

## Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

# Reiseversicherung

Ausgabe 2025

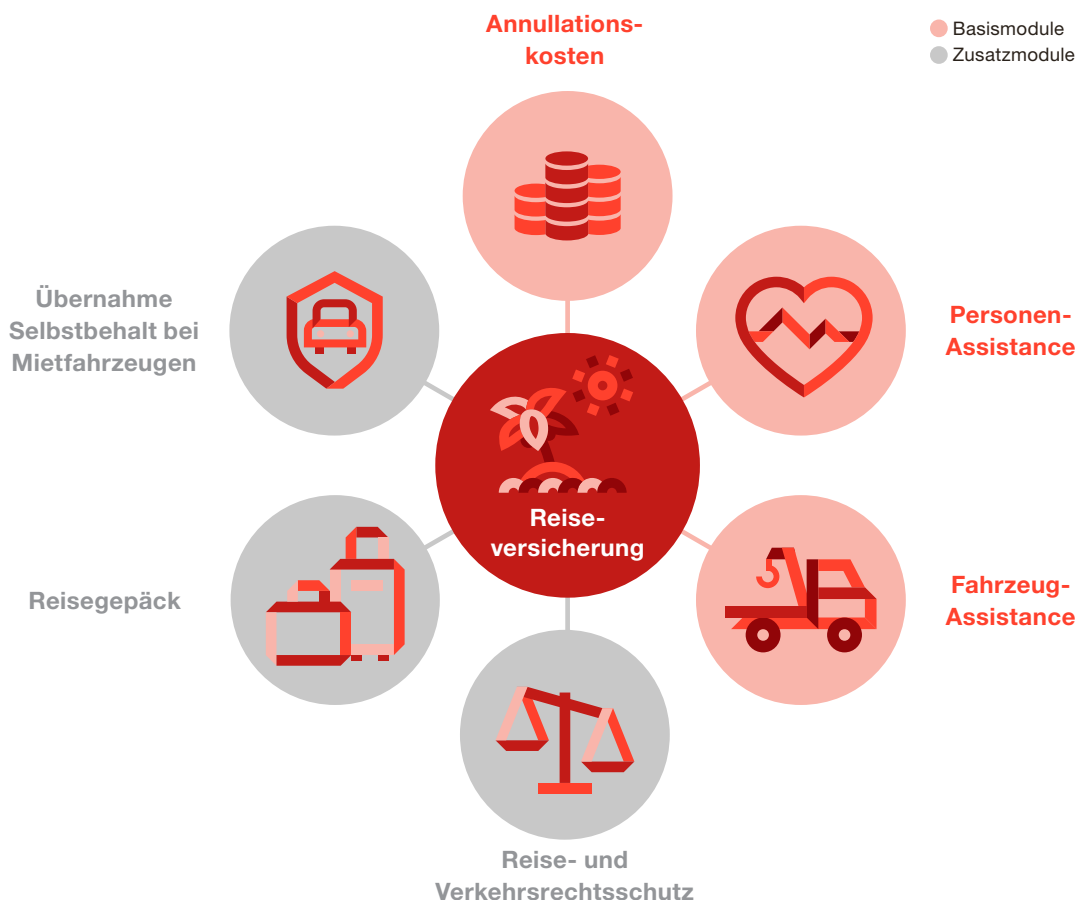
### Wichtige Informationen zu Beginn

In den Allgemeinen Versicherungsbedingungen finden Sie alle Rechte und Pflichten, die sowohl Sie als auch wir haben. Bitte beachten Sie auch allfällige Zusatzbedingungen oder Besondere Bedingungen. Zudem unterliegt Ihr Versicherungsvertrag dem Versicherungsvertragsgesetz (VVG) sowie schweizerischem Recht.

### Verschiedene Module

**In diesen AVB sind verschiedene Versicherungen aufgeführt. Wieso?**

Unsere Reiseversicherung ist modular aufgebaut. Das heisst, Sie können verschiedene Versicherungen gleichzeitig abschliessen. Diese sind dann alle im selben Vertrag versichert. Folgende Module sind in der Reiseversicherung erhältlich:



Es kann sein, dass Sie nur einzelne Module abgeschlossen haben. Für Sie gelten nur die Bedingungen zu den Modulen, die Sie abgeschlossen haben. Die restlichen können Sie ignorieren.

## Ansprache

### Grammatikalisch männliche Form

Damit Sie die Texte einfacher lesen können, verwenden wir die grammatikalisch männliche Form. Mit dieser generischen Form meinen wir alle Personen gleichermassen: weiblich, männlich, divers.

### Direkte Ansprache

Wir verwenden im Text die Pronomen «Sie» und «wir». Das ebenfalls aus Gründen der Einfachheit. Wer ist damit gemeint?

