

LLOYD'S

Qover

Easy Bank Pro XL

Reiseversicherung

Allgemeine Versicherungsbedingungen
Fassung vom 14.05.2024

Das Dokument, die Übersicht und die eventuell beigefügten Nachträge bilden **Ihr Zertifikat**.

Das vorliegende Dokument stipuliert die Bedingungen des **Zertifikats** zwischen **Ihnen** und **uns**.

Es ist an einem sicheren Ort aufzubewahren.

Bitte lesen Sie das Dokument vollständig und sorgfältig durch. Das in mehrere Abschnitte unterteilte Dokument enthält wichtige, von **Ihnen** einzuhaltende Obliegenheiten, die sich aus den Bestimmungen der einzelnen Abschnitte und aus der Versicherung im Ganzen ergeben.

WORTLAUT DES ZERTIFIKATS

INHALT

Abschnitt 1	Versicherungszertifikat
Abschnitt 2	Verwendete Begriffe
Abschnitt 3	Räumliche Begrenzung
Abschnitt 4	Leistungsberechtigung
Abschnitt 5	Versicherungsperiode
Abschnitt 6	Medizinische u. Reise-Hilfeleistungen
Abschnitt 7	Kosten für medizinische Evakuierung und medizinischen Rücktransport
Abschnitt 8	Persönliche Haftung
Abschnitt 9	Reisegepäck, Zahlungsmittel und Reisedokumente
Abschnitt 10	Stornierung und Reiseabbruch
Abschnitt 11	Widrige Umstände
Abschnitt 12	Selbstbehalt-Absicherung für Mietwagen
Abschnitt 13	Leistungen , Entschädigungshöchstgrenzen und Selbstbehalte im Überblick
Abschnitt 14	Allgemeine Bedingungen
Abschnitt 15	Allgemeine Ausschlüsse
Abschnitt 16	Inanspruchnahme von Notdiensten
Abschnitt 17	Einreichen einer Schadensforderung
Abschnitt 18	Reklamationen
Abschnitt 19	Sonstige Bestimmungen

Hilfe und Versorgung im medizinischen Notfall

Wählen Sie folgende Rufnummer:

+31 20 808 0723

(Sollten Sie einen Krankenwagen oder eine andere örtliche Notversorgung benötigen, wenden Sie sich zunächst an den örtlichen Rettungs- bzw. Notdienst.)

Abschnitt 1: VERSICHERUNGSZERTIFIKAT

- 1.1 Das vorliegende **Zertifikat** ist ein Versicherungsvertrag. Dieses Dokument enthält Einzelheiten über Versicherungsschutz, -bedingungen und -ausschlüsse für jede(n) einzelne(n) **Kontoinhaber(in)** und stellt die Grundlage für die Abwicklung aller Schadensforderungen dar.
- 1.2 Als Gegenleistung für die Prämienzahlung durch den/die **Versicherungsnehmer(in)** hat der/die **Kontoinhaber(in)** während der **Versicherungsperiode** innerhalb der festgelegten räumlichen Grenzen gemäß den Versicherungsbedingungen und -ausschlüssen Anspruch auf die im vorliegenden **Zertifikat** vorgesehenen **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen**.
- 1.3 Die **Entschädigungsleistungen** werden von Lloyd's **Versicherern** unterzeichnet. Lloyd's ist von der Belgischen Nationalbank (BNB) zugelassen und untersteht sowohl der BNB als auch der Aufsichtsbehörde FSMA (Financial Services and Markets Authority).
- 1.4 Die **Hilfeleistungen** werden von **International SOS** erbracht bzw. organisiert. In bestimmten Fällen muss der/die **Kontoinhaber(in)** die Kosten für von **International SOS** organisierte **Hilfeleistungen** selbst tragen.
- 1.5 Die Anwendung und Auslegung des vorliegenden **Zertifikats** unterliegt dem Recht der Niederlande; bei daraus erwachsenden Rechtsstreitigkeiten ist, falls von den **Versicherern** nicht anders schriftlich verfügt, ausschließlich die Gerichtsbarkeit der Niederlande zuständig.

Abschnitt 2: VERWENDETE BEGRIFFE

Die im vorliegenden **Zertifikat** verwendeten und nachstehend aufgeführten Begriffe bzw. Formulierungen haben folgende Bedeutung:

Ablaufdatum: 13. Mai 2027

Angehörige(r) Ehegatte/-gattin, Mutter, Schwiegermutter, Vater, Schwiegervater, Tochter, Schwiegertochter, Sohn, Schwiegersohn (einschließlich Adoptivtochter oder -sohn), Bruder, Schwager, Schwester, Schwägerin, Großvater, Großmutter, Enkelsohn, Enkeltochter oder Verlobte(r) eines/einer **Kontoinhabers/-inhaberin**.

Angriff/Überfall: körperliche Gewalt oder Androhung von Gewalt durch eine Drittperson (die kein(e) **Angehörige(r)** oder Reisebegleiter(in) ist) mit der Absicht, **Sie Ihrer** persönlichen Gegenstände zu berauben.

Arztkosten: alle üblichen Kosten, die notgedrungen außerhalb des **Hauptwohnsitzlandes des/der Kontoinhabers/-inhaberin** für von einem **qualifizierten praktischen Arzt** verabreichte bzw. verschriebene Krankenhaus- oder sonstige medizinische Behandlungen, operative Eingriffe oder Diagnosen entstehen.

Beförderungsunternehmen: für **Ihre** Reise gebuchter, zugelassener Anbieter von Straßen-, Schienen-, Wasser- oder Lufttransportdiensten für Personen im Linien- bzw. Chartertrieb.

Datum des Inkrafttretens: 14. Mai 2024

Ehegatte/-gattin: rechtmäßige(r) Ehefrau/Ehemann des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** oder bei unverheirateten **Kontoinhabern** dessen/deren Lebenspartner(in) oder eingetragene(r) Lebensgefährte(in), der mit dem/der **Kontoinhaber(in)** zusammenlebt.

Enge(r) Geschäftspartner(in): Person, deren ein- oder mehrtägige Abwesenheit während **Ihrer Reise** die ordnungsgemäße Fortführung der Geschäftstätigkeit beeinträchtigt.

Entschädigungsleistungen: im Rahmen der Vertragsbedingungen des vorliegenden **Zertifikats** gemäß Abschnitt 7 bis 12 von den **Versicherern** erbrachte Leistungen.

Erkrankung: plötzliche, unerwartete, erstmals während einer Reise eingetretene Verschlechterung des Gesundheitszustands, die von einem **qualifizierten praktischen Arzt** bescheinigt und von einem **International SOS-Arzt** bestätigt wurde.

Familienangehörige: Ehepartner(in) und **sorgepflichtige Kinder**.

Gepäck: Kleidung, Gepäck und sonstige persönliche Gegenstände, die Eigentum des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** sind bzw. für die diese(r) die Verantwortung trägt und die diese(r) mit auf eine **Reise** nimmt bzw. während einer **Reise** erwirbt.

Handtasche / Portemonnaie: **Ihr(e)** Handtasche, Umhängetasche, Aktentasche, Portemonnaie, Geldbeutel oder Kartenetui.

Hauptwohnsitzland: die Länder Niederlande, Deutschland, Frankreich, Spanien, Irland, Belgien oder Italien, in denen der/die **Kontoinhaber(in)** seinen/ihren Hauptwohnsitz hat.

Hilfeleistungen: von **International SOS** gemäß Abschnitt 6 des vorliegenden **Zertifikats** erbrachte 24-Stunden-Hilfsdienste bzw. dazugehörige Notversorgungsdienste.

International SOS: Assistance-Dienstleister rund um die Uhr, sieben Tage die Woche, International SOS Assistance (UK) Ltd, Building 4, Chiswick Park, 566 Chiswick High Road, London, W4 5YE, Vereinigtes Königreich

International SOS-Arzt: von einem der weltweiten **International SOS-Assistance-Zentren** beauftragter Arzt.

Konto: gültiger und bestätigter Easy Bank Pro XL Zahlungsplan für durch den/die **Versicherungsnehmer(in)** zu leistende Zahlungen, in dem die **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen** des vorliegenden Zertifikats einbezogen sind.

Kontoinhaber(in): beliebige Person unter 76 Jahren, die Inhaber(in) eines durch den/die **Versicherungsnehmer(in)** bzw. seine/ihre **Familie** eingerichteten **Kontos** ist.

Körperverletzung: durch einen **Unfall** verursachte, erkennbare körperliche und u.U. bis zum Tode führende Verletzung.

Krankheitszustand: Gesundheitszustand, der nach Ansicht eines **International SOS-Arztes** eine medizinische Notversorgung erfordert, um den Tod oder schwere Gesundheitsschäden des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** oder seines/ihrer **engen Geschäftspartners** zu verhindern. In die Beurteilung durch den **International SOS-Arzt**, ob ein derartiger Zustand vorliegt, fließen ggf. der geografische Standort des/der **Kontoinhabers/-inhaberin**, die Art des medizinischen Notfalls und die Verfügbarkeit angemessener medizinischer Versorgung oder Einrichtungen vor Ort mit ein.

Leistungspflicht: automatische Bereitstellung von **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen** für **Kontoinhaber(innen)**, sofern diese nicht als Option angeboten werden.

Mietwagen: vierrädriger Personenkraftwagen einer zugelassenen Autovermietungsfirma oder -agentur, den **Sie** gemäß den Bedingungen **Ihres** Mietvertrags bei dieser Firma gemietet haben.

Nichterfüllung: Verstöße gegen die Vertragspflichten oder sonstige Handlungen, Versäumnisse, fahrlässige Handlungen oder Äußerungen durch eine der **Parteien**, deren Mitarbeiter, Vertreter oder Subunternehmer, für die die verstoßende **Partei** der anderen **Partei** gegenüber haftbar ist.

Partei: eine der Parteien des vorliegenden Versicherungsvertrags.

Persönliche Besitzgegenstände: **Ihre** versicherten Schlüssel, versicherten Papiere, Handtasche/Portemonnaie und tragbaren elektronischen Geräte.

Persönliche Sachen: **Ihre** Koffer, Reisetaschen und ähnlichen Gepäckstücke (samt Inhalt) sowie alle von **Ihnen** getragenen oder in Ihrem Mietwagen mitgeführten Sachen (einschließlich Ihrer **Wertgegenstände** und **Reisedokumente**).

Qover: die Firma Qover SA, ein im freien Dienstleistungsverkehr tätiger, ungebundener belgischer Versicherungsvertreter, der bei der belgischen Aufsichtsbehörde FSMA (Financial Services and Markets Authority) unter der Nummer 0650.939.878 und unter der Anschrift Rue du Commerce 31, 1000 Brüssel registriert ist.

Qualifizierter praktischer Arzt: jeder registrierte oder zugelassene Arzt oder Zahnarzt, der nach geltendem Recht des Landes, in dem er niedergelassen ist, praktiziert, mit Ausnahme des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** oder von **Angehörigen**.

Reise: die ersten 90 (von maximal 180 Reisetagen innerhalb von 12 Monaten) einer in die **Versicherungsperiode** fallenden Geschäfts- oder Privatreise. Die **Reise** beginnt mit dem Zeitpunkt, an dem der/die **Kontoinhaber(in)** seinen/ihren üblichen Wohnort verlässt, und endet mit seiner/ihrer Rückkehr dorthin. Für inländische Reisen, sprich Reisen innerhalb des Wohnsitzlandes, besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn **Sie** eine Reise an ein mindestens 100 km von Ihrem Wohnort entferntes Reiseziel antreten oder im Voraus ein Verkehrsmittel bzw. eine Unterkunft buchen. Beachten Sie, dass bei Überschreiten der maximal zulässigen Reisedauer für kein Teil Ihrer **Reise** Versicherungsschutz besteht.

