

Versicherungen Wann darf storniert werden?

Reiserücktritt Der Urlaub ist gebucht, aber die Kunden können nicht fahren. Gibt's das Geld zurück? Welche Risiken schließen die Versicherer ein? TravelTalk gibt einen Überblick über anerkannte Stornogründe. » *Heike Schäfer*



Uni-Abschluss



Trennung



W

as passiert mit der Malediven-Reise, wenn die Katze krank wird? Oder wenn die Tochter genau zur Urlaubszeit beim Topmodel-Casting auflaufen soll? Wenn das Jugendamt endlich das ersehnte Adoptivkind bringt? Unwahrscheinlich, aber möglich – und dann fallen die teuren Ferien flach. Weil Urlauber zunehmend nach Sicherheit suchen, haben die Anbieter von Reiserücktrittsversicherungen reagiert und akzeptieren immer mehr Stornogründe.

Bisher trat die Versicherung meist nur in Kraft, wenn ein **Reisender oder ein naher Angehöriger** unvorhersehbar schwer erkrankte oder starb. Das hat sich geändert: Jetzt kann der Versicherte oft auch Leistungen in Anspruch nehmen, wenn jemand aus dem Freundeskreis oder ein Haustier betroffen ist. „Zu den versicherten Risiken

gehören bei den meisten Anbietern nun auch konjunkturbedingte Kurzarbeit, der unerwartete Verlust des Arbeitsplatzes oder die Wiederholung von nicht bestandenen Prüfungen“, ergänzt Erika Schiemann, Verkaufsleiterin beim Makler TAS.

Mit der sogenannten „**Allgefahren-Dekung**“ geht der Versicherungs-Makler MDT noch einen Schritt weiter: In der Reiserücktritts- und Reiseabbruchversicherung der Linie „Exzellent“ sind alle Risiken versichert, die nicht ausdrücklich ausgeschlossen sind. Das gilt natürlich nur, sofern sie bei Vertragsabschluss nicht bekannt und nicht vorhersehbar sind. Die Sicherheit gibt es natürlich nicht umsonst. „Durch die Ausweitung der versicherten Gründe und der **Anhebung der Stornostaffeln** bei den Veranstaltern werden die Prämien nach oben angepasst“, sagt Gerhard Lorkowski,

Geschäftsführer des Versicherungsmaklers Kaera. Auch verlangt das Produkt jetzt Vergleich und Beratung. TAS-Expertin-Schiemann rät: „Wir empfehlen, gerade die Risiken, die für den Kunden akut sind, bei der Auswahl des Produkts im Blick zu behalten und diese herauszustellen.“

Produkte wie der Elvia-Flex-Schutz zielen dabei auch auf die **Absicherung von X-Produkten**: „Expedienten können so ihren Kunden eine noch bessere Absicherung anbieten, weil bei X-Buchungen mit besonders hohen Umbuchungs- und Storno-Kosten zu rechnen ist“, so Olaf Nink, Deutschlandchef bei der Allianz Global Assistance. Um die richtigen Versicherungen für die Kunden zu finden, ist also eine genaue Analyse gefragt. Und wenn die Policen stimmen, steht der Anmeldung zum Casting nichts mehr im Wege. >>



Schwangerschaft

Stornogrund oder nicht? Obwohl jeder siebte Deutsche mit einem Kuscheltier verreist, wird ein **kranke Teddy** (großes Foto) nicht akzeptiert. Versichert sind dagegen die Wiederholung einer **Abschlussprüfung**, eine unerwartete **Trennung** vom Partner, Komplikationen in der **Schwangerschaft** oder ein erheblicher Schaden am Eigentum, der beispielsweise durch ein **Feuer** entstanden ist.



FOTOS: GETTY IMAGES (5)



Brandschaden



Krankheit



Krankheit gehört zu den häufigsten Stornogründen. Beim Elvia-Flex-Schutz ist sogar die Erkrankung eines engen Freundes eingeschlossen. Wer im Job die **Kündigung** erhalten hat, darf ebenfalls kostenlos von der Reise zurücktreten.