- **Sie:** Das sind Sie als Versicherungsnehmer. Auch damit gemeint sind mitversicherte Personen sowie weitere Anspruchsberechtigte.
- **Wir:** Damit ist Generali gemeint. Also wir als Ihr Versicherer. Der Leistungserbringer bei unserer Reiseversicherung ist jedoch unser Partner Europ Assistance. Ausnahme: Im Modul H «Reise- und Verkehrsrechtsschutz» ist unsere Tochtergesellschaft Fortuna Rechtsschutzversicherung gemeint.

## Definitionen

Es ist wichtig, dass Sie und wir dasselbe unter einem bestimmten Begriff verstehen. So kommt es zu keinen Missverständnissen. In diesem Versicherungsvertrag gelten folgende Definitionen.

<b>Reise</b>	Eine Reise dauert maximal 365 Tage. Sie beinhaltet mindestens eine Übernachtung ausserhalb des üblichen Wohnsitzes. Oder die Entfernung vom Wohnsitz ist weiter als 30 km. Bei der Fahrzeug-Assistance gelten diese Kriterien nicht.
<b>Reisebegleitperson</b>	Eine Person, die an der gleichen Reise teilnimmt.
<b>Familie</b>	Familienangehörige sind: Ehepartner, Konkubinatspartner, Kinder, Eltern, Schwiegereltern, Stiefkinder, Grosseltern und Geschwister.
<b>Kinder</b>	Personen bis zum vollendeten 25. Altersjahr, sofern sie nicht erwerbstätig sind. Lehrlinge und Studenten gelten nicht als erwerbstätig.
<b>Nahestehende Personen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Familienangehörige</li> <li>– Personen, die mit Ihnen im gleichen Haushalt leben</li> <li>– Enge Freunde</li> <li>– Personen, die für die Betreuung von minderjährigen Kindern oder pflegebedürftigen Eltern verantwortlich sind, die nicht an der Reise teilnehmen</li> </ul>
<b>Haustiere</b>	Nur Katzen und Hunde.
<b>Unfall</b>	Unfall ist die plötzliche, nicht beabsichtigte schädigende Einwirkung eines ungewöhnlichen äusseren Faktors auf den menschlichen Körper, die eine Beeinträchtigung der körperlichen, geistigen oder psychischen Gesundheit oder den Tod zur Folge hat. Die betroffene Person kann deshalb nicht reisen.
<b>Krankheit</b>	Krankheit ist jede Beeinträchtigung der körperlichen, geistigen oder psychischen Gesundheit, die nicht Folge eines Unfalles ist und die eine medizinische Untersuchung oder Behandlung erfordert und eine Reiseunfähigkeit zur Folge hat. Die betroffene Person kann wegen der Krankheit nicht reisen. <b>Wichtig:</b> Bei einer Krankheit, welche die psychische Gesundheit beeinträchtigt, müssen Sie in psychiatrischer Behandlung sein. Ihr behandelnder Psychiater muss Ihnen die Reiseunfähigkeit bestätigen. Bei einer chronischen oder wiederkehrenden Krankheit ist nur die unerwartete, plötzliche Verschlimmerung gedeckt.
<b>Chronische Krankheiten</b>	Sie haben eine chronische oder wiederkehrende Krankheit. Zum Zeitpunkt der Buchung oder der Abreise wird Ihr Gesundheitszustand als reisefähig eingestuft. Sie müssen die Reise annullieren, verkürzen oder verlängern. Der Versicherungsschutz gilt nur, wenn Ihre Krankheit unerwartet deutlich schlimmer wird und ein Arzt das in einem Attest bestätigt hat. Oder wenn Sie unerwartet einen Rückfall haben oder sterben.