Reisedokumente: von einer Regierung oder einer internationalen Vertragsorganisation ausgestellte, gültige Ausweispapiere, um auf Grundlage internationaler Vereinbarungen die Freizügigkeit von Personen oder kleinen Personengruppen über internationale Grenzen hinweg zu erleichtern.

Sie / Ihr(e/s/n): der/die **Kontoinhaber(in)**.

Sorgepflichtige(s) Kind(er): Kinder, Stiefkinder oder Adoptivkinder des/der **Kontoinhabers/-inhaberin**;

diese müssen:

- i) unverheiratet sein,
- ii) bei dem/der **Kontoinhaber(in)** (bzw. bei Vollzeitausbildung anderenorts) wohnhaft sein und
- iii) unter 19 Jahre (bzw. bei rechtlicher und finanzieller Abhängigkeit und bei Vollzeitausbildung unter 25 Jahre) Jahre alt sein.

Terroristischer Anschlag: Handlung mit tatsächlicher oder angedrohter Kraft- oder Gewaltanwendung seitens einer Person oder Personengruppe(n), die entweder im Alleingang oder im Auftrag von bzw. in Verbindung mit einer Organisation oder Regierung zu bzw. aus politischen, religiösen, ideologischen oder ähnlichen Zwecken bzw. Motiven ausgeführt wird, um u. a. Einfluss auf eine Regierung zu nehmen oder um die Öffentlichkeit bzw. Teile davon in Angst und Schrecken zu versetzen.

Tragbare elektronische Geräte: Ihr(e) Mobiltelefon, mobilen Endgeräte und Kameras, die **Sie** bei sich tragen oder in Ihrer **Handtasche/Ihrem Portemonnaie** mit sich führen.

Unfall: plötzlich und unerwartet eintretendes äußeres, spezifisches Ereignis, das während einer **Reise** zu einem bestimmten Zeitpunkt und an einem bestimmten Ort eintritt und eine **Körperverletzung** zur Folge hat.

Versicherer/ wir/ uns/ unser(e): bestimmte **Versicherer** bei Lloyd's Europe.

Versicherte Papiere Ihr Reisepass, Personalausweis, Führer- und Fahrzeugschein.

Versicherte Schlüssel: Schlüssel zu Ihrem Hauptwohnsitz und zu Ihrem Fahrzeug in Ihrem Hauptwohnsitzland.

Versicherungsnehmer(in): bunq B.V, Netherlands

Versicherungsperiode: Zeitraum zwischen dem **Datum des Inkrafttretens** und dem **Ablaufdatum**.

Verwalter von Schadensforderungen: das Unternehmen **Qover**, das im Auftrag des **Versicherers** des vorliegenden **Zertifikats** befugt ist, die Anträge und Forderungen der **Kontoinhaber(innen)** zu bearbeiten.

Vorerkrankungen: **Erkrankung**, Gebrechen, körperliche Schwächen oder Leiden einschließlich der nach Ansicht eines **qualifizierten praktischen Arztes** damit zusammenhängenden Folgeerscheinungen oder Komplikationen, für die der/die **Kontoinhaber(in)** vor Antritt der **Reise** medizinisch versorgt, beraten oder untersucht wurde bzw. weiterhin wird oder für die der/die **Kontoinhaber(in)** in den letzten 2 Jahren vor seiner/ihrer Kontoeröffnung und/oder vor der Buchung oder dem Antritt der **Reise** von einem Arzt, Zahnarzt, Chiropraktiker, Physiotherapeuten oder Naturheilkundler medizinisch versorgt, beraten oder untersucht wurde. Darunter fallen chronische oder andauernde medizinische oder zahnmedizinische Erkrankungen, die **Ihnen** bekannt waren oder von denen **Sie** annehmen konnten, dass sie möglicherweise zu einer Schadensforderung im Rahmen des vorliegenden **Zertifikats** führen.

Wertgegenstände: Schmuck, Gold, Silber, Gegenstände aus oder mit Edelmetall oder Edel- oder Halbedelsteinen, Uhren, Pelze, Audio-, Video-, Computer-, Fernseh- und Telekommunikationsgeräte (einschließlich Mobiltelefone, CDs, DVDs, Bänder, Filme, Kassetten, Magnetbandkassetten, Batterien und Kopfhörer), elektronische Spiele, Spielkonsolen/Handheld-PCs und Spiele, iPods/MP3/MP4-Player und zugehörige Geräte, Teleskope, Ferngläser, Sportgeräte (Wintersportgeräte ausgenommen) und Fotoapparate.

Zahlungsmittel: sämtliche für private Zwecke bestimmte Münzen, Geldscheine, Post- und Zahlungsanweisungen, Traveller- und sonstige Schecks, Briefmarken, Kreditbriefe, Eintritts- und Fahrkarten, Kredit- und Prepaid-Karten, Coupons oder Gutscheine.

Zertifikat: das vorliegende Versicherungszertifikat.

Abschnitt 3: RÄUMLICHE BEGRENZUNG

3.1 Die im vorliegenden **Zertifikat** beschriebenen **Hilfe-** und **Entschädigungsleistungen** stehen weltweit zur Verfügung.

Abschnitt 4: LEISTUNGSBERECHTIGUNG

4.1 Leistungsberechtigt im Hinblick auf die **Hilfe-** und **Entschädigungsleistungen** der vorliegenden Versicherung sind ausschließlich **Kontoinhaber(innen)**, die zum **Datum des Inkrafttretens** bzw. der Verlängerung des Vertrags unter 76 (sechundsiebzig) Jahre alt sind.

4.2 Der/die **Kontoinhaber(in)** ist gemäß den Bedingungen des vorliegenden **Zertifikats** oder sonstiger, schriftlich vom **Versicherungsnehmer** mit vorheriger Genehmigung durch die

Versicherer bzw. von **International SOS** festgelegter Kriterien zur Inanspruchnahme der **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen** berechtigt.

- 4.3 Der **Ehegatte** und das/die **Sorgepflichtige(s) Kind(er)** sind nur versichert, wenn sie mit dem **Kontoinhaber** reisen.
- 4.4 Die **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen** werden den **Kontoinhabern/-inhaberinnen** auf **Leistungspflicht-**Basis bereitgestellt.
- 4.5 Ihre Reise entspricht der Definition von **Reise** und dauert nicht länger als 90 aufeinanderfolgende Tage bzw. 31 aufeinanderfolgende Tage, damit der in Abschnitt 12 – Selbstbehalt-Absicherung für Mietwagen – genannte Versicherungsschutz greift. Überschreitet Ihre **Reise** die maximal zulässige Dauer, werden für kein Teil Ihrer **Reise** **Entschädigungsleistungen** gewährt.

Abschnitt 5: VERSICHERUNGSPERIODE

- 5.1 Das vorliegende **Zertifikat** ist vom **Datum seines Inkrafttretens** bis zum **Ablaufdatum** gültig.

Jede der **Parteien** kann das vorliegende **Zertifikat** mit sofortiger Wirkung per schriftlicher Benachrichtigung in folgenden Fällen kündigen:

- (i) Nichterfüllung der Leistung durch die andere **Partei** oder Nichteinhaltung der dazugehörigen dinglichen Vereinbarungen oder Klauseln sowie nicht erfolgte Behebung einer solchen **Nichterfüllung** bzw. des Vertragsbruchs binnen 30 (dreißig) Tagen nach entsprechender schriftlicher Benachrichtigung oder
- (ii) dingliche Angabe oder Gewährleistung seitens der anderen **Partei**, die zum Zeitpunkt ihrer Bekanntgabe falsch oder unwahr ist, oder
- (iii) allgemeine Anweisung der anderen **Partei** zugunsten von Gläubigern oder Annahme eines gegen die andere **Partei** gerichteten Beschlusses oder Gesuchs mit dem Ziel der Liquidation, Abwicklung oder Auflösung bzw. Ernennung eines Liquidators, Konkursverwalters, Treuhänders, gerichtlichen Zwangsverwalters oder sonstigen offiziellen Abwicklers für die Gesamtheit oder einen Großteil der Vermögenswerte der anderen Partei oder Veranlassung bzw. Durchführung von gegen deren Vermögenswerte gerichteten Maßnahmen.

- 5.2 Bei Beendigung bzw. Ablauf des vorliegenden **Zertifikats** werden beide **Parteien** je nach Fall ab dem Zeitpunkt der Beendigung bzw. dem **Ablaufdatum** von allen künftigen Verbindlichkeiten entbunden.

- 5.3 Alle **Kontoinhaber(innen)** sind ab Aktivierung Ihres **Kontos** im Hinblick auf die **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen** leistungsberechtigt, sofern sie die Versicherungsbedingungen akzeptiert haben.

- 5.4 Die Leistungsberechtigung im Hinblick auf die **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen** endet automatisch am Tag der Auflösung des **Kontos** des/der **Kontoinhabers/-inhaberin**.

- 5.5 Die Leistungsberechtigung des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** im Hinblick auf die **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen** endet frühestens:

- (i) mit dem Zeitpunkt, ab dem der/die **Kontoinhaber(in)** gemäß vorliegendem **Zertifikat** im Hinblick auf die **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen** nicht länger leistungsberechtigt ist oder
- (ii) je nach dem zuerst eintretenden Fall mit dem Datum der Beendigung bzw. dem **Ablaufdatum**.

Abschnitt 6: MEDIZINISCHE VERSORGUNG UND REISESCHUTZ

6.1 Hilfeleistungen

International SOS erbringt für den/die **Kontoinhaber(in)** diverse medizinische Versorgungs- und Reiseschutzleistungen. Diese direkt von **International SOS** erbrachten **Leistungen** werden im Rahmen des vorliegenden Zertifikats unter der Voraussetzung übernommen, dass die Prämie gezahlt wurde. Kommt eine Drittpartei wie z. B. ein Arzt oder Kurier zum Einsatz, dann erfolgt die Erbringung dieser **Leistungen** auf Kosten des/der **Kontoinhabers/-inhaberin**, sofern die damit verbundenen Kosten nicht durch das vorliegende **Zertifikat** gedeckt werden.

6.2 Leistungen von International SOS

6.2.1 Notrufservice

Bei Kontaktaufnahme erteilt **International SOS** dem/der **Kontoinhaber(in)** telefonisch ärztlichen Rat sowie Auskünfte zu Impfvorschriften im jeweiligen Reiseland. **International SOS** erteilt ebenfalls Auskunft zum Thema Visumpflicht. Diesbezüglich ist zu beachten, dass dieser Auskunftsdienst aufgrund der Rahmenbedingungen zwangsläufig begrenzt ist und **International SOS** keine Haftung für mögliche Fehler übernimmt.

6.2.2 Dienstleister-Vermittlung

Bei Kontaktaufnahme nennt International SOS dem/der **Kontoinhaber(in)** Kontaktdaten von Anbietern medizinischer oder juristischer Dienstleistungen wie Ärzten, Zahnärzten, Anwälten, Rechtsbeiständen, Dolmetschern, Krankenhäusern u.a. zuständigen Personen bzw. Einrichtungen. In diesen Fällen wählt **International SOS** die betreffenden Dienstleister mit der erforderlichen Sorgfalt aus, erteilt den fachlichen Rat jedoch nicht selbst und übernimmt für diesen bzw. dessen Ergebnis keine Haftung. Sofern im vorliegenden **Zertifikat** nicht anderweitig verfügt, kommt der/die **Kontoinhaber(in)** für die Kosten der von Drittparteien erbrachten **Dienstleistungen** selbst auf.

