise

Der Schutz verlängert sich über das geplante Reiseende hinaus, wenn sich die Beendigung der Reise aus Gründen verzögert, die die versicherte Person nicht zu vertreten hat.

Abschlussfrist

Bei Columbus Direct können Einzelreiseversicherungen bis zu 21 Tage nach Buchung der Reise und mindestens 30 Tage vor dem geplanten Reiseantritt abgeschlossen werden. Wenn die geplante Reise innerhalb der nächsten 30 Tage beginnt, ist ein Abschluss spätestens am Tag der Reisebuchung möglich.

Bei Jahresversicherungen ist hinsichtlich der Reiserücktrittsversicherung folgendes zu bedenken: Versicherungsschutz besteht für Reisen, die innerhalb der Versicherungslaufzeit gebucht wurden sowie für Reisen, die bis zu 21 Tage vor Versicherungsbeginn gebucht wurden und die planmäßig frühestens 30 Tage nach Versicherungsbeginn angetreten werden. Wenn eine Reise innerhalb der nächsten 30 Tage erfolgt, muss die Laufzeit der Jahresreiseversicherung am Tag der Reisebuchung beginnen, damit die Reiserücktrittsversicherung für diese Reise gültig ist.

Vor der Reise / Reiserücktritt

Zwischen dem Zeitpunkt, an dem Sie eine Reise buchen, und dem tatsächlichen Reisebeginn kann eine Menge passieren. Genau deshalb gibt es die Reiserücktrittsversicherung.

Wenn sich die Umstände ändern

Wenn Sie, nachdem Sie eine Reise gebucht haben, krank werden und wahrscheinlich oder auf jeden Fall unterwegs medizinische Behandlung brauchen, wirkt sich das auf Ihren Reisekrankenversicherungsschutz aus (siehe Vorerkrankungen).

Ich muss von der geplanten Reise zurücktreten

Sie müssen von einer Reise zurücktreten, für die Sie eine Reiserücktrittsversicherung abgeschlossen haben? Dann müssen Sie so schnell wie möglich:



1. Ihre Reise stornieren
2. Uns über den Reiserücktritt informieren (Tel: +49 (0) 221 8277 9488)
3. Belege einreichen:
 - Immer:
 - Ihren Versicherungsnachweis
 - Buchungsunterlagen mit Stornokostenrechnung, bei Stornierung eines Objekts benötigen wir außerdem eine Bestätigung des Vermieters, dass das Objekt nicht weitervermietet werden kann
 - Ihre Bankverbindung zur Erstattung der Kosten
 - Bei Unfall / Krankheit / Schwangerschaftskomplikationen / Impfunverträglichkeit: Ärztliches Attest mit Angabe von Diagnose, Behandlungsdaten
 - Im Todesfall: Sterbeurkunde
 - Bei Verlust des Arbeitsplatzes: Kündigungsschreiben des Arbeitgebers
 - Bei Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses:
 - Bestätigung der Agentur für Arbeit über die Zustimmung zur gebuchten Reise
 - Aufhebungsbescheid der Agentur für Arbeit
 - Kopie des neuen Arbeitsvertrages

- Bei Wiederholungsprüfungen: Bescheinigungen der Schule / Hochschule
- Bei Einberufung zum Grundwehrdienst / Wehrübung / Zivildienst: Bescheinigungen von staatlichen Stellen
- Bei Diebstahl von Dokumenten / Ausweispapieren: Polizeiprotokoll
- Sonstige Schadenereignisse: geeignete Nachweise

Reisevorbereitung: alles dabei?

Dokumente, die mit müssen

Damit Sie unterwegs jederzeit und so schnell wie möglich Hilfe bekommen können, sollten Sie folgende Dokumente unbedingt dabei haben

Ihren Versicherungsnachweis



Ihr Versicherungsnachweis zeigt genau an, für welche Personen und welchen Zeitraum Ihre Reiseversicherung gilt. Mit diesem Dokument können Sie beweisen, dass Sie versichert sind.

Ihre Versicherungsbedingungen

In Ihren Versicherungsbedingungen können Sie im Fall eines Schadens nachlesen, ob Sie versichert sind und welche Dokumente und Informationen wir von Ihnen benötigen, um den Fall bearbeiten zu können.

Tipp:

Beide Dokumente wurden Ihnen von Columbus Direct nach der Buchung per E-Mail zugeschickt.

Wichtige Telefonnummern

Notrufnummer: +49 221 8277 9488



Diese Nummer sollten Sie unterwegs immer dabei haben! Sie steht Ihnen unterwegs rund um die Uhr für Notfälle zur Verfügung.