<b>Panne</b>	<p>Die Panne muss plötzlich und unvorhersehbar geschehen. Das Transportmittel kann nicht mehr an den Zielort weiterfahren. Oder es ist zu gefährlich, weiterzufahren. Unter einer Panne verstehen wir: jeden mechanischen oder elektronischen Materialdefekt. Wegen dieses Defekts müssen Sie das Fahrzeug zur Reparatur in eine Garage oder Werkstatt bringen (Pannenhilfe oder Abschleppen). Sie haben auch das Recht auf Pannenhilfe in folgenden Fällen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sie haben den Fahrzeugschlüssel im Fahrzeug vergessen</li> <li>– Sie haben den Fahrzeugschlüssel verloren</li> <li>– Sie haben eine Reifenpanne</li> <li>– Sie haben einen falschen Treibstoff getankt</li> <li>– Treibstoffmangel oder eingefrorener Treibstoff (inklusive Batterien)</li> </ul> <p>Unter Panne verstehen wir auch den Ausfall wegen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– einer Kollision</li> <li>– eines Unfalls</li> <li>– Diebstahl und Diebstahlversuch</li> <li>– eines Feuers</li> <li>– einer Explosion</li> <li>– Vandalismus</li> <li>– eines Elementarereignisses</li> </ul>
<b>Aussergewöhnliche Ereignisse</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Krieg, Unruhen, Aufruhr, Revolutionen oder Aufstände</li> <li>– Terroranschläge</li> <li>– Vergeltungsmassnahmen</li> <li>– Streik</li> <li>– Vulkanausbrüche</li> <li>– Erdbeben im Ausland</li> <li>– Feuer: Brand, plötzliche und unfallmässige Einwirkung von Rauch, Explosion, Implosion und Blitzschlag. Ausserdem Schäden an den einem Nutzfeuer oder der Wärme ausgesetzten Sachen sowie Sengschäden</li> <li>– Elementarereignisse: Hochwasser, Überschwemmung, Sturm (Wind von mind. 75 km/h, der in der Umgebung der versicherten Sachen Bäume umwirft oder Gebäude abdeckt), Hagel, Lawinen, Schneedruck, Felssturz, Steinschlag und Erdbeben</li> <li>– Lokale Witterungsbedingungen</li> <li>– Reisedestination, von der das EDA oder eine andere offizielle Amtsstelle abrät. Das EDA darf zum Zeitpunkt der Reisebuchung nicht von der Reisedestination abgeraten haben</li> </ul> <p>Eine offizielle Amtsstelle muss die aussergewöhnlichen Ereignisse am Zielort oder auf dem Reiseweg bestätigen.</p> <p>Die Zeitspanne für jedes Schadenereignis endet 60 Tage, nachdem das Ereignis eingetreten ist. Ab dem 61. Tag nach dem Ereignis erlischt der Leistungsanspruch.</p>
<b>Amtliche Stellen</b>	<p>Es handelt sich um die offiziellen, behördlichen Stellen. Zum Beispiel das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA) oder das Bundesamt für Gesundheit (BAG).</p>
<b>Öffentliche Transportmittel</b>	<p>Als öffentliche Transportmittel gelten jene Fortbewegungsmittel, die regelmässig nach einem Fahrplan fahren und für deren Nutzung Sie ein Billett lösen müssen.</p>
<b>CDW</b>	<p>CDW heisst Collision Damage Waiver. Das ist ein anderer Name für das Modul J «Übernahme des Selbstbetrags bei Mietfahrzeugen (CDW)».</p>

## Inhaltsverzeichnis

<b>A</b>	<b>Leistungsübersicht</b>	<b>6</b>
<b>B</b>	<b>Gemeinsame Bestimmungen</b>	<b>8</b>
B1	Vertragsbasis, Beginn, Dauer, Wohnsitz	8
B2	Leistungsträger	8
B3	Einseitige Vertragsanpassungen	8
B4	Kündigung im Schadenfall	8
B5	Prämienzahlung und Prämienrückerstattung	8
B6	Gebühren	9
B7	Pflichten	9
B8	Mitteilungen	9
B9	Abtretung der Forderungen	9
B10	Gerichtsstand	9
B11	Ergänzende gesetzliche Grundlagen	9
B12	Datenschutz	9
B13	Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen	9
B14	Verjährung	9
B15	Örtlicher Geltungsbereich	9
B16	Versicherte Leistungen	10
B17	Welche Haftung schliessen wir aus?	10
B18	Mehrfachversicherung und Subsidiarität: Welche Versicherung gilt zuerst?	10
<b>C</b>	<b>Generelle Ausschlüsse</b>	<b>10</b>
<b>D</b>	<b>Serviceleistungen</b>	<b>11</b>
D1	Informationen zum oder über das Reiseziel	11
D2	SOS – Assistance zu Hause	11
D3	Assistance bei Verlust oder Diebstahl von Reisedokumenten oder Telefon während der Reise	11
D4	Psychologische Betreuung per Telefon	11
D5	Assistance bei unvorhergesehenen Reiseänderungen	11
D6	Übersetzungs- und Dolmetscherservice	11
<b>E</b>	<b>Annulationskosten</b>	<b>12</b>
E1	Versicherte Ereignisse	12
E2	Nicht versicherte Ereignisse	12
E3	Versicherte Leistungen	13
<b>F</b>	<b>Personen-Assistance</b>	<b>13</b>
F1	Versicherte Ereignisse	13
F2	Nicht versicherte Ereignisse	14
F3	Versicherte Leistungen	15
<b>G</b>	<b>Fahrzeug-Assistance</b>	<b>17</b>
G1	Versicherte Fahrzeuge	17
G2	Nicht versicherte Fahrzeuge	17
G3	Versicherte Ereignisse	17
G4	Nicht versicherte Ereignisse	18
G5	Versicherte Leistungen	18