6.2.3 Medizinische Überwachung

Falls der/die **Kontoinhaber(in)** in ein Krankenhaus eingewiesen werden muss, übernimmt **International SOS** während und nach dem Krankenhausaufenthalt bei Bedarf solange die Überwachung seines/ihrer **Krankheitszustands**, bis der Leistungsempfänger sich wieder in

einem normalen Gesundheitszustand befindet, vorbehaltlich aller Auflagen bezüglich der Geheimhaltungspflicht und betreffenden Genehmigungen.

6.2.4 Zahlungsgarantie

Sofern die Bedingungen des vorliegenden **Zertifikats** dies vorsehen, gewährleistet bzw. übernimmt **International SOS** im Namen des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** alle bei einer Krankenhauseinweisung anstehenden Anzahlungen.

6.3 Von Drittparteien erbrachte Leistungen

6.3.1 Wenn im Notfall die Durchführbarkeit einer Evakuierung des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** nicht auf telefonischem Wege entschieden werden kann bzw. der/die **Kontoinhaber(in)** nicht transportfähig ist und vor Ort keine medizinische Versorgung möglich ist, entsendet **International SOS** einen entsprechend **qualifizierten praktischen Arzt**. Für die damit verbundenen Kosten kommt **International SOS** allerdings nur auf, wenn dies im vorliegenden **Zertifikat** vorgesehen ist.

6.3.2 **International SOS** organisiert die Bereitstellung der zur Versorgung bzw. Behandlung des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** erforderlichen Arzneimittel, medizinischen Bedarfsartikel bzw. Geräte, die an dessen/deren Aufenthaltsort nicht vorhanden sind. Die Bereitstellung dieser Arzneimittel und medizinischen Bedarfsartikel unterliegt den vor Ort geltenden Bestimmungen und Gesetzesvorschriften. Die Kosten für diese Arzneimittel und medizinischen Bedarfsartikel sowie für deren Lieferung übernimmt **International SOS** allerdings nur, wenn dies im vorliegenden **Zertifikat** vorgesehen ist.

Abschnitt 7: KOSTEN FÜR MEDIZINISCHE EVAKUIERUNG UND MEDIZINISCHEN RÜCKTRANSPORT

7.1 Arztkosten

Entstehen dem/der **Kontoinhaber(in)** während einer **Reise** als unmittelbare Folge von **Körperverletzung**, Schwangerschaftskomplikationen oder Erkrankung (einschließlich COVID-19) **Arztkosten**, entschädigen die **Versicherer** ihn/sie bis zu dem in Abschnitt 13 des vorliegenden **Zertifikats** angeführten Höchstbetrag.

7.2 Kosten für medizinische Evakuierung und medizinischen Rücktransport

7.2.1 Erleidet ein(e) **Kontoinhaber(in)** während einer **Reise** Schwangerschaftskomplikationen, **Körperverletzungen** oder eine Erkrankung und befindet sich der/die **Kontoinhaber(in)** in einem **Krankheitszustand**, organisiert **International SOS**, sofern seiner Ansicht nach derartige Vorkehrungen aus medizinischen Gründen notwendig erscheinen, den Transport des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** in das nächstgelegene Krankenhaus, das eine angemessene medizinische Versorgung sicherstellt, oder den Rücktransport des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** in dessen/deren **Hauptwohnsitzland**.

- 7.2.2 Ggf. sorgt **International SOS** auch für die Bereitstellung geeigneter Kommunikationsmittel und Dolmetscher, mobiler medizinischer Ausrüstung und medizinische Begleiter.
- 7.2.3 **International SOS** behält sich das Recht vor, zu entscheiden, ob der **Krankheitszustand des/der Kontoinhabers/-inhaberin** ernst genug ist, um eine medizinische Evakuierung zu rechtfertigen. **International SOS** behält sich zudem das Recht vor, unter Berücksichtigung aller ihm zum betreffenden Zeitpunkt bekannten Fakten und abgewägten Umständen zu entscheiden, an welchen Ort und mit welchen Mitteln bzw. Methoden die Evakuierung des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** erfolgen soll.
- 7.2.4 **International SOS** behält sich zudem das Recht vor, unter Berücksichtigung aller ihm zum betreffenden Zeitpunkt bekannten Fakten und abgewägten Umständen zu entscheiden, mit welchen Mitteln bzw. Methoden der medizinische Rücktransport erfolgen soll.

7.3 Überführung im Todesfall

Beim Tod des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** während seiner/ihrer **Reise** außerhalb seines/ihrer **Hauptwohnsitzlandes** sorgt **International SOS** für die Überführung der sterblichen Überreste des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** vom Sterbeort an einen von dessen/deren gesetzlichem Stellvertreter ausgewählten, angemessen erscheinenden Ort.

7.4 Transport einer Begleitperson

International SOS besorgt ein Hin- und Rückflugticket in der Economy-Klasse für eine vom/von der **Kontoinhaber(in)** genannten Begleitperson, sollte der/die Kontoinhaber(in) wegen **Körperverletzung** oder **Erkrankung** außerhalb des **Hauptwohnsitzlandes** in ein Krankenhaus eingeliefert werden müssen oder worden sein und **International SOS** dies aus medizinischen und familiären Gründen für notwendig erachtet und genehmigt.

7.5 Rückreise sorgepflichtiger Kinder

Können **sorgepflichtige Kinder** wegen **Körperverletzung** oder **Krankheit** des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** während einer **Reise** nicht mehr betreut werden, organisiert **International SOS** die Rückreise dieser **sorgepflichtigen Kinder** an ihren Wohnort mit einem **Beförderungsunternehmen**. Ggf. werden qualifizierte Betreuungspersonen zur Verfügung gestellt, sofern **International SOS** dies für angemessen hält.

7.6 Besondere Ausschlüsse unter Abschnitt 7

Zusätzlich zu den Allgemeinen Ausschlüssen sind folgende Behandlungen, Punkte, Gegebenheiten und Tätigkeiten und damit verbundene bzw. daraus entstehende Kosten ausdrücklich von dem in diesem Abschnitt genannten Versicherungsschutz ausgeschlossen:

- 7.6.1 Jegliche Kosten, die **Ihnen** außerhalb des **Hauptwohnsitzlandes** nach dem Datum entstehen, an dem **International SOS Sie** auffordert, Ihre Rückreise anzutreten bzw. zu veranlassen. (Nach diesem Datum beschränkt sich unsere Haftung für weitere Kosten unter diesem Abschnitt auf den Betrag, den **wir** gezahlt hätten, wenn **Ihr** Rücktransport stattgefunden hätte)
- 7.6.2 Zahnarztkosten, die nicht Folge einer **Erkrankung** oder **Körperverletzung** sind;

- 7.6.3 Augenoptikkosten, die nicht Folge einer **Erkrankung** oder **Körperverletzung** sind;
- 7.6.4 Behandlungen, die nicht durch einen **qualifizierten praktischen Arzt** durchgeführt wurden;
- 7.6.5 Im **Hauptwohnsitzland** entstandene Arzt- und Zahnarztkosten;
- 7.6.6 Nicht medizinische Kosten ein- aber nicht ausschließlich Ausgaben für Telefongespräche (Kosten für die Kontaktaufnahme mit **International SOS** bei einem Notfall im Ausland ausgenommen), Zeitungen, Internetgebühren;
- 7.6.7 **Leistungen**, die ohne Genehmigung bzw. ohne Mitwirkung von **International SOS** erbracht wurden;
- 7.6.8 Elektive Schönheitschirurgie;
- 7.6.9 Kosten für Behandlungen, die nicht durch ein ärztliches Attest belegt sind;
- 7.6.10 Kosten für Behandlungen, die nach Ansicht eines **International SOS-Arzt**es während einer **Reise** nicht medizinisch notwendig sind und bei der Rückkehr des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** in sein/ihr **Hauptwohnsitzland** erfolgen können;
- 7.6.11 Jegliche **Forderung** im Zusammenhang mit einer Schwangerschaft ausgenommen bei Komplikationen, die erstmalig und unerwartet nach Antritt der Reise auftreten.

Abschnitt 8: PERSÖNLICHE HAFTUNG

8.1 Umfang des Versicherungsschutzes

- 8.1.1 Wird der/die **Kontoinhaber(in)** während einer Reise in einen Vorfall verwickelt, der ihn/sie rechtlich zur Zahlung von Schadensersatz oder Begleichung von Kosten für **Erkrankung**, Tod, **Körperverletzung** bzw. unfallbedingten Verlust oder Beschädigung von materiellem Eigentum eines Dritten verpflichtet, erstatten die **Versicherer** dem/der **Kontoinhaber(in)** bzw. dem Dritten sämtliche Beträge, zu deren Zahlung an einen Dritten er/sie bis zu der in Abschnitt 13 des vorliegenden **Zertifikats** angeführten Leistungshöchstgrenze rechtlich verpflichtet ist.
- 8.1.2 Die in Abschnitt 13 des vorliegenden **Zertifikats** angeführte Leistungshöchstgrenze umfasst die dem/der **Kontoinhaber(in)** entstandenen Kosten und Ausgaben mit vorheriger schriftlicher Genehmigung der **Versicherer**.

8.2 Sonderbestimmungen:

- 8.2.1 Die Haftung der Versicherer für alle vom/von der **Kontoinhaber(in)** gemäß diesem Abschnitt zu zahlenden Beträge übersteigt nicht die in Abschnitt 13 angeführten Leistungshöchstgrenzen;
- 8.2.2 Der/die **Kontoinhaber(in)** informiert die **Versicherer** unverzüglich über jeden Vorfall, für den gemäß diesem Abschnitt eine Haftung bestehen könnte, übermittelt den **Versicherern** alle von ihnen geforderten Einzelheiten und Auskünfte, leitet unverzüglich sämtliche erhaltene

Briefe, Schriftstücke, Vorladungen und Klagen an die **Versicherer** weiter und informiert die **Versicherer** schriftlich, sobald der/die **Kontoinhaber(in)** Kenntnis von einer drohenden Strafverfolgung, Untersuchung oder Ermittlung im Zusammenhang mit dem genannten Vorfall erlangt;

- 8.2.3** Ohne die vorherige schriftliche Genehmigung der Versicherer dürfen keine Haftungsanerkennnisse, Angebote, Zusagen oder Zahlungen erfolgen. Die **Versicherer** können nach eigenem Ermessen die Schadensersatzansprüche regulieren und auf ihre Kosten und zu ihren Gunsten Schadensersatz- oder Entschädigungsansprüche gegenüber anderen Personen geltend machen. Der/die **Kontoinhaber(in)** ist gehalten, alle erforderlichen Informationen zu übermitteln und Unterstützung zu leisten.
- 8.2.4** Die **Versicherer** können dem/der **Kontoinhaber(in)** jederzeit und nach eigenem Ermessen den Höchstbetrag erstatten, der gemäß diesem Abschnitt für die jeweiligen Ansprüche zu zahlen ist. Die **Versicherer** sind hierauf von jeder künftigen Haftung gemäß diesem Abschnitt befreit.
- 8.2.5** Im Falle **Ihres** Todes geht der Schutz bezüglich der Leistung auf **Ihre(n)** gesetzliche(n) Vertreter über, sofern diese(r) die im vorliegenden **Zertifikat** aufgeführten Bedingungen erfüllt/erfüllen.