„Hier fühlen wir
uns rundum wohl.“



Traumhafte lange Strände, kristallklares Wasser und eine wirklich kinderfreundliche Umgebung – nach knapp 2,5 Flugstunden findet man hier alles, was einen tollen Familienurlaub ausmacht. Und das zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis. Worauf warten Sie noch? Empfehlen Sie Ihren Kunden einen Traumurlaub in Tunesien.



www.facebook.com/tunesien.info

www.tunesien.info

TUNESIEN

NEU ERLEBEN



Kündigung

FOTOS: GETTY IMAGES / ISTOCKPHOTO

Allianz Global Assistance

Elvia-Flex-Schutz

- » Jobwechsel
- » Arbeitsplatzverlust durch betriebsbedingte Kündigung
- » Unerwartete Trennung vom Lebensgefährten
- » Nichtversetzung eines Schülers
- » Wiederholung einer Abschlussprüfung für Schule oder Studium
- » Erkrankung der Urlaubsvertretung bei Selbstständigen
- » Erkranktes Haustier
- » Schwere Erkrankung im Freundeskreis
- » Organspende
- » Komplikationen in der Schwangerschaft
- » Adoption eines minderjährigen Kindes

Hier gibt's Hilfe

Rund um die Uhr und kostenlos erreichbar ist die Reise-Assistance der Allianz Global Assistance, die in allen Elvia-Versicherungen enthalten ist. Unter der Hotline **beraten „Ärzte und andere Spezialisten“** den Versicherten, ob eine Reise bei einer auftretenden Erkrankung sofort storniert werden sollte oder ob es vertretbar ist, abzuwarten. Wenn der Kunde wider Erwarten später kurzfristig stornieren muss, kürzt der Versicherer nicht die Zahlungen. Reisende, die bereits unterwegs sind, bekommen Hilfe bei der Suche nach einem geeigneten Arzt oder einer Klinik im Ausland oder bei der Organisation des Rücktransports. Kontakt unter Telefon 089 62424245. >>



Die neue Jahres-Reiserücktritt plus

Das entscheidende Teil für einen sorgenfreien Urlaub:

- ➔ Ab 54,50 € pro Person bei zwei gemeinsam reisenden Erwachsenen
- ➔ Inklusive Dokumenten-/Liquiditätsschutz und Gepäckrückholung
- ➔ Natürlich OHNE Selbstbehalt

URV – Wir machen es Ihnen leicht!

www.urv.de

Union Reiseversicherung

URV



Gerichtstermin

Ein Termin vor Gericht kommt meistens unvorhergesehen. Daher erkennt die Hanse Merkur eine **Scheidungsklage** als Stornogrund an. Und auch eine Reise, die als Paar-Urlaub geplant wird, muss nicht ange-treten werden, wenn im Vorfeld eine **Trennung** erfolgt.



Trennung

Hanse-Merkur-Reiseversicherung

Reiserücktrittsschutz plus Urlaubsgarantie

- » Arbeitsplatzwechsel
- » Konjunkturbedingte Kurzarbeit
- » Betriebsbedingte Kündigung und Wieder-einstellung nach Arbeitslosigkeit
- » Kurzarbeit
- » Wiederholung einer Abschlussprüfung für Schule oder Studium
- » Impfunverträglichkeit
- » Scheidungsklage
- » Unerwartete gerichtliche Vorladung
- » Bruch von Prothesen
- » Erheblicher Schaden am Eigentum der versicherten Person infolge von Feuer, Elementarereignissen oder strafbaren Handlungen Dritter
- » Unerwartete Einberufung zum Grund-wehrdienst, zu einer Wehrübung oder zum Zivildienst

Hier gibt's Hilfe

Die Hanse Merkur bietet keine separate Storno-Hotline, aber ein Service-Center. 80 Prozent der Anrufer kommen nach An-gaben des Versicherers dabei innerhalb von 20 Sekunden durch. Für den **kostenlosen Storno-Beratungsservice** des Versiche-rers müssen Kunden im Reisebüro einen Storno-Beratungsbogen ausfüllen und ein-senden. Innerhalb von zwei Tagen erfolgt dann die Empfehlung des Versicherers. Wer trotz Empfehlung nicht sofort, aber später storniert, trägt die höheren Storno-Kosten selbst. Kontakt unter Telefon 040 41191501. »

» News

Reisegepäckrechner online

Die Dr. Walter GmbH, Betreiber verschiedener Internetportale zum Thema Reise- und Aus-landsversicherung, hat einen Vergleichsrech-ner für Reisegepäckversicherungen ent-wickelt. Das Online-Tool errechnet aus den Parametern Gepäckwert, Reisedauer sowie Einzelperson oder Familie eine Auswahl preis-werter Produkte für die Absicherung des Reisegepäckes. www.reiseversicherung.com