<b>H</b>	<b>Reise- und Verkehrsrechtsschutz</b>	<b>19</b>
H1	Allgemeines	19
H2	Versicherte Bereiche	19
H3	Einschränkung der Deckung	20
H4	Versicherte Leistungen	20
H5	Nicht versicherte Leistungen	20
H6	Prozessauskauf	20
H7	Gleiches Ereignis	20
<b>I</b>	<b>Reisegepäckversicherung</b>	<b>21</b>
I1	Versicherte Sachen	21
I2	Nicht versicherte Sachen	21
I3	Versicherte Ereignisse	21
I4	Nicht versicherte Ereignisse	21
I5	Versicherte Leistungen	21
<b>J</b>	<b>Übernahme des Selbstbetrags bei Mietfahrzeugen (CDW)</b>	<b>22</b>
J1	Versicherte Mietfahrzeuge	22
J2	Nicht versicherte Mietfahrzeuge	22
J3	Versicherte Ereignisse	22
J4	Nicht versicherte Ereignisse	22
J5	Versicherte Leistungen	22
<b>K</b>	<b>Im Schadenfall</b>	<b>22</b>
K1	Meldung eines Schadens	22
K2	Vorgehen im Schadenfall	22
K3	Ihre Pflichten im Schadenfall	23

## A Leistungsübersicht

Hier sehen Sie eine Übersicht über alle Module, die Deckungen und die maximalen Deckungssummen.

Module	Dauer	Deckungssumme in CHF
<b>Annulationskosten</b>		
<b>Reiseannulation und verspäteter Reiseantritt</b>		
Einzelversicherung		50'000 pro Ereignis
Familienversicherung		100'000 pro Ereignis
Kosten für ein Tierheim		500 pro Ereignis
<b>Personen-Assistance</b>		
<b>Medizinische Assistance</b>		
Suchaktionen		50'000 pro Person
Bergungsaktionen		Unbegrenzt
Nottransport		Unbegrenzt
Vorzeitige oder verspätete Rückreise durch eine Repatriierung		
Repatriierung Ambulanzflugzeuge/ medizinische Luftfahrt/Ambulanzfahrzeug		Unbegrenzt
Repatriierung mit Betreuung durch Fachpersonal		Unbegrenzt
Repatriierung ohne Betreuung durch Fachpersonal		Unbegrenzt
Repatriierung im Todesfall		Unbegrenzt
Heilungskosten im Ausland		250'000 pro Person
Zusätzliche Kosten		
Im Todesfall		5'000 pro Person
Nicht genutzter Teil der Reise		Reise-Arrangement pro Person
Verspätete Rückreise		2'000 pro Person
Ersatzreise		Reise-Arrangement pro Ereignis
Begleitung minderjähriger Kinder zum Wohnsitz		Unbegrenzt
Rückholung des Fahrzeugs (Repatriierung)		5'000 pro Ereignis
Besuchskosten		3'000 pro Ereignis
Zusatzkosten nach einem medizinischen Ereignis		1'000 pro Person
<b>Reise-Assistance</b>		
Vorzeitige Rückreise		
Transportmittel		2'000 pro Person
Unterkunft und Verpflegung		2'000 pro Person
Nicht genutzter Teil der Reise		Reise-Arrangement pro Ereignis
Verspätete Rückreise		
Transportmittel		2'000 pro Person
Unterkunft und Verpflegung		2'000 pro Person
Temporäre Rückreise		
Transportmittel		2'000 pro Person
Verpasster Anschluss		
Transportmittel		3'000 pro Ereignis
Unterkunft und Verpflegung		
Beschädigung der Reiseunterkunft		
Unterkunft und Verpflegung		1'000 pro Person
Verlust von lebenswichtigen Medikamenten		
Nachsendung Medikamente		200 pro Ereignis
Transportmittel		1'000 pro Person
Unterkunft und Verpflegung		1'000 pro Person