8.3 Besondere Ausschlüsse unter Abschnitt 8

Zusätzlich zu den Allgemeinen Ausschlüssen sind folgende Gegebenheiten und Tätigkeiten und damit verbundene bzw. daraus entstehende Kosten ausdrücklich von dem in diesem Abschnitt genannten Versicherungsschutz ausgeschlossen:

8.3.1 Körperverletzungen von Mitarbeitern des/der **Kontoinhabers/-inhaberin**;

8.3.2 Die Haftpflicht des/er **Kontoinhabers/-inhaberin** im Zusammenhang mit:

- a) der Nutzung von Fahrzeugen, Flugzeugen oder Wasserfahrzeugen (mit Ausnahme von manuell angetriebenen Mitteln wie Ruderboot, Kahn oder Kanu);
- b) Eigentum im Besitz oder in treuhänderischer Verwaltung oder in Verwahrung oder unter Kontrolle des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** mit Ausnahme von Ferienunterkünften, die von **Ihnen** vorübergehend bewohnt werden (aber nicht in Ihrem Besitz sind);
- c) jeglicher vorsätzlicher oder böswilliger Handlung;
- d) dem Besitz oder Gebrauch von Schusswaffen;
- e) der Ausübung eines Gewerbes, Berufs oder Geschäfts;

8.3.3 Die Haftpflicht des/er **Kontoinhabers/-inhaberin** gegenüber anderen **Familienangehörigen**; und

8.3.4 Übernommene Haftpflicht des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** im Rahmen eines Vertrags oder einer Vereinbarung, es sei denn, die Haftung wäre auch ohne einen solchen Vertrag oder eine solche Vereinbarung entstanden;

Abschnitt 9: REISEGEPÄCK, ZAHLUNGSMITTEL UND REISEDOKUMENTE

9.1 Reisegepäck

- 9.1.1 Bei versehentlichem Verlust, Diebstahl oder Beschädigung des **Reisegepäcks** des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** während einer **Reise**, entschädigen die **Versicherer** den/die **Kontoinhaber(in)** für den erlittenen Verlust, Diebstahl oder Schaden im Rahmen der in Abschnitt 13 des vorliegenden **Zertifikats** angeführten Leistungshöchstgrenzen.
- 9.1.2 Für die Schadensersatzzahlung muss der/die **Kontoinhaber(in)** eine genaue Beschreibung seiner/ihrer Besitzgegenstände unter Angabe von Kaufdatum und Wert sowie die dazugehörigen Rechnungen oder sonstigen Nachweise den **Versicherern** vorlegen. Zur Entschädigung berechnen **wir** den vollen Wiederbeschaffungswert **Ihrer** gestohlenen oder beschädigten Besitzgegenstände ohne Wertminderung oder Abzüge für Abnutzung zum Zeitpunkt des Verlusts, Diebstahls oder der Beschädigung bzw. ersetzen, erneuern oder reparieren das verlorene oder beschädigte **Reisegepäck** oder die **Wertgegenstände**.

9.2 Zahlungsmittel

- 9.2.1 Bei versehentlichem Verlust, Diebstahl oder Beschädigung des **Zahlungsmittels** des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** während einer **Reise** entschädigen die **Versicherer** den/die **Kontoinhaber(in)** für den erlittenen Verlust, Diebstahl oder Schaden im Rahmen der in Abschnitt 13 des vorliegenden **Zertifikats** angeführten Leistungshöchstgrenzen.
- 9.2.2 Für die Schadensersatzzahlung muss der/die **Kontoinhaber(in)** eine genaue Beschreibung seiner/ihrer verlorenen **Zahlungsmittel** den **Versicherern** vorlegen.

9.3 Reisedokumente

- 9.3.1 Bei Verlust oder Diebstahl der **Reisedokumente** des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** während einer **Reise** entschädigen die **Versicherer** den/die **Kontoinhaber(in)** für die notwendigerweise im Ausland anfallenden zusätzlichen Reise- und Unterbringungskosten zur Erlangung neuer **Reisedokumente** sowie für die anteiligen Kosten für das verlorene oder gestohlene Dokument im Rahmen der in Abschnitt 13 des vorliegenden **Zertifikats** angeführten Leistungshöchstgrenzen.
- 9.3.2 Für die Schadensersatzzahlung muss der/die **Kontoinhaber(in)** eine genaue Beschreibung seiner/ihrer verlorenen **Reisedokumente** sowie alle Quittungen, Rechnungen oder Belege für die entstandenen Kosten den **Versicherern** vorlegen.

9.4 Besondere Ausschlüsse unter Abschnitt 9

Zusätzlich zu den Allgemeinen Ausschlüssen sind folgende Punkte, Gegebenheiten und Tätigkeiten und damit verbundene bzw. daraus entstehende Kosten von dem in diesem Abschnitt genannten Versicherungsschutz ausgeschlossen:

- 9.4.1 Schadensforderungen für Zubehörteile von Fahrzeugen oder Booten

- 9.4.2** Verluste und Schäden infolge von:
- a) Mottenfraß, Ungezieferbefall, Witterungs- oder Klimaeinflüssen oder allmählichem Verfall;
 - b) mechanischem oder elektrischem Versagen
 - c) Reinigungs-, Reparatur-, Ausbesserungs- oder Umbaumaßnahmen
- 9.4.3** Diebstahl, der nicht binnen 24 (vierundzwanzig) Stunden nach Feststellung der Polizei gemeldet und für den kein schriftlicher Polizeibericht eingeholt wurde, oder Verluste, für die **Sie** keinen „Property Irregularity Report“ (Formular zur Bestätigung von fehlendem oder beschädigtem Gepäck) von der Flug- oder Schifffahrtsgesellschaft bzw. deren Handlungsbevollmächtigten innerhalb der in deren Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebenen Fristen erhalten haben;
- 9.4.4** Verluste oder Schäden infolge von Beschlagnahme oder Unterverschlussnahme durch den Zoll oder sonstige Behörden;
- 9.4.5** Verluste, Diebstahl oder Schäden von/an unbeaufsichtigtem **Reisegepäck**, unbeaufsichtigten **Wertgegenständen** oder **Zahlungsmitteln**:
- a) ausgenommen bei Aufbewahrung in **Ihrer** verschlossenen Unterkunft;
 - b) ausgenommen bei Aufbewahrung in einem verschlossenen Fach von Kraftfahrzeugen/Anhängern/Wohnwagen.
- 9.4.6** Bruchschäden beim Einsatz von Sportartikeln oder Verlust von bzw. Schäden an Fahrrädern oder Mietartikeln;
- 9.4.7** Verlust von oder Schäden an Kontakt-, Korneal- oder Mikrokorneallinsen;
- 9.4.8** Die ersten 50 € pro Vorfall, die dem in Abschnitt 13 genannten Selbstbehalt entsprechen;
- 9.4.9** Persönliche Gegenständen, die der/die **Kontoinhaber(in)** ausgeliehen, gemietet oder gepachtet hat;
- 9.4.10** Im Hinblick auf die **Zahlungsmittel** Währungsabwertungen oder -engpässe aufgrund von Fehlern oder Versäumnissen im Geldverkehr;
- 9.4.11** Verlust oder Diebstahl von bzw. Schaden an **Zahlungsmitteln** oder **Wertgegenständen** im **Reisegepäck**, das bei einer Fluggesellschaft oder sonstigen Reiseunternehmen aufgegeben wurde;
- 9.4.12** **Reisegepäck, Wertgegenstände, Zahlungsmittel oder Reisedokumente**, die aus einem Kraftfahrzeug, Anhänger oder Wohnwagen entwendet wurden, ausgenommen im Fall eines nachweislichen gewaltsamen Einbruchs mit Vorlage eines entsprechenden Polizeiberichts.

Abschnitt 10: STORNIERUNG UND REISEABBRUCH

10.1 Umfang des Versicherungsschutzes

Kosten, die dem/der **Kontoinhaber(in)** als unmittelbare und unabdingliche Folge einer Stornierung, Verkürzung oder teilweisen bzw. vollständigen Umplanung seiner/ihrer ursprünglich geplanten **Reise** entstehen, deren Ursache unmittelbar auf folgende Ereignisse zurückzuführen sind:

- 10.1.1 Tod, Schwangerschaftskomplikationen, **Körperverletzung** oder **Erkrankung** des/der **Kontoinhabers/-inhaberin**;
- 10.1.2 Tod, **Körperverletzung** oder **Erkrankung** eines/einer **Angehörigen** oder der Reisebegleitung;
- 10.1.3 Quarantänepflicht (persönliche oder regionale Quarantäne), Schöffentätigkeit, Zwangsvorladung oder Entführung des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** oder seiner/ihrer Reisebegleitung;
- 10.1.4 Verzögerung **Ihrer** Hinreise mit dem geplanten **Beförderungsunternehmen** aufgrund von Streiks oder Arbeitskampfmaßnahmen am Abreiseort um mehr als 24 Stunden ab der geplanten Abreisezeit; oder ungünstiges Wetter; oder mechanisches Versagen oder technische Störung bei dem für die Reise gebuchten **Beförderungsunternehmen**;
- 10.1.5 Annullierung des Urlaubs des/der **Kontoinhabers/-inhaberin**, des Reisebegleiters oder der Person, bei der der/die Kontoinhaber(in) wohnt, durch Armee-, Polizei-, Feuerwehr-, Krankenpflege- oder Ambulanzdienste oder Dienststellen der Regierung;
- 10.1.6 Positiver Corona-PCR-Test des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** innerhalb eines Zeitraums von 14 Tagen vor **Ihrer** Abreise oder während der **Reise**;
- 10.1.7 Kündigung **Ihres** unbefristeten Arbeitsverhältnisses nach bestandener Probezeit durch **Ihren Arbeitgeber**;
- 10.1.8 Bei Diebstahl, Beschädigung oder Fahruntüchtigkeit des für **Ihre** Reise vorgesehenen Fahrzeugs innerhalb eines Zeitraums von sieben Tagen vor dem geplanten Abreisedatum werden, sofern die Reparaturen nicht bis zum Abreisetag abgeschlossen werden können, lediglich die Kosten für ein gleichwertiges Mietfahrzeug übernommen, und keine Stornokosten gezahlt;
- 10.1.9 Aufforderung durch Rettungs- oder Notdienste, **Ihre** Abreise nicht bzw. **Ihre** Rückreise anzutreten aufgrund von schweren Schäden an Ihrem Wohn- oder Geschäftssitz (sofern der/die **Kontoinhaber(in)** Eigentümer(in), Geschäftsführer(in) oder -leiter(in) ist), die durch eine nicht verwandte/nahestehende Drittperson verursacht wurden.
- 10.1.10 Reisewarnungen durch das Auswärtige Amt oder sonstige Aufsichtsbehörden des Landes, in das **Sie** reisen, vor allen auch nicht unbedingt notwendigen Reisen in das Gebiet, das Sie bereisen, mit Ausnahme von Reisewarnungen aufgrund von Pandemien oder regionalen Quarantänen, die nach Abschluss Ihrer Versicherung oder Buchung Ihrer Reise (je nachdem, was später eintritt) innerhalb eines Zeitraums von 21 Tagen vor Ihrem Abreisetermin bekannt gegebenen wurden.

In diesen Fällen entschädigen die **Versicherer** im Rahmen der in Abschnitt 13 angeführten Leistungshöchstgrenzen den/die **Kontoinhaber(in)** für den nicht in Anspruch genommenen Teil der für die **Reise** im Voraus bezahlten Ausflugs-, Reise- und Übernachtungskosten.