Hanse Merkur Partner von Pep Xpress

Der Spezialveranstalter für Expedienten- und Interlinereisen, Pep Xpress, hat ab sofort als Versicherungspartner die Hanse Merkur Reiseversicherung. Seit 1. Februar 2012 ist der Hamburger Versicherer für alle Fragen des Reiseversicherungsschutzes von Pep-Xpress-Kunden zuständig. Diese haben die Wahl aus Reisen in mehr als 50 Destinationen zu Son-derkonditionen. www.pepxpress.com

ERV optimiert mobile Website

Die ERV hat ihre im Vorjahr gestartete mobile Website optimiert und erweitert. Benutzern mobiler Endgeräte stehen unter mobil.erv.de noch mehr Services rund um das Thema Sicherheit auf Reisen zur Verfügung. Vor der Reise können Interessierte eine Reisecheck-liste herunterladen, sich über den richtigen Reiseschutz informieren und diesen online abschließen. www.erv.de

» Interview



Hans Stadler hat langjährige Erfahrung im Vertriebsbereich der Europäischen Reiseversicherung (ERV).

„Leistungen genau prüfen“

Als Bereichsleiter Vertriebsdirektion Touristik der ERV kennt **Hans Stadler** die Kundenerwartung an Versicherer.

TravelTalk Manche Reiserücktrittsversicherung beinhaltet auch den Reiseabbruch. Lohnt sich das?

Hans Stadler Dem Kunden ist oft nicht bewusst, dass die Reiserücktrittsversicherung nur bis zum Antritt der Reise gilt. Befindet sich der Reisende schon im Sicherheitsbereich, gilt die Reise schon als angetreten. Stolpert beispielsweise der Reisende im Sicherheitsbereich und bricht sich das Bein, wird er nicht reisen können – trotzdem bekommt er keine Erstattung. Dies wäre ein Fall für die Reiseabbruch-

versicherung. Auch der Verbraucherschutz rät zu Tarifen, die auch die Reiseabbruchversicherung enthalten.

TravelTalk Kreditkarten schließen oft eine Reiserücktrittsversicherung ein. Reicht das aus?

Stadler Kunden sollten prüfen, welche Leistungen in ihrer Karte eingeschlossen sind. Häufig handelt es sich um einen Basisschutz. So ist oft nur der Karteninhaber abgesichert oder die Versicherung wird von einem eingeschränkten Personenkreis ausgelöst.

TravelTalk Vielerlei Gründe sind heute in der Rücktrittsversicherung eingeschlossen. Ist das mehr als ein Marketing-Gag?

Stadler Unsere Kunden wünschen sich einen Reiseschutz, der ihre tatsächlichen und häufigsten Risikomerkmale zu einer günstigen Prämie abdeckt. Kunden haben wenig Verständnis dafür, wenn Risiken, die nur vereinzelt auftreten, abgesichert werden. Unsere Erfahrung zeigt: Bei Kunden ist die Bereitschaft gering, für diese Zusatzrisiken einen höheren Preis zu zahlen.

FOTOS: GETTY IMAGES / MEYER VERLAG / ERV



Immer ein gutes Gefühl ...



... die Thomas Cook Card.

Neu



- Integrierte Reiserücktrittskostenversicherung ohne Selbstbehalt (unabhängig vom Reiseveranstalter)
- Kostenfreie Condor Sitzplatzreservierungen (unabhängig vom Reiseveranstalter)
- Weltweit bequem und sicher bargeldlos zahlen (ohne Auslandseinsatzentgelt)
- 0,8% Thomas Cook Card Bonus bei Reisebuchungen
- Viele weitere Ermäßigungen z.B. in Onlineshops
- Jahresgebühr ab 32,90 €

Erhältlich als Single
und Family Card





Beratung



Wasserrohrbruch

Steht ein Storno an, sind Reisebüros nicht auf sich allein gestellt. Die ERV hilft mit dem **Medizinischen Beratungsservice** MBS, die Fragen der Kunden zu beantworten. Bei Schäden am Eigentum, etwa bei einem **Wasserrohrbruch**, greift die Reiserücktrittsversicherung der ERV.