Module	Dauer	Deckungssumme in CHF
Verlust der Reisedokumente		
Transportmittel		1'000 pro Person
Unterkunft und Verpflegung		2'000 pro Person
<b>Fahrzeug-Assistance</b>		
<b>24h-Pannenhilfe und Assistance-Leistungen</b>		
Pannenhilfe und Abschleppen		
In der Schweiz und im Ausland		
Pannenhilfe am Schadenort und Abschleppen des Fahrzeugs zur Garage		2'000 pro Ereignis
<b>Ausfall des Fahrzeugs</b>		
Warten auf Reparaturrende		
In der Schweiz		
Hotelkosten (Zimmer und Frühstück)	1 Nacht pro Ereignis	150 pro Person
Im Ausland		
Hotelkosten (Zimmer und Frühstück)	Bis 5 Nächte pro Ereignis	150 pro Person
Mietfahrzeug	Bis 5 Tage pro Ereignis	
Ihre Weiterfahrt und Rückreise		
In der Schweiz		
Öffentlicher Verkehr		
Mietfahrzeug	24 Stunden pro Ereignis	
Im Ausland		
Öffentlicher Verkehr		
Mietfahrzeug	48 Stunden pro Ereignis	
Abholen Ihres Fahrzeugs		
In der Schweiz		
Öffentlicher Verkehr		
Mietfahrzeug	24 Stunden pro Ereignis	
Im Ausland		
Öffentlicher Verkehr		
Mietfahrzeug	48 Stunden pro Ereignis	
Rückführen Ihres Fahrzeugs		
In der Schweiz		1'000 pro Ereignis
Im Ausland		
Rückführen in die Schweiz		Zeitwert des Fahrzeugs pro Ereignis
Vernichtung des Fahrzeugs		Zeitwert des Fahrzeugs pro Ereignis
Parkplatzkosten		
In der Schweiz und im Ausland		250 pro Ereignis
Kosten für Sachverständigengutachten im Ausland		250 pro Ereignis
Ersatzteilversand ins Ausland		250 pro Ereignis
<b>Reise- und Verkehrsrechtsschutz</b>		
Streit in versicherten Rechtsfällen		250'000 pro Ereignis
<b>Reisegepäckversicherung</b>		
Reparatur- und/oder Wiederbeschaffungskosten		
Einzelversicherung		3'000 pro Ereignis (Selbstbehalt: 200)
Familienversicherung		5'000 pro Ereignis (Selbstbehalt: 200)
Zwingend nötige Ersatzkäufe (ab 4h Gepäckverspätung)		1'000 pro Person / max. 2'000 pro Ereignis
<b>Übernahme des Selbstbezalts bei Mietfahrzeugen (CDW)</b>		
Übernahme des Selbstbezalts		10'000 pro Ereignis

## B Gemeinsame Bestimmungen

Die Gemeinsamen Bestimmungen gelten für sämtliche Module Ihrer Reiseversicherung. Egal, welche Module Sie gewählt haben.

### B1 Vertragsbasis, Beginn, Dauer, Wohnsitz

#### Was umfasst der Vertrag?

In Ihrer Police sind verschiedene Versicherungen aufgeführt. Sie gehören alle zu einem einzigen Vertrag.

Ihre und unsere Rechte und Pflichten sind in folgenden Dokumenten festgehalten:

- Versicherungspolice
- Allgemeine Versicherungsbedingungen: Gemeinsame Bestimmungen und spezifische Bestimmungen für jede Versicherung
- Allenfalls in weiteren Dokumenten wie Zusatzbedingungen und Besondere Bedingungen

#### Wann ist der Vertrag gültig?

**Vertragsbeginn:** Die Versicherung gilt ab dem Datum, das in der Police aufgeführt ist. Wir haben jedoch das Recht, Ihren Versicherungsantrag abzulehnen.

**Vertragsende:** Beginn und Ende des Versicherungsvertrags gehen aus der Police hervor. Ergeht keine Kündigung, verlängert sich die Versicherung nach Ablauf der Laufzeit jeweils stillschweigend um ein Jahr. Der Vertrag kann, auch wenn er für eine längere Dauer vereinbart wurde, auf das Ende des dritten oder jedes darauffolgenden Jahres gekündigt werden. Aus wichtigem Grund kann der Vertrag jederzeit gekündigt werden. Die Kündigung hat unter Einhaltung einer Frist von drei Monaten schriftlich oder in einer Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, zu erfolgen. Die Kündigung ist rechtzeitig erfolgt, wenn sie spätestens am letzten Tag vor Beginn der dreimonatigen Frist beim Empfänger eingetroffen ist. Ist der Vertrag für weniger als ein Jahr abgeschlossen, wird er nicht automatisch verlängert und endet nach der vereinbarten Dauer.

#### Wer ist versichert?

Versichert sind Sie als Versicherungsnehmer, wenn Sie einen Wohnsitz in der Schweiz haben. Ziehen Sie ins Ausland, erlischt die Versicherung am Ende des Versicherungsjahrs oder auf Ihren Antrag sofort.

Es gibt zwei Vertragstypen: Einzelversicherung und Familienversicherung.

#### 1. Einzelversicherung

Versichert sind:

- Sie als Einzelperson.
- Minderjährige, die nicht mit Ihnen im gleichen Haushalt leben. **Voraussetzung:** Die Minderjährigen müssen ohne ihre Eltern mit Ihnen unterwegs sein. Sie haben während der Reise die Verantwortung für die Minderjährigen.

#### 2. Familienversicherung

Versichert sind:

- Sie als Einzelperson.
- Personen, die mit Ihnen im gleichen Haushalt leben.
- Ihre Kinder, die nicht mit Ihnen im gleichen Haushalt leben.

- Minderjährige, die nicht mit Ihnen im gleichen Haushalt leben. **Voraussetzung:** Die Minderjährigen müssen ohne ihre Eltern mit Ihnen unterwegs sein. Sie haben während der Reise die Verantwortung für die Minderjährigen.

### B2 Leistungsträger

Die Assistance-Dienstleistungen werden von Europ Assistance (Schweiz) AG (Europ Assistance), Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, auf Rechnung der Generali Allgemeine Versicherungen AG (Generali), Avenue Perdttemps 23, 1260 Nyon, erbracht.