Ferner entschädigen die **Versicherer** im Rahmen der in Abschnitt 13 angeführten Leistungshöchstgrenzen den/die **Kontoinhaber(in)** für alle anfallenden zusätzlichen Unterbringungskosten, die sich aus der Selbstisolierung des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** oder aus Quarantäneregelungen oder -auflagen während einer **Reise** ergeben.

10.2 Besondere Ausschlüsse unter Abschnitt 10

Zusätzlich zu den Allgemeinen Ausschlüssen sind folgende Behandlungen, Punkte, Gegebenheiten und Tätigkeiten und damit verbundene bzw. daraus entstehende Kosten ausdrücklich von dem in diesem Abschnitt genannten Versicherungsschutz ausgeschlossen:

10.2.1 Minderschwere **Erkrankung** oder leichte **Körperverletzung**, die nach Einschätzung des **International SOS-Arztes** angemessen vor Ort behandelt werden kann und die den/die **Kontoinhaber(in)** nicht daran hindert, seine/ihre Reise oder Erwerbstätigkeit fortzusetzen;

10.2.2 Tod, Verletzung oder Krankheit eines Haustiers oder sonstigen Tiers.

10.2.3 Jegliche welt- oder landesweiten Quarantäneregelungen oder -auflagen in Bezug auf den Personenverkehr, einschließlich Grenzschießungen oder Ausgangsbeschränkungen. Dieser Ausschluss betrifft nicht einzelne Verluste, für die Versicherungsschutz gemäß Abschnitt 10.1 besteht.

10.2.4 Kosten für Corona-Tests wie z.B. PCR-Tests.

10.2.5 Verzehrte Speisen und Getränke während der Selbstisolierung oder Quarantäne.

10.2.6 Jegliche gebuchte **Reise** nach Erhalt einer Sterbeprognoze für den/die **Kontoinhaber(in)**, eine(n) **Angehörige(n)**, eine(n) Reisebegleiter(in) oder eine Person, bei der Sie sich aufhalten;

10.2.7 Jegliche Forderung im Zusammenhang mit einer Schwangerschaft ausgenommen bei Komplikationen, die erstmalig und unerwartet nach Antritt der Reise auftreten.

Abschnitt 11: WIDRIGE UMSTÄNDE

11.1 Reiseverzögerung

11.1.1 Im Falle von:

- (i) Streiks und Arbeitskampfmaßnahmen;
- (ii) ungünstigem Wetter,
- (iii) mechanischem Versagen oder technischen Störungen bei dem für die Reise gebuchten **Beförderungsunternehmen**,

die zur Folge haben, dass der/die **Kontoinhaber(in)** seine/ihre Hin- und Rückreise mit dem vorgesehenen **Beförderungsunternehmen** mit mindestens 4 (vier) Stunden Verspätung gegenüber der auf dem Reiseplan angeführten Zeit antritt, veranlassen die **Versicherer** eine Zahlung an den/die **Kontoinhaber(in)**.

- 11.1.2** Die unter 11.1 vorgesehene Zahlung erfolgt im Rahmen der in Abschnitt 13 des vorliegenden **Zertifikats** angeführten Leistungshöchstgrenzen, vorausgesetzt, der/die **Kontoinhaber(in)** hat gemäß des ihm/ihr vom Reiseveranstalter oder **Beförderungsunternehmen** ausgehändigten Reiseplans eingesehen und sich beim **Beförderungsunternehmen** bzw. bei dessen Handlungsbevollmächtigten eine schriftliche Bescheinigung besorgt, die die Verzögerung aufgrund eines in diesem Abschnitt beschriebenen Vorfalles bestätigt. Die tatsächliche Verspätung muss auf der Bescheinigung stehen.
- 11.1.3** Die Verspätung wird ausgehend von der auf dem Reiseplan angeführten, vorgesehenen Abreisezeit des **Beförderungsunternehmens** ermittelt.

11.2 Reisegepäckverspätung

- 11.2.1** Sollte das **Reisegepäck** des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** bei der Hinreise durch einen Irrtum seitens der Flug- oder Schifffahrtsgesellschaft bzw. ihrer Handlungsbevollmächtigten vorübergehend abhanden kommen bzw. an einen falschen Ort befördert werden und die Verspätung mindestens 6 (sechs) Stunden betragen, erstatten die **Versicherer** dem/der **Kontoinhaber(in)** im Rahmen der in Abschnitt 13 des vorliegenden **Zertifikats** angeführten Leistungshöchstgrenzen die Kosten für Notanschaffungen. Hierzu muss eine schriftliche Bestätigung („Property Irregularity Report“-Formular) der tatsächlichen Verspätung seitens der Flug- oder Schifffahrtsgesellschaft bzw. ihrer Handlungsbevollmächtigten vorliegen.
- 11.2.2** Bei endgültigem Verlust des Gepäcks wird der gezahlte Betrag vom Endbetrag der Entschädigung gemäß Abschnitt 9 – Reisegepäck abgezogen.

11.3 Besondere Ausschlüsse unter Abschnitt 11

Zusätzlich zu den Allgemeinen Ausschlüssen sind folgende Gegebenheiten und Tätigkeiten und damit verbundene bzw. daraus entstehende Kosten ausdrücklich von dem in diesem Abschnitt genannten Versicherungsschutz ausgeschlossen:

- 11.3.1** Die Entschädigung bei Reise- und Gepäckverspätung für die ersten 4 (vier) bzw. 6 (sechs) Stunden Verspätung, die dem Selbstbehalt gemäß Abschnitt 13 entsprechen;
- 11.3.2** Verspätetes Eintreffen am Abreiseort infolge einer unter den zum Abreisezeitpunkt bekannten Umständen zu knapp bemessenen Zeit durch den/die **Kontoinhaber(in)**;
- 11.3.3** Verspätungen durch Streiks oder Arbeitskampfmaßnahmen oder Flugverkehrskontrollen, die bereits begonnen haben oder angekündigt worden waren, bevor **Sie Ihre** Reisevorkehrungen trafen bzw. **Sie Kontoinhaber(in)** wurden.
- 11.3.4** Stilllegung in jedem beliebigen Land (auch vorübergehend) von öffentlichen Verkehrsmitteln auf Empfehlung der Luftfahrt- oder Hafenbehörde oder einer ähnlichen Einrichtung.
- 11.3.5** Verspätung, vorübergehender Verlust oder Falschbeförderung von Reisegepäck ohne schriftliche Bescheinigung und ohne Erhalt eines „Property Irregularity Report“-Formulars durch das **Beförderungsunternehmen** bzw. dessen Handlungsbevollmächtigten innerhalb

der in deren Allgemeinen Geschäftsbedingungen angegebenen Fristen.

- 11.3.6 Reiseverzögerungen, für die **Sie** durch das **Beförderungsunternehmen** (bzw. dessen Handlungsbevollmächtigten) keine schriftliche Bescheinigung über die Anzahl der verspäteten Stunden und den Grund für die Verspätung erhalten haben.
- 11.3.7 Rückerstattung ohne Vorlage entsprechender Belege und Quittungen.
- 11.3.8 Schadensforderungen infolge von Beschlagnahme oder Unterverschlussnahme durch den Zoll oder sonstige Behörden;
- 11.3.9 Jegliche Kosten oder Gebühren, die **Ihnen** ein Transportunternehmen oder Anbieter erstattet hat bzw. erstatten muss oder wird, sowie alle vom Transportunternehmen geleisteten Entschädigungen.

Abschnitt 12: SELBSTBEHALT-ABSICHERUNG FÜR MIETWAGEN

12.1 Umfang des Versicherungsschutzes

Wir übernehmen für **Sie** im Rahmen der in Abschnitt 13 angeführten Leistungshöchstgrenzen die von der zugelassenen Autovermietungsfirmen oder -agentur eingeforderten Kosten für:

- 12.1.1 Materialschäden am **Mietwagen**, Reifen und Scheiben eingeschlossen, die während der Mietdauer durch Beschädigung, Brand, Vandalismus oder Diebstahl des **Mietwagens** entstehen;
- 12.1.2 Verwaltungsgebühren, die die Autovermietungsfirmen für die Bearbeitung **Ihres** Schadens erhebt;
- 12.1.3 Ersatz der Mietwagenschlüssel bei Verlust, Diebstahl oder Beschädigung während der Dauer des Mietvertrags. Darunter fallen auch die Kosten für das Auswechseln von Schlössern oder für einen Schlüsseldienst, sollte der **Mietwagen** aufgebrochen werden müssen; hierzu müssen sich Sie sich unverzüglich mit der Autovermietungsfirmen in Verbindung setzen und deren Anweisungen befolgen.
- 12.1.4 Falschbetankung des **Mietwagens**.
- 12.1.5 Jegliche Forderungen der Autovermietungsfirmen für Einnahmeverluste, die ihr aufgrund des Mietausfalls des **Mietwagens** infolge derartiger Schäden oder Verluste entstehen.

Darüber hinaus übernehmen **wir** im Rahmen der in Abschnitt 13 angeführten Leistungshöchstgrenzen die Kosten für:

- 12.1.6 **Ihre persönlichen Sachen**, die bei einem versuchten Diebstahl beschädigt oder aus dem verschlossenen Kofferraum, dem abgedeckten Gepäckraum oder dem Handschuhfach des **Mietwagens** während der Dauer des Mietvertrags entwendet wurden.

12.2 SONDERBESTIMMUNGEN

Es besteht kein Versicherungsschutz für Fahrer, die:

- 12.2.1 nicht im Besitz eines gültigen Führerscheins für die Klasse des von ihnen gefahrenen **Mietwagens** sind;
- 12.2.2 unter 21 Jahre alt sind;
- 12.2.3 gegen die Bedingungen des Mietvertrags verstoßen;
- 12.2.4 nicht namentlich im Mietvertrag genannt werden.

12.3 Besondere Ausschlüsse unter Abschnitt 12

Es besteht kein Versicherungsschutz gemäß diesem Abschnitt für folgende **Mietwagen**-Typen und Fahrzeuge sowie in folgenden Fällen:

- 12.3.1 Mopeds und Motorräder; Nutzfahrzeuge, Lastwagen, Wohnmobile sowie nicht für den Straßenverkehr zugelassene Fahrzeuge, ein- aber nicht ausschließlich Anhänger und Wohnwagen;
- 12.3.2 **Mietwagen**, die für Wettrennen, Autorennen, Rallyes, Geschwindigkeits- und Ausdauertests oder zur Übung für derartige Veranstaltungen bestimmt sind;
- 12.3.3 Gleichzeitige Anmietung durch den Fahrer von mehr als einem Fahrzeug;
- 12.3.4 Mietvertrag mit einer Dauer von mehr als 31 aufeinanderfolgenden Tagen;
- 12.3.5 Verlängerungsfähige oder auf dem Leasing-Prinzip beruhende Verträge;
- 12.3.6 Jegliche Un- oder Vorfälle bei Geländefahrten, sprich bei Fahrten des **Mietwagens** abseits der Straße;
- 12.3.7 Alle in Abschnitt 14 aufgeführte Punkte: Allgemeine Bedingungen.

Abschnitt 13: LEISTUNGEN, ENTSCHÄDIGUNGSHÖCHSTGRENZEN UND SELBSTBEHALTE IM ÜBERBLICK

Bei allen hier angeführten Beträgen handelt es sich um Entschädigungshöchstgrenzen pro versichertem/versicherter Kontoinhaber(in) und pro Vorfall.