Europäische Reiseversicherung

ERV-Jahres-Reiseversicherung

- » Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses einschließlich Arbeitsplatzwechsel
- » Unerwartete betriebsbedingte Kündigung
- » Konjunkturbedingte Kurzarbeit mit mindestens 35 Prozent verringertem Brutto-Einkommen in drei aufeinander folgenden Monaten
- » Wiederholung einer Abschlussprüfung für Schule oder Studium
- » Organspende
- » Bruch von Prothesen und Lockerung von implantierten Gelenken
- » Komplikationen in der Schwangerschaft
- » Schaden am Eigentum durch Feuer, Wasserrohrbruch, Elementarereignisse oder Straftat eines Dritten
- » Bei Schülerreisen: endgültiger Austritt

aus dem Klassenverband vor Beginn der versicherten Reise, wegen Schulwechsel oder Nichtversetzung

Hier gibt's Hilfe

Mit dem Medizinischen Beratungsservice MBS ging die ERV bereits 2009 an den Start. Um den Service bekannter zu machen, schulte die Versicherung bei Roadshows mehr als 3700 Expedienten. Wird eine Reise nicht storniert, erhalten Reisebüros die **volle Provision statt der reinen Storno-Provision**. Rund 40 Prozent aller Stornierungen konnte der Service durchschnittlich verhindern, so der Versicherer. Wenn ein Kunde nach der Buchung einer Reise erkrankt, sprechen Reisemediziner auf Basis eines ärztlichen Attests oder einer bestehenden Diagnose innerhalb von 48 Stunden eine Empfehlung aus. Kontakt unter Telefon 089 41661799.



Auch Schutzengel

MACHEN URLAUB!

Egal, ob Kreuzfahrt im Mittelmeer, Städtereise nach Rom oder Geschäftsreise nach London. Die HanseMerkur Reiseversicherung bietet den perfekten Schutz:

- ✓ Reise-Rücktrittsversicherung
- ✓ Urlaubsgarantie
- ✓ Reise-Krankenversicherung
- ✓ Notfall-Versicherung inkl. Schutzengel auf Reisen
- ✓ Reise-Unfallversicherung
- ✓ Reisegepäck-Versicherung



Buchen Sie beim Testsieger



Union Reiseversicherung

Tarif „Jahres-Reiserücktritt plus“

- » Arbeitsplatzwechsel
- » Aufnahme eines 1-Euro-Jobs
- » Wiederholung einer Abschlussprüfung für Schule oder Studium
- » Nichtversetzung eines Schülers
- » Impf-Unverträglichkeit eines zur Reise angemeldeten Hundes einer versicherten Person
- » Scheidungsklage
- » Unerwartete gerichtliche Vorladung
- » Bruch von Prothesen
- » Erheblicher Schaden am Eigentum durch Feuer, Explosion, Sturm, Hagel, Blitzschlag, Hochwasser, Überschwemmung,

Lawinen, Vulkanausbruch, Erdbeben, Erdbeben oder vorsätzliche Straftat eines Dritten wie Einbruchdiebstahl mit einem Schaden von mindestens 2500 Euro

Hier gibt's Hilfe

„Storno-Kompass“ heißt die telefonische Beratung der Union Reiseversicherung, der ebenfalls **rund um die Uhr erreichbar** ist. „Der Service wird von den Kunden sehr gut angenommen und vor allem in der Hauptreisezeit verstärkt genutzt“, so der Anbieter. Der Service wird in Mitteilungen, auf der Website www.urv.de und von den Vertriebspartnern beworben. Kontakt unter Telefon 0681 8447554.



Naturkatastrophe



FOTOS: GETTY IMAGES (3)

Prüfung



Tiererkrankung

» So überzeugst Du Kunden

1. Entspannt in den Urlaub

Wer eine Reiseversicherung abgeschlossen hat, braucht sich um nichts sorgen. Urlaubsvorfreude ist schließlich die schönste Freude!

2. Spontaneität ist abgesichert

Mit einer Jahresversicherung ist auch fast jeder Kurzurlaub über 50 Kilometer versichert. Der Kopf bleibt frei für die Reisepläne.

3. Kofferverlust ist kein Fluch

Geht das Reisegepäck verschütt, rettet eine entsprechende Versicherung den Urlaub. Statt Ärger gibt es neue Klamotten!

Unverhofft kommt oft:

Naturkatastrophen, sogenannte **Elementarschäden**, können die Reise ins Wasser fallen lassen. Muss das Kind eine wichtige **Abschlussprüfung** wiederholen, darf kostenlos storniert werden. Gleiches gilt, wenn ein zur Reise angemeldeter Hund eine vorgeschriebene **Impfung** nicht trägt.