Der Rechtsschutz wird von der Fortuna Rechtsschutz-Versicherungs-Gesellschaft AG (Fortuna), Soodmattenstrasse 2, 8134 Adliswil, erbracht.

### B3 Einseitige Vertragsanpassungen

Generali hat das Recht, den Versicherungsvertrag bei

- Änderungen von Gesetzen, auf denen die Bestimmungen des Versicherungsvertrages beruhen, oder
- unmittelbar den Versicherungsvertrag betreffenden Änderungen der höchstrichterlichen Rechtsprechung oder der Verwaltungspraxis der FINMA einseitig anzupassen.

Zudem kann Generali die Prämien, Selbstbehalte, Karenzfristen, Entschädigungsbegrenzungen entsprechend der Kostenentwicklung dieses Versicherungsproduktes (z. B. erhöhte Gebühren im Zahlungsverkehr usw.) erhöhen oder reduzieren.

Zur Anpassung des Vertrages muss Generali Ihnen die Änderungen spätestens 25 Tage vor Ende des laufenden Versicherungsjahres bekanntgeben. Wenn Sie mit den Änderungen nicht einverstanden sind, können Sie den Vertrag auf Ende des laufenden Versicherungsjahres kündigen. Sofern die Kündigung nicht spätestens am letzten Tag des laufenden Versicherungsjahres bei Generali eintrifft, gelten die Änderungen als durch Sie genehmigt.

Es besteht kein Kündigungsgrund, wenn die Vertragsanpassungen zu Ihren Gunsten sind (z. B. Senkung der Prämien oder Selbstbehalte usw.).

### B4 Kündigung im Schadenfall

Nach jedem Schadenfall, für den wir Leistungen erbringen, können wir spätestens bei der Auszahlung der Entschädigung vom Vertrag zurücktreten. Sie können spätestens 14 Tage nachdem wir Sie über die Auszahlung informiert haben, vom Vertrag zurücktreten. Wird der Vertrag von Ihnen oder uns gekündigt, endet die Versicherungsdeckung 14 Tage nachdem Sie respektive wir über die Kündigung informiert wurden.

### B5 Prämienzahlung und Prämienrückerstattung

**Zahlung:** Die Prämie wird pro Versicherungsjahr festgesetzt, sofern wir mit Ihnen nichts anderes vereinbart haben. Sie schulden uns die Prämie am Datum, das in der Versicherungspolice aufgeführt ist. Die erste Prämie inklusive Stempelabgabe ist fällig, wenn Sie die Police erhalten. Beginnt der Versicherungsschutz später, wird die Prämie erst dann fällig.



**Rückerstattung:** Kündigen Sie oder wir den Vertrag vor Ende des Versicherungsjahres, dann erstatten wir Ihnen einen Teil der bezahlten Prämie zurück. Die Höhe der Rückerstattung entspricht der noch nicht abgelaufenen Versicherungsperiode. Raten, die später fällig werden, fordern wir nicht ein.

**Sie haben keinen Anspruch auf die Erstattung der Prämie, wenn**

- wir die Versicherungsleistung erbracht haben und danach kein Risiko mehr besteht oder
- Sie den Vertrag im Teilschadenfall innerhalb eines Jahres nach Abschluss kündigen.

**B6 Gebühren**

Wenn Sie Ihre Rechnungen nicht bezahlen, verlangen wir für Mahnungen eine Gebühr. Generali kann für das Einfordern der Prämien einen Inkassodienstleister beauftragen. Dieser kann weitere Gebühren in Rechnung stellen.

Generali kann für besondere Dienstleistungen und Verwaltungsaufwände für Ihren Vertrag Gebühren erheben. Darunter fallen beispielsweise Gebühren wegen Zahlungen der Prämie am Postschalter oder erneuten Zustellens von bereits zugestellten Dokumenten. Unser Gebührenreglement können Sie unter [generali.ch/gebuehren](http://generali.ch/gebuehren) abrufen.

**B7 Pflichten**

Die versicherten Personen (Versicherungsnehmer und Anspruchsberechtigte) sind zur Sorgfalt verpflichtet. Die Versicherten müssen den Umständen angebrachte Massnahmen treffen, um versicherten Ereignissen vorzubeugen und um den Schaden so gering wie möglich zu halten. Für gewisse Versicherungen bestehen eigene Pflichten, die im Vertrag erwähnt sind. Diese müssen die Versicherten zusätzlich beachten.

Wenn die Versicherten die gesetzlichen oder vertraglichen Vorschriften oder Pflichten aus eigener Schuld verletzen, können wir die Entschädigung herabsetzen oder streichen. Wir verringern die Entschädigung im gleichen Ausmass, wie die Versicherten mit ihrer Pflichtverletzung zum Eintreten des Schadens oder zu seinem Ausmass beigetragen haben. Wenn die Versicherten beweisen, dass ihr Verhalten das Eintreten oder das Ausmass des Schadens nicht beeinflusst hat, kürzen wir die Entschädigung nicht.