Abschnitt	Leistung	Leistungshöchstgrenze pro Kontoinhaber(in) und Vorfall in EURO	Selbstbetrag pro Kontoinhaber(in) und Vorfall in EURO / Stunden
6	Medizinische Versorgungs- und Reiseschutzleistungen	Keine Leistungshöchstgrenze für diesen Abschnitt	entfällt
7	Kosten für medizinische Evakuierung und medizinischen Rücktransport Zahnärztliche Notfallbehandlung	bis zu 2.500.000 bis zu 200	50
8	Persönliche Haftung	bis zu 1.000.000	kein Selbstbehalt
9	Reisegepäck, Zahlungsmittel und Reisedokumente Reisegepäckverlust Zahlungsmittelverlust Ersatzpapiere	bis zu 1.000	50
10	Stornierung	bis zu 3.000	50
11	Entschädigungsleistungen für widrige Umstände Reiseverschiebung	bis zu 250	4 (sechs) Stunden Wartezeit

	Reisegepäckverspätung	bis zu 340	6 (sechs) Stunden Wartezeit
12	Selbstbehalt- Absicherung für Mietwagen	bis zu 3.000	kein Selbstbehalt

Abschnitt 14: ALLGEMEINE BEDINGUNGEN

- 14.1** Der/die **Kontoinhaber(in)** muss Maßnahmen im üblichen Umfang ergreifen, um Verluste, Diebstahl, Schäden, Ausgaben, Haftung, **Körperverletzung** oder **Erkrankung** zu vermeiden und um **Reisegepäck** und **Zahlungsmittel** zu schützen, zu sichern bzw. zurückzugewinnen.
- 14.2** **International SOS** bemüht sich nach Kräften, die im vorliegenden **Zertifikat** beschriebenen **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen** zu erbringen, ist bei seinen Einsätzen jedoch von der Verfügbarkeit von Hilfe vor Ort abhängig und an nationale sowie internationale Gesetze und Vorschriften gebunden und muss über alle dafür erforderlichen, von den betreffenden Stellen auszustellenden Genehmigungen verfügen. **International SOS** kann nicht zur Erbringung von **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen** verpflichtet werden, wenn der/die **Kontoinhaber(in)** sich in Regionen aufhält, wo nach Einschätzung von **International SOS** Kriegsrisiken bzw. politische oder sonstige Unwägbarkeiten vorliegen, die derartige **Leistungen** unmöglich oder nach üblichem Ermessen unpraktikabel machen.
- 14.3** Die Benachrichtigung über jeglichen Vorfall oder Vorgang, aus dem eine Schadensforderung abgeleitet werden kann, muss den **Versicherern** binnen 30 (dreißig) Tagen nach Eintreten bzw. so schnell wie nach üblichem Ermessen machbar in schriftlicher Form vorgelegt werden. Von den **Versicherern** verlangte Zertifikate, Daten, Einwilligungen und Nachweise sind auf Kosten des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** bzw. auf Kosten von dessen/deren gesetzlichen Stellvertretern vorzulegen. Das Schadensforderungsformular muss von dem/der **Kontoinhaber(in)** ausgefüllt und den **Versicherern** binnen 90 (neunzig) Tagen nach Eintreten eines derartigen Vorfalls vorgelegt werden. Diese Frist kann mit vorheriger Genehmigung der **Versicherer** verlängert werden, wenn die entsprechenden Abrechnungen nicht rechtzeitig verfügbar sind. Sämtliche Belege über getätigte Ausgaben sind im Original (nicht als Fotokopien) vorzulegen.
- 14.4** Die Benachrichtigung über jeglichen Vorfall oder Vorgang, aus dem eine Schadensforderung abgeleitet werden kann, muss den **Versicherern** binnen 30 (dreißig) Tagen nach Eintreten bzw. so schnell wie nach üblichem Ermessen machbar in schriftlicher Form vorgelegt werden. Von den **Versicherern** verlangte Zertifikate, Daten, Einwilligungen und Nachweise sind auf Kosten des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** bzw. auf Kosten von dessen/deren gesetzlichen Stellvertretern vorzulegen. Das Schadensforderungsformular muss von dem/der **Kontoinhaber(in)** ausgefüllt und den **Versicherern** binnen 90 (neunzig) Tagen nach Eintreten eines derartigen Vorfalls vorgelegt werden. Diese Frist kann mit vorheriger Genehmigung der **Versicherer** verlängert werden, wenn die entsprechenden

Abrechnungen nicht rechtzeitig verfügbar sind. Sämtliche Belege über getätigte Ausgaben sind im Original (nicht als Fotokopien) vorzulegen.

- 14.5** Macht der/die **Kontoinhaber(in)** oder ein in seinem/ihren Auftrag handelnder Dritter in betrügerischer Absicht einen Schadensersatzanspruch im Rahmen des vorliegenden **Zertifikats** geltend, sind die **Versicherer**:
- (a) nicht verpflichtet, die Forderung und alle künftigen Forderungen zu begleichen;
 - (b) berechtigt, vom/von der **Kontoinhaber(in)** alle Beträge zurückzufordern, die ihm/ihr für die betrügerische Forderung gezahlt wurden; sowie
 - (c) berechtigt, das **Zertifikat** per Mitteilung an den/die **Kontoinhaber(in)** mit Wirkung ab der betrügerischen Handlung als gekündigt anzusehen.
- 14.6** Werden die **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen** des vorliegenden **Zertifikats** ganz oder teilweise durch eine andere Versicherung bzw. staatliche Versicherung oder eine beliebige andere Quelle übernommen, kann der/die **Kontoinhaber(in)** nur für diejenigen Kosten Ansprüche geltend machen, die nicht von den anderen Quellen des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** übernommen werden.
- 14.7** Der Teil des Reisetickets, den der/die **Kontoinhaber(in)** infolge der Inanspruchnahme von Evakuierungs-/Rücktransportleistungen bzw. **Entschädigungsleistungen** für Stornierung nicht benutzt hat, ist dem **Verwalter von Schadensforderungen** zurückzuerstatten.
- 14.8** Die **Versicherer** können unbeschadet des vorliegenden **Zertifikats** jederzeit auf eigene Kosten Verfahren im Namen des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** anstrengen, um von einer Drittpartei eine Ausgleichsleistung oder eine Zahlung für Vorfälle zu erwirken, aus denen sich ein Anspruch auf **Entschädigungs-** und **Hilfeleistungen** ergeben.
- 14.9 Sport und sonstige Aktivitäten**
- (a) Für nachstehende Aktivitäten übernimmt **Ihr** Versicherungsschutz die ARZTKOSTEN UND NOTVERSORGUNG sowie PERSÖNLICHE HAFTUNG.
 - (b) Ausgeschlossen vom Versicherungsschutz sind Sportarten und Aktivitäten, sofern **Ihre** Teilnahme daran der einzige oder hauptsächliche Grund für Ihre **Reise** darstellt (Golfen, Skifahren und Snowboarden ausgenommen).
 - (c) Bei allen mit * gekennzeichneten Sportarten und Aktivitäten ist die PERSÖNLICHE HAFTUNG ausgeschlossen.

• Abseilen*	• Wanderreiten auf Pferden*	• Ski- Doo/Motorschlittenfahren*
• Bogenschießen*	• Heißluftballonfahren*	• Skifahren (auf der Piste oder abseits der Piste mit fachkundiger Begleitung)
• Badminton	• Eislaufen (auf zugelassenen Eislaufplätzen/bahnen)	
• Baseball	• Jet-Bike*	• Snowbladen*
• Basketball	• Jet-Ski*	• Snowboarden (auf der Piste oder abseits der Piste mit fachkundiger Begleitung)
• Bowlen	• Kitesurfen	• Schneeschuhwandern
• Kamelreiten	• Monoskifahren	• Squash
• Kanufahren (bis Stufe 3)*	• Mountainbiken auf Asphalt*	• Surfen
• Tontaubenschießen*	• Netzball	• Tischtennis
• Cricket	• Orientierungslaufen	• Tennis

• Skilanglaufen*	• Paintball*	• Schlittenfahren*
• Elefantenreiten*	• Wanderreiten auf Ponys	• Trampolinspringen
• Fell Running (Berglaufen)*	• Racquetball	• Trekking (bis auf 4.000 m Höhe ohne Kletterausrüstung)
• Fechten*	• Straßenradfahren	• Volleyball
• Angeln	• Rollschuhlaufen	• Kriegsspiele*
• Fußball	• Schlagball	• Wasserpolo
• Gletscherskifahren*	• Laufen	• Wasserskifahren
• Go-Kartfahren*	• Segeln (in maximal 20 Seemeilen Entfernung von der Küste)	• Windsurfen
• Golfen	• Segeln (in über 20 Seemeilen Entfernung von der Küste)	• Yachtfahren (in maximal 20 Seemeilen Entfernung von der Küste)
• Hockey	• Sporttauchen – ohne Tauchschein bis 18 m Tauchtiefe	• Yachtfahren (in über 20 Seemeilen Entfernung von der Küste)
• Reiten*	• Sporttauchen – mit Tauchschein bis maximal 50 m Tauchtiefe † (siehe Anmerkung unten)	

† Sporttauchen – **Ihr** Versicherungsschutz besteht nur für Tauchgänge bis zu der entsprechend **Ihrer** Ausbildungsstufe genehmigten Tauchtiefe. **Sie** müssen für **Ihren** Tauchgang über den entsprechenden Tauchschein verfügen und **Ihr** Tauchgang hat unter Leitung eines anerkannten Tauchlehrers oder Tauchführers und nach den Richtlinien der jeweiligen Tauchschule bzw. Ausbildungsorganisation zu erfolgen.

WICHTIGER HINWEIS: **Ihr** Versicherungsschutz besteht nicht bei Ihrer Teilnahme an einem Tauchkurs oder an einem Ausbildungsprogramm.

Abschnitt 15: FÜR ALLE ABSCHNITTE GELTENDE ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE

Vom Versicherungsschutz des vorliegenden **Zertifikats** ausgeschlossen sind:

- 15.1 Schadensforderungen, die anderweitig abgedeckt sind, wie in den Allgemeinen Bedingungen 14.6 ausführlicher beschrieben.
- 15.2 Schadensforderungen für nach der **Reise** eingetretene Vorfälle;
- 15.3 Schadensforderungen von **Kontoinhabern/-inhaberinnen**, die bei Antritt der **Reise** 76 (sechundsiebzig) Jahre oder älter sind.
- 15.4 Jegliche Vorerkrankungen;
- 15.5 **Reisen**, die entgegen ärztlichem Rat gebucht oder unternommen werden;
- 15.6 **Reisen**, die eigens mit der Absicht unternommen werden, sich in medizinische Behandlung zu begeben;
- 15.7 Schadensforderungen, die sich aus folgenden Vorkommnissen ergeben bzw. in irgendeinem Zusammenhang damit stehen: bewusst selbst zugefügte **Körperverletzung** oder

Erkrankung, Geisteskrankheit, Alkohol-, Arzneimittel- oder Drogenmissbrauch oder freiwillige Inkaufnahme unnötiger Risiken (Menschenlebensrettungsversuche ausgenommen) einschließlich Selbstmord;