Schadenmeldung: +49 221 8277 9488

Wenn unterwegs Ihr Gepäck abhanden kommt oder Sie für einen Schaden haftbar gemacht werden sollen, müssen Sie dies unverzüglich melden. Dafür ist die Schadenstelefonnummer gedacht.

Auf geht's!

Verspäteter Reiseantritt

Wenn Sie die gebuchte Reise aus einem versicherten Grund nicht rechtzeitig antreten können, erstatten wir Ihnen Ihre nachweislich entstandenen Mehrkosten der Hinreise und die nicht genutzten Reiseleistungen (bis zur Höhe der Stornokosten, die bei Nichtantritt der Reise angefallen wären. Dazu müssen Sie Folgendes beachten:

1. Informieren Sie sofort die Buchungsstelle Ihrer Reise
2. Organisieren Sie sich die kostengünstigste Nachreisemöglichkeit, die Sie entsprechend der Art und Qualität der ursprünglich gebuchten Reise bekommen können
3. Heben Sie alle Rechnungen und Belege auf

So geht's:

Am Urlaubsort

Wenn etwas abhanden kommt / Gepäckversicherung

Wenn Ihr Gepäck während des Transports verloren geht oder beschädigt wird, gehen Sie folgendermaßen vor:

So geht's:

1. Zeigen Sie den Schaden sofort, wenn Sie ihn feststellen, bei Ihrem Transportunternehmen an
2. Lassen Sie sich die Anzeige schriftlich bestätigen

Wenn Sie später beim Auspacken Schäden an Ihrem Gepäck feststellen, müssen Sie diese innerhalb von sieben Tagen schriftlich oder persönlich bei Ihrem Transportunternehmen anzeigen.

Bei Schäden, die am Urlaubsort entstehen:

1. Zeigen Sie den Schaden der Reiseleitung und / oder der Hotelleitung an
2. Lassen Sie sich die Anzeige schriftlich bestätigen

Bei Diebstahl und anderen Straftaten müssen Sie zusätzlich:

1. Unverzüglich Anzeige bei der nächsten Polizeidienststelle erstatten
2. Sich eine Durchschrift des Polizeiprotokolls und / oder eine schriftliche Bestätigung der Anzeigeerstattung geben lassen.

Die schriftliche Bestätigung (und ggf. das Polizeiprotokoll) müssen Sie später zusammen mit dem Schadensformular einreichen, um Ihren Schaden ersetzt zu bekommen.

Geld oder Kreditkarten verloren:

1. Informieren Sie die Polizei oder jemanden, der die Polizei einschalten kann (zum Beispiel Mitarbeiter des Hotels / Veranstalters)
2. Lassen Sie die Karten von Ihrer Bank sperren (wenn Sie die Nummer Ihrer Bank nicht kennen oder finden, wenden Sie sich an uns, +49 221 8277 9488).

Arztbesuche / Krankenhaus

Wenn Sie unterwegs einen Arzt aufsuchen oder ins Krankenhaus müssen, brauchen wir von Ihnen die folgenden Dokumente, damit wir die entstandenen Kosten erstatten können:

So geht's:

1. Originalrechnung mit
 - Name des Patienten
 - Bezeichnung der Erkrankung
 - Datum / Daten der Behandlung
 - Vom Arzt erbrachte Leistungen
2. Rezepte mit:
 - Bezeichnung des verordneten Arzneimittels
 - Preis
 - Stempel der Apotheke

Was tun bei medizinischen Notfällen?

+49 221 8277 9488 anrufen.

Die Notrufzentrale steht Ihnen 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr zur Verfügung.

Diese Nummer müssen Sie auch anrufen, um einen Rücktransport nach Deutschland zu organisieren.

Unfälle auf Reisen

Falls es auf Ihrer Reise zu einem Unfall kommt und Sie verletzt werden, suchen Sie unverzüglich einen Arzt auf.

Für den Versicherer ist es im Nachhinein wichtig, den Unfall möglichst genau rekonstruieren zu können. Daher sollten Sie, wenn möglich

So geht's:

1. Namen und Adressen von Zeugen des Unfalls notieren
2. sich eine Kopie des Polizeiprotokolls aushändigen lassen, falls diese eingeschaltet wurde.