**B8 Mitteilungen**

**Mitteilungen an Generali:**

Sie können alle Anzeigen und Mitteilungen an folgende Meldestellen richten:

- Internet: [generali.ch/meldestelle](http://generali.ch/meldestelle)
- Per Post: Generali Allgemeine Versicherungen AG  
Soodmattenstrasse 2  
8134 Adliswil

**Mitteilungen von Generali:**

Generali stellt Mitteilungen rechtsgültig an die ihr zuletzt bekanntgegebenen Kontaktdaten des Versicherungsnehmers zu.

**B9 Abtretung der Forderungen**

Falls wir Leistungen erbringen, die Sie auch von einer dritten Partei fordern können, dann müssen Sie diese Forderungen wahren und uns abgeben. Das gilt auch für nicht benützte Billette, Gutscheine usw.

**B10 Gerichtsstand**

Für Streitigkeiten, die diesen Vertrag betreffen, sind die folgenden Gerichte zuständig:

- Gericht an Ihrem Wohnsitz oder am Wohnsitz des Anspruchsberechtigten in der Schweiz
- Gericht am Sitz der betroffenen Versicherungsgesellschaft
- Gericht am Ort der versicherten Sache, sofern sich diese in der Schweiz befindet

**B11 Ergänzende gesetzliche Grundlagen**

In Ergänzung zu diesen Bestimmungen gilt die schweizerische Gesetzgebung, insbesondere das Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG), das Versicherungsaufsichtsgesetz (VAG) sowie die Aufsichtsverordnung (AVO).

**B12 Datenschutz**

Wir bearbeiten Ihre persönlichen Daten unter Beachtung aller datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen. Ausführliche Informationen über die Bearbeitung sind in unserer Datenschutzhinweise aufgeführt. Die jeweils gültige Fassung ist unter [generali.ch/datenschutz](http://generali.ch/datenschutz) jederzeit abrufbar.

**B13 Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen**

Wenn dieser Versicherungsvertrag im Widerspruch zu gesetzlichen Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen steht, gewährt er keinen Versicherungsschutz. Generali erbringt in diesem Fall auch keine sonstigen Leistungen. Dies gilt auch dann, wenn die Vertragsbestimmungen anders lauten. Insbesondere ist Generali nicht verpflichtet, für einen Schaden zu zahlen oder eine sonstige Leistung aus diesem Vertrag zu erbringen, wenn dies gegen Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetze, Vorschriften, Verbote, Einschränkungen oder Resolutionen von UN, EU, USA und/oder der Schweiz (z. B. gemäss EmbG, Gesamtliste der sanktionierten Personen, Unternehmen und Organisationen des Staatssekretariats für Wirtschaft SECO) verstossen würde. Sie können die aktuelle Liste der Sanktionsbestimmungen sowie der geografischen Begrenzung unter [generali.ch/sanktionen](http://generali.ch/sanktionen) abrufen oder beim Kundendienst anfordern.

**B14 Verjährung**

Die Forderungen aus dem Versicherungsvertrag verjähren innert fünf Jahren nach Eintritt der Tatsache, welche die Leistungspflicht begründet.

**B15 Örtlicher Geltungsbereich**

Die Versicherung und die Serviceleistungen gelten weltweit. Wenn in den einzelnen Versicherungsmodulen ein anderer Geltungsbereich erwähnt wird, dann gilt dieser.

**Personen-Assistance**

Wir bezahlen die Heilungskosten weltweit ausser in der Schweiz.

## Fahrzeug-Assistance

Versichert sind die Assistance-Dienstleistungen in allen Ländern, die das Abkommen «Internationale Versicherungskarte» unterzeichnet haben, inklusive Kosovo. Die Deckung gilt bei Seetransporten weiter, wenn der Ein- und Ausschiffungsort im örtlichen Geltungsbereich ist.

## Reise- und Verkehrsrechtsschutz

Versichert sind Rechtsfälle, die sich in Ländern ereignen, wenn:

- das Land ein rechtsstaatliches Verfahren garantiert.
- der Gerichtsstand in diesem Land ist.
- der Index «Freedom in the World» von Freedom House (freedomhouse.org) für dieses Land bei der Schadenanmeldung als vollständig «frei» eingestuft ist.

### B16 Versicherte Leistungen

Die Leistungen sind unter Abschnitt A «Leistungsübersicht» beschrieben.