- 15.8** Schadensforderungen, die sich aus der Unterlassung von Maßnahmen üblichen Umfangs zum Schutz der eigenen Gesundheit und Besitzgegenstände seitens des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** ergeben;
- 15.9** Durchführung oder versuchte Durchführung einer gesetzeswidrigen Handlung;
- 15.10** Schadensforderungen, die sich aus oder im Zusammenhang mit der tatsächlichen oder angedrohten Verwendung oder Freigabe von Atomwaffen bzw. kerntechnischen Geräten oder chemischen bzw. biologischen Wirkstoffen ergeben, ungeachtet möglicher Mitursachen, darunter auch Schadensforderungen jeglicher Art, die durch einen **terroristischen Anschlag** oder eine kriegerische Handlung verursacht oder mitverursacht werden. Dieser Ausschluss betrifft nicht Abschnitt 7: Kosten für medizinische Evakuierung und medizinischen Rücktransport
- 15.11** Schadensforderungen, die sich aus dem Verlust, der Zerstörung oder der Beschädigung von Besitzgegenständen jeglicher Art ergeben oder damit in Zusammenhang stehen, sowie alle sonstigen Verluste oder Kosten, die sich aus nachstehenden Umständen ergeben bzw. durch sie verursacht oder mitverursacht werden:
- (a) ionisierende Strahlungen oder radioaktive Verseuchungen durch Kernbrennstoffe oder Abfälle aus dem nuklearen Verbrennungsprozess
 - (b) radioaktive, toxische, explosionsgefährliche oder sonstige gefährliche Eigenschaften von Kernsprengstoffen oder Nuklearkomponenten
 - (c) Kernreaktion, Kernstrahlung oder radioaktive Verseuchung
- 15.12** Schadensforderungen aus oder im Zusammenhang mit nachstehenden Umständen:
- 15.12.1** Krieg, Invasion, feindliche Angriffe eines anderen Landes, Kampfhandlungen oder kriegerische Handlungen (mit oder ohne Erklärung), Bürgerkrieg, Rebellion, Revolution, Aufstand oder innere Unruhen im Zusammenhang mit militärischer oder widerrechtlicher Machtergreifung;
- oder
- 15.12.2** **terroristische Anschläge** jeglicher Art
- Dieser Ausschluss betrifft nicht Abschnitt 7: Kosten für medizinische Evakuierung und medizinischen Rücktransport
- Ferner sind von diesem Ausschluss jegliche Verluste, Schäden, Kosten bzw. Ausgaben betroffen, die direkt oder indirekt durch Handlungen im Zusammenhang mit der Kontrolle, Verhütung oder Bekämpfung der in Punkt 15.12.1 bzw. 15.12.2 genannten Fälle oder Gegebenheiten entstehen bzw. verursacht werden.

Behaupten die **Versicherer**, dass Verluste, Schäden, Kosten bzw. Ausgaben kraft des vorliegenden Ausschlusses von der vorliegenden Versicherung auszuschließen sind, ist der Gegenbeweis durch den/die **Kontoinhaber(in)** zu erbringen.

Sollten eine oder mehrere Bestimmungen des vorliegenden Ausschlusses unwirksam oder undurchführbar sein oder werden, so bleiben die übrigen Bestimmungen und der Vertrag insgesamt weiter wirksam.

- 15.13 Im Ausland arbeitende **Kontoinhaber(innen)**, die im Rahmen ihrer Geschäfts-, Handels- oder Berufstätigkeit gefährliche Arbeiten oder Arbeiten mit erhöhtem Todes-, Verletzungs- oder Krankheitsrisiko durchführen;
- 15.14 Schadensforderungen aus oder im Zusammenhang mit Luftfahrten jeglicher Art durch den/die **Kontoinhaber(in)**, ausgenommen als zahlender Fluggast einer Linien- bzw. zugelassenen Charterfluggesellschaft mit fester Flugroute;
- 15.15 Schadensforderungen aus oder im Zusammenhang mit **Körperverletzungen**, die bei der Ausübung durch den/die **Kontoinhaber(in)** einer gefährlichen Tätigkeit, Freizeitbeschäftigung oder sonstigen Beschäftigung wie Höhlenklettern, Bergsteigen oder Felsklettern unter Leitung von Führern oder Einsatz von Seilen, Höhlenforschung, Skydiving, Fallschirmspringen, Bungee-Springen, Drachenfliegen, Tiefseetauchen mit Helm und Schlauchanschlüssen, Kampfsport, Rallyefahren, Rennen jeglicher Art außer auf eigenen Beinen und organisierter Profi- oder Sponsoring-Sport jeglicher Art entstehen;
- 15.16 Schadensforderungen, die sich aus oder im Zusammenhang mit dem aktiven Wehrdienst des/der **Kontoinhabers-/inhaberin** bei den bewaffneten Streitkräften eines Landes ergeben;
- 15.17 Schadensforderungen, die sich aus oder im Zusammenhang mit finanziellen Garantien, Bürgschaften oder Krediten ergeben.
- 15.18 Schadensforderungen, die sich aus oder im Zusammenhang mit einer **Reise** des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** in ein Land ergeben, von der **Ihre** zuständige Behörde abgeraten hat, sofern diese nicht unbedingt notwendig ist.

Abschnitt 16: INANSPRUCHNAHME VON NOTDIENSTEN oder REISESCHUTZ

- 16.1 Die von **International SOS** übernommenen Notversorgungs- und Reiseschutzleistungen stehen an 24 Stunden pro Tag zur Verfügung

Der/die **Kontoinhaber(in)** kann diese Leistungen unter der Ruf-Nr. +31 20 808 0723 anfordern.

Abschnitt 17: EINREICHEN EINER SCHADENSFORDERUNG

17.1 Bei Eintreten eines Vorfalls, aus dem sich möglicherweise eine Schadensforderung im Rahmen des vorliegenden **Zertifikats** ableiten lässt, meldet der/die **Kontoinhaber(in)** bzw. sein(e)/ihr(e) Stellvertreter(in) dem **Verwalter von Schadensforderungen** den Vorfall, indem er/sie:

- in der Bunq Handy-App unter der Rubrik „Einreichen einer Schadensforderung“ einen neuen Antrag stellt;
- unter <https://bunq.qover.com> das Online-Antragsformular von Qover ausfüllt;
- für laufende Schadensforderungen eine E-Mail an claims@claims.qover.com sendet;
- sich telefonisch unter der Ruf-Nr. +31 20 808 0723 bzgl. laufender Schadensforderungen zu den in Belgien üblichen Bürozeiten zwischen 9:00 und 17:00 Uhr meldet.

17.2 Vorab sollte der/die **Kontoinhaber(in)** die betreffenden Abschnitte, Bedingungen und Ausschlüsse seiner/ihrer Police lesen, um sicherzustellen, dass die beabsichtigte Schadensforderung tatsächlich abgedeckt ist.

17.3 Bei Schadensforderungen einzureichende Unterlagen und Auskünfte:

Sie müssen eine Reihe Unterlagen zur Belegung **Ihrer** Forderung vorlegen. Nachstehend sind die Dokumente und Belege aufgelistet, die **Sie** möglichst beschaffen und vorlegen sollten, um **Ihre** Ansprüche geltend zu machen.

Der **Verwalter von Schadensforderungen** kann mehr als die ursprünglich von **Ihnen** übermittelten Auskünfte oder Unterlagen anfordern, sollte dies für **Ihren** Schadensnachweis erforderlich sein.

Ihre Schadensforderung kann abgelehnt werden, wenn **Sie** nicht die erforderlichen Unterlagen und Auskünfte einreichen. Bewahren **Sie** Kopien von allen dem **Verwalter von Schadensforderungen** übermittelten Dokumenten auf.

Für alle Schadensforderungen

- **Ihre** Original-Buchungsrechnung(en) und Reiseunterlagen, aus denen das Reise- und Buchungsdatum hervorgehen.
- Originalquittungen und Rechnungen von allen von **Ihnen** zu zahlenden Auslagen.
- Von **Ihnen** zu begleichende Originalrechnungen oder Abrechnungsbescheide.
- Angaben zu allen anderen Versicherungen, die den Vorfall ebenfalls abdecken können.
- Sämtliche dem Schadensnachweis dienlichen Unterlagen in **Ihrem** Besitz.
- Für alle Schadensforderungen im Zusammenhang mit einer **Erkrankung** oder **Körperverletzung** ist für Sie, den/die Angehörige(n), den/die Reisebegleiter(in) bzw. die Person, bei der Sie sich aufhalten, ein ärztliches Attest durch den behandelnden, **qualifizierten praktischen Arzt** auszustellen. Für Schadensforderungen im Todesfall benötigen wir das durch den behandelnden, **qualifizierten praktischen Arzt** für Sie, den/die Angehörige(n), den/die Reisebegleiter(in) bzw. die Person, bei der Sie sich aufhalten, ausgestellte ärztliches Attest sowie eine Kopie der Sterbeurkunde.
- Originalquittungen oder Eigentumsnachweise für gestohlene, verlorene oder beschädigte Gegenstände.

Für Schadensforderungen im Zusammenhang mit Kosten für medizinische Notversorgung und Hilfe im Notfall

- Im Falle eines medizinischen Notfalls müssen **Sie International SOS** schnellstmöglich kontaktieren.
- Bei ambulanter Behandlung müssen **Sie** für die Behandlung selbst aufkommen. Bewahren Sie alle Originalquittungen auf und lassen Sie sich vom Krankenhaus ein ärztliches Attest ausstellen, das die **Erkrankung** bzw. die **Körperverletzung**, die Behandlung sowie ggf. das Aufnahme- und Entlassungsdatum bescheinigt.
- Ein durch den **qualifizierten praktischen Arzt** ausgestelltes ärztliches Attest, das die Behandlung und die medizinischen Kosten bescheinigt.
- Kopien von eventuell noch offenen Rechnungen mit dem Vermerk, dass diese noch nicht bezahlt sind.
- Belege von **Ihren** etwaigen, von **uns** zuvor genehmigten zusätzlichen Ausgaben.

Für Schadensforderungen im Zusammenhang mit persönlicher Haftung

- Ausführliche Erläuterung der Umstände des Vorfalls, einschließlich Fotos und Videobeweise (sofern vorhanden).
- Jegliche Schriftstücke, Vorladungen oder sonstige von einer Drittpartei erhaltene Korrespondenz.
- Vollständige Angaben zu etwaigen Zeugen, nach Möglichkeit mit schriftlichen Aussagen.

Für Schadensforderungen im Zusammenhang mit Reisegepäck, Zahlungsmitteln und Reisedokumenten

- Bei Verlust oder Diebstahl einen schriftlichen Polizeibericht, der bescheinigt, dass **Sie** den Vorfall binnen 24 Stunden nach Feststellung der verlorenen/gestohlenen Gegenstände der Polizei gemeldet haben.
- Bei Verlust oder Beschädigung durch das Beförderungsunternehmen ein „Property Irregularity Report“-Formular und ein Schreiben der Fluggesellschaft, das den Verlust der Gegenstände bescheinigt.
Sämtliche Gepäckanhänger sind möglichst aufzubewahren.
- Bei Verlust oder Diebstahl von **Zahlungsmitteln** einen Polizeibericht, der den Vorfall und den Verlust bescheinigt, sowie Kontoauszüge/Belege von Wechselstellen als Eigentumsnachweis.
- Schadensbericht und Kostenvoranschlag für die Reparatur der beschädigten Gegenstände.
- Bewahren **Sie** beschädigte Gegenstände, die nicht repariert werden können, für den Fall einer möglichen Überprüfung durch **uns** auf.

Schadensforderungen im Zusammenhang mit Reisedokumenten

- Polizei- oder Botschaftsbericht, der bescheinigt, dass Sie den Vorfall binnen 24 Stunden den örtlichen Behörden gemeldet haben.
- Originalquittungen für eventuell anfallende zusätzliche Reise- und Unterbringungskosten.