Haftpflicht und andere Rechtsfragen

Wenn Sie eine AuPair Versicherung abgeschlossen haben und auf Ihrer Reise einen Unfall haben oder ein anderes Ereignis, bei dem für Dritte ein Schaden entsteht, denken Sie bitte an Folgendes:

So geht's:

1. Schreiben Sie sich Namen und Adressen von Zeugen auf.
2. Erkennen Sie die Haftung gegenüber dem Geschädigten auf keinen Fall an! Sie können sonst Ihren Versicherungsschutz verlieren.
3. Melden Sie den Schadenfall unverzüglich (siehe Schadenmeldung)

Ich muss die Reise abbrechen / kann nicht wie geplant zurückkehren

Wenn Sie eine Reiseabbruchversicherung bei uns abgeschlossen haben, erhalten Sie bei Reiseabbruch den anteiligen Reisepreis der gebuchten und nicht genutzten Reiseleistung vor Ort zurück und bekommen die nachweislich entstandenen Mehrkosten Ihrer Rückreise erstattet.

Außerdem übernehmen wir im Fall einer Reiseunfähigkeit die Unterkunftskosten eines verlängerten Aufenthalts.

So gehen Sie vor:

So geht's:

1. Informieren Sie uns unverzüglich darüber, dass Sie Ihre Reise nicht wie geplant beenden können.
2. Halten Sie den Schaden möglichst gering und vermeiden Sie unnötige Kostenerhöhungen.
3. Heben Sie alle Rechnungen und Belege auf.

Unter der Überschrift ‚Obliegenheiten‘ in den Versicherungsbedingungen Ihrer Reiserücktritts- beziehungsweise Reiseabbruchversicherung können Sie nachlesen, welche Dokumente Sie in Ihrem individuellen Versicherungsfall einreichen müssen.

Wieder zu Hause

Ich hatte einen Schadenfall. Wie werden mir meine Kosten zurückerstattet?

Zunächst ist es wichtig, dass Sie uns alle nötigen Unterlagen eingereicht haben, um Ihren Schadenfall zu bearbeiten:

- Ihren Versicherungsnachweis
- Die kompletten Buchungsunterlagen
- Ihre Bankverbindung zur Erstattung der Kosten
- Nachweis des Schadens, je nach Versicherungsfall (In Ihren Versicherungsbedingungen können Sie unter der Überschrift ‚Obliegenheiten‘ nachlesen, welche Dokumente in Ihrem Fall eingereicht werden müssen.)

Nachdem Sie Ihren Schadensfall angezeigt und alle nötigen Belege eingereicht haben, prüfen wir Ihren Anspruch. Sobald festgestellt wurde, wie hoch Ihr Anspruch ist, erfolgt die Auszahlung der Versicherungsleistung innerhalb von zwei Wochen.

Ansprüche gegen Dritte (Subsidiarität)

Es kann sein, dass Sie durch Ihren Schadensfall Ersatzansprüche gegen andere Personen oder Unternehmen haben. Dies könnte zum Beispiel der Fall sein, wenn ein Transportunternehmen Ihr Gepäck beschädigt oder verliert.

Sie müssen Ihre Ansprüche gegen Dritte oder ein zur Sicherung dieser Ansprüche dienendes Recht wahren, damit wir Ihnen den vollen Entschädigungsbetrag erstatten können. In der Praxis bedeutet das zum Beispiel, dass Sie den Schaden an Ihrem Gepäck, der vom Transportunternehmen verursacht wurde, dort sofort anzeigen und sich eine schriftliche Bestätigung geben lassen. Der Versicherer kann Ihre Ansprüche dann gegenüber Dritten durchsetzen.

Planen für die nächste Reise

Wenn Sie gut wieder zu Hause angekommen sind und mit dem Service von Columbus Direct zufrieden waren, schließen Sie doch bei Ihrer nächsten Reise wieder eine Versicherung mit uns ab oder entscheiden sich gleich für eine günstige Jahresversicherung. Wir würden uns freuen.

Über diesen Guide

Wir möchten, dass Sie ohne viel Zeitaufwand eine Reiseversicherung finden, die Ihren Bedürfnissen entspricht. Doch auch die umfassendste Reiseversicherung hilft wenig, wenn man sich unsicher ist, wie man im Schadensfall vorgehen soll.

Aus genau diesen Gründen haben wir von Columbus Direct einen Reiseversicherungs-Guide für Sie entwickelt. Er soll Ihnen bei allen Fragen rund um das Thema Reiseversicherung zur Seite stehen. Damit Sie immer sicher unterwegs sind.

Ihre Columbus Direct Reiseversicherung

Feedback: Haben Sie eine Idee, wie wir den Guide noch verbessern können? Dann freuen wir uns über eine E-Mail von Ihnen an marketing@columbusdirect.de.



Reiseversicherungsspezialist seit 1988

Columbus Direct Reiseversicherung
17 Devonshire Square
London EC2M 4SQ
United Kingdom

E-Mail: info@columbusdirect.de

Internet: www.columbusdirect.de