Für Schadensforderungen im Zusammenhang mit Stornierung und Reiseabbruch

Stornierung

- Original-Stornorechnung(en) mit Angabe aller angefallenen Stornogebühren und gewährten Rückerstattungen.
- Um Forderungen im Zusammenhang mit einer Stornierung nach 24 Stunden Verspätung zu stellen, müssen **Sie** einen schriftlichen Bericht des Beförderungsunternehmens vorlegen, der die Dauer und den Grund der Verspätung bescheinigt.
- Sollte sich Ihre **Forderung** auf andere versicherte Umstände beziehen, geben wir in den Schadenforderungsformularen die von Ihnen vorzulegenden Unterlagen im Detail an.

Reiseabbruch

- Originalquittung oder Buchungsrechnung für den neuen Flug.
- Original-Rechnung für gebuchte, im Voraus bezahlte aber nicht in Anspruch genommene Ausflüge mit Angabe des Datums und des gezahlten Betrags.

Für Schadensforderungen im Zusammenhang mit widrigen Umständen

Reisegepäckverspätung

- „Property Irregularity Report“-Formular des Beförderungsunternehmens bzw. dessen Handlungsbevollmächtigten zur Bestätigung der Verspätung.
- Schreiben der Fluggesellschaft, das den Grund und die Dauer der Verspätung sowie das Rücksendedatum der an **Sie** zurückgesendeten Gegenstände bestätigt.
- Original-Einzelbelege für getätigte Notanschaffungen.

Schadensforderungen im Zusammenhang mit verspäteter Abreise

- Schriftliche Bestätigung des Beförderungsunternehmens (bzw. dessen Handlungsbevollmächtigten) bzgl. Dauer und Grund der Verspätung.
- Originalquittungen für den Kauf von Getränken und Speisen oder ggf. zusätzlich gemieteten Unterkünften.
- Sollten Sie sich nach einer Verspätung Ihrer geplanten Hinreise um 24 Stunden für eine Stornierung entscheiden, erhalten Sie vom Beförderungsunternehmen eine Stornorechnung und ein Schreiben, das die Dauer und den Grund der Verspätung bescheinigt.

Für Schadensforderungen im Zusammenhang mit einer Selbstbehalt-Absicherung für Mietwagen

- Kopie **Ihres** Führerscheins
- Kopie Ihres **Mietwagen**vertrags.
- Kopie Ihres Unfallmeldeformulars für den **Mietwagen**.

- Kopie des Polizeiberichts (sofern vorhanden).
- Schriftliche Bescheinigung der Autovermietungsfirma über den von **Ihnen** zu leistenden Selbstbehalt.
- Schadensbericht der Autovermietungsfirma.

ABSCHNITT 18: REKLAMATIONEN

Wir bemühen uns um einen stets erstklassigen Service. Sollte dieser Service dennoch nicht zufriedenstellend sein, besteht die Möglichkeit, die Angelegenheit auf folgendem Wege zu regeln:

Der/die **Kontoinhaber(in)** richtet eine detaillierte Reklamation in schriftlicher Form an Qover, indem er/sie:

- unter <https://bunq.qover.com/de/complaints> ein neues Formular für Reklamationen ausfüllt;

Sollten **Sie** aus welchem Grund auch immer nicht das Online-Formular für Reklamationen nutzen können, können **Sie** Ihre Reklamation bei Qover einreichen, indem **Sie**:

- einen Brief an die Schlichtungsstelle von QOVER SA/NV, Rue du commerce 31, 1000 Brüssel – Belgien schicken;
- die Ruf-Nr. +31 20 808 0723 wählen;
- eine E-Mail an mediation@qover.com senden.

Sie erhalten innerhalb von 3 (drei) Arbeitstagen nach Eingang Ihrer Reklamation eine schriftliche Bestätigung.

Sie erhalten innerhalb von 1 (einem) Monat nach Eingang Ihrer Reklamation eine endgültige schriftliche Antwort.

Sollte die Bearbeitung **Ihrer** Reklamation für **Sie** nicht zufriedenstellend ausfallen, besteht die Möglichkeit, sich an das Complaints Department bei Lloyd's zu wenden, das die Angelegenheit je nach Fall erneut untersuchen kann.

Die Anschrift lautet:

Head of Complaints management Lloyd's Insurance Company S.A.
Bastion Tower
Marsveldplein 5
1050 Brüssel Belgien
+32 (0)2 227 39 40

LloydsEurope.Complaints@loyds.com

Falls das Complaints Department die Reklamation selbst nicht klären kann, hat es die Möglichkeit, sich an das Financial Services Complaints Institute zu wenden:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID): PO Box 93257, 2509 AG The Hague oder unter www.kifid.nl.

Wenn Sie jedoch beschließen, die Beschwerde beim KIFID einzureichen, um eine verbindliche Beratung zu erhalten, können Sie sich mit Ihrer Beschwerde nicht mehr an ein Gericht wenden.

Durch die oben genannten Regelungen zur Bearbeitung von Reklamationen bleibt **Ihr** Recht auf Einleitung gerichtlicher Schritte unberührt.

Alle Kommunikationen, einschließlich Telefongespräche, werden von Qover zur Qualitätsoptimierung seiner Dienstleistungen, zu Schulungszwecken oder zur Aufdeckung von Betrug aufgezeichnet.

ABSCHNITT 21: SONSTIGE BESTIMMUNGEN

Datenschutzhinweise

In diesem Abschnitt beziehen sich die Begriffe **wir/uns/uns(er)** auf bestimmte **Versicherer** bei Lloyd's, den Halter der Versicherungsdeckung und etwaige Bevollmächtigte.

Datenschutz ist **uns** sehr wichtig. Aus diesem Grunde treffen **wir** zur Verwaltung von Daten alle angemessenen Sicherheitsvorkehrungen. Die von **uns** erfassten und verarbeiteten Daten (einschließlich personenbezogener Daten) von jeder im Rahmen des vorliegenden **Zertifikats** versicherten Person werden zum Zwecke der Verwaltung, zur Bearbeitung von Schadensforderungen und zur Erbringung von Kundendienstleistungen genutzt und ggf. vorbehaltlich ordnungsgemäßer Anweisungen und Kontrollen an verbundene Unternehmen, vertrauenswürdige Dienstleister und Bevollmächtigte, wie z. B. Rechtsanwälte, sowie an Einrichtungen, wie z.B. Datenbanken zur Betrugsbekämpfung übermittelt. Die Verwaltung der von **uns** erfassten Daten erfolgt im Einklang mit den im Informationsblatt „London Insurance Market Core Uses Information Notice“ [unter <http://www.lmalloyds.com/GDPR>] festgelegten Grundprinzipien für den Umgang mit und die Weitergabe von personenbezogenen Daten, die der/die **Kontoinhaber(in)** einsehen sollte.

Sämtliche Daten können von **uns** für allgemeine Risikobewertungen und zu Modellierungszwecken verwendet werden. Sie werden jedoch nicht ohne die ausdrückliche Genehmigung des/der **Kontoinhabers/-inhaberin** zur Vermarktung von Produkten oder Dienstleistungen genutzt oder an Dritte weitergeleitet. Die Angabe von Daten durch den/die **Kontoinhaber(in)** bzgl. anderer zu versichernden Personen, wie Familienangehörige, Freunde, Partner und Gesellschafter hat mit deren Zustimmung zu erfolgen. Der/die **Kontoinhaber(in)** ist verpflichtet, diese Personen über die Nutzung ihrer Daten durch **uns** in Kenntnis zu setzen.

Die Daten werden nicht länger als nötig gespeichert und spätestens sieben Jahre nach Ablauf des vorliegenden **Zertifikats** gelöscht, es sei denn, sie werden aus rechtlichen oder regulatorischen Gründen weiter benötigt. Der/die **Kontoinhaber(in)** verfügt im Hinblick auf seine/ihre Daten über gewisse Rechte, u.a. über das Recht, eine Kopie der Informationen anzufordern (im Gegenzug einer eventuell erhobenen kleinen Gebühr), etwaige ungenaue Angaben zu korrigieren oder unter bestimmten Umständen die Daten löschen zu lassen. Für außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums übermittelte Daten besteht ein gleichwertiger Schutz.

Sollte der/die **Kontoinhaber(in)** weitere Auskünfte hinsichtlich der Datenverarbeitung oder der Ausübung von Rechten im Zusammenhang mit Datenschutzbestimmungen benötigen, kann er sich an die in Abschnitt 18 genannte Stelle wenden.

Sollte der/die **Kontoinhaber(in)** die Verwaltung seiner personenbezogenen Daten als nicht zufriedenstellend erachten, kann er eine Beschwerde bei der Informationsstelle des Datenschutzbeauftragten einreichen:

Data Protection Authority (Datenschutzbehörde),

Drukpersstraat 35, 1000 Brüssel

Tel. +32 (0)2 274 48 00, oder

Tel. +32 (0)2 274 48 35

E-Mail contact@apd-gba.be

Datenschutzerklärung von Qover

Qover verarbeitet **Ihre** Daten in Übereinstimmung mit nationalen und europäischen Vorschriften und Richtlinien.

Alle Informationen über die Verarbeitung **Ihrer** personenbezogenen Daten entnehmen **Sie** unserer Datenschutzrichtlinie, die auf unserer Website <https://www.qover.com/terms-and-policies> einsehbar ist.

Sollten **Sie** Fragen zur Verwendung **Ihrer** Daten durch Qover haben oder eine gedruckte Kopie der Erklärung benötigen, können **Sie** uns über privacy@qover.com kontaktieren.

Verträge zugunsten Dritter – Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999

Eine Person, die nicht Vertragspartei des vorliegenden **Zertifikats** ist, hat gemäß dem Gesetz Contracts (Rights of Third Parties) Act 1999 kein Klagerecht hinsichtlich der Bestimmungen des Zertifikats; davon unberührt sind jedoch etwaige Rechte oder Rechtsmittel einer Drittpartei, die außerhalb dieses Gesetzes bestehen bzw. verfügbar sind.

Sanktionsbeschränkung und Ausschlussklausel

Als Bedingung für diese (Rück-)Versicherung erklärt sich der (Rück-)Versicherte damit einverstanden, dass die Gewährung von Versicherungsschutz, die Zahlung von Schadensforderungen und die Erbringung von Leistungen im Rahmen dieser Versicherung aufgehoben werden, wenn der (Rück-)Versicherer durch die Gewährung eines derartigen Versicherungsschutzes, die Zahlung einer derartigen Schadensforderung oder die Erbringung einer derartigen Leistung einer Sanktion, einem Verbot oder einer Beschränkung im Rahmen nachstehender Beschlüsse, Gesetze oder Vorschriften ausgesetzt würde:

- a) UN-Resolution(en); oder

- b) Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetze oder Vorschriften der Europäischen Union, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika.

Diese Aufhebung bleibt so lange bestehen, bis der (Rück-)Versicherer nicht länger derartigen Sanktionen, Verboten oder Beschränkungen ausgesetzt ist.

LMA320005 Oktober 2023

Beachten Sie bitte, dass die Firma Qover in Fällen, in denen **wir** mit Ihnen über einen Einzelversicherer zusammen arbeiten, in Bezug auf die von Ihnen an uns gestellten Schadensforderungen nicht **Sie**, sondern die Versicherer vertritt.

Übersetzung

Im Falle von Abweichungen zwischen dieser und der englischen Fassung des vorliegenden Vertrages ist die englische Fassung maßgebend.

The logo for Lloyd's, consisting of the word "LLOYD'S" in a white, serif, all-caps font, centered within a solid black rectangular background.