### B17 Welche Haftung schliessen wir aus?

Wir haften nicht, wenn wir die Leistungen wegen höherer Gewalt oder wegen der folgenden Ereignisse nicht oder erst später erbringen können:

- Bürgerkrieg oder Auslandskrieg
- Politische Instabilität
- Volksaufstand

- Unruhen
- Terroristische Handlungen
- Erpressung
- Einschränkungen des freien Personen- und Warenverkehrs
- Streik
- Explosionen
- Naturkatastrophen
- Spaltung eines Atomkerns

### B18 Mehrfachversicherung und Subsidiarität: Welche Versicherung gilt zuerst?

1. Im Falle einer Mehrfachversicherung (freiwillig oder obligatorisch) erbringen wir die Leistungen subsidiär, vorbehaltlich einer gleichlautenden Klausel im anderen Versicherungsvertrag. In diesem Fall gelten die gesetzlichen Regelungen zur Mehrfachversicherung.
2. Besteht bei Vorliegen einer Mehrfachversicherung ein Anspruch auf eine Leistung, die die Deckung der anderen Versicherung übersteigt, dann gilt unser Versicherungsschutz nur für den Teil der Leistungen, der über den Teil der anderen Versicherung hinausgeht. Bei Heilungskosten im Ausland erbringen wir die Leistungen nur in Ergänzung zu den gesetzlichen Sozialversicherungen (UVG und KVG).  
**Wichtig:** Punkt 2 gilt nicht für das Modul H «Reise- und Verkehrsrechtsschutz».

## C Generelle Ausschlüsse

Diese Ausschlüsse gelten für sämtliche Module Ihrer Reiseversicherung. Egal, welche Module Sie gewählt haben.

- Ereignisse, die beim Abschluss des Versicherungsvertrags, bei der Buchung des Arrangements oder der Abreise bereits eingetreten sind. Oder Sie wussten oder hätten beim Abschluss, bei der Buchung oder der Abreise wissen müssen, dass die Ereignisse eintreten würden.
- Ereignisse im Zusammenhang mit einem Krieg, einem Aufruhr, einer Revolution, inneren Unruhen, einer Entführung oder einem Aufstand, wenn Sie aktiv daran beteiligt waren.
- Sie verursachen das Ereignis, weil Sie teilnehmen an:
  - Wettkämpfen, Rennen, Rallyes oder Trainings mit Motorfahrzeugen oder Booten.
  - Wettkämpfen oder Trainings im Profisport oder in einer Extremsportart.
  - Expeditionen.
  - gewagten Handlungen (Verwegenheit), bei denen Sie wissen, dass Sie sich einer besonders grossen Gefahr aussetzen.
- Sie verursachen das Ereignis, weil Sie sich nicht an rechtliche Regeln halten, z. B. wenn Sie ein Motorfahrzeug oder ein Boot ohne den notwendigen Führerausweis lenken. Oder wenn die Begleitperson fehlt, die das Gesetz verlangt.
- Sie verursachen das Ereignis, weil Sie vorsätzlich und grob fahrlässig handeln. Oder weil Sie etwas unterlassen, das Sie tun sollten. Oder weil Sie die allgemein übliche Sorgfaltspflicht nicht beachten.
- Sie verursachen das Ereignis, weil Sie betrunken sind, Drogen oder Medikamente genommen haben.
- Sie verursachen das Ereignis, weil Sie vorsätzlich ein Verbrechen verübt haben oder versucht haben, eines zu verüben.
- Sie verursachen das Ereignis, weil Sie Selbstmord begehen, sich selbst verstümmeln oder einen Versuch dazu machen.
- Ereignisse, die durch Veränderung der Atomkernstruktur oder durch radioaktive Kontamination geschehen (ohne Rücksicht auf ihre Ursache).
- Ereignisse, die geschehen, weil eine Reise nicht stattfinden kann. Der Grund dafür sind Massnahmen, die den freien Personen- und Güterverkehr in Einzelfällen einschränken. Oder Massnahmen, die ein oder mehrere Staaten beschlossen haben. Oder ein anderes Ereignis höherer Gewalt.
- Ereignisse im Zusammenhang mit von Behörden verfügbaren Epidemien und Pandemien, ähnliche Ereignisse sowie die daraus folgenden Quarantänen, biologischen oder chemischen Kontaminationen und radioaktiven Strahlen. Und dies unabhängig davon, auf welche Ursache diese Ereignisse zurückzuführen sind.
- Ereignisse, die geschehen wegen eines Erdbebens in der Schweiz.
- Ereignisse, die in Ländern oder Regionen geschehen, bei denen das EDA bei der Buchung von einer Reise abrät.

- Ereignisse, die geschehen, weil es ein Grounding der Fluggesellschaft gibt. Oder weil die Fluggesellschaft oder der Reiseveranstalter Insolvenz angemeldet hat.
- Geschäftsreisen. **Wichtig:** Wenn Sie private Aktivitäten mit einer Geschäftsreise verbinden, dann erbringen wir die Leistungen für jene Teile der Buchung, die zur privaten Reise oder zu den privaten Aktivitäten gehören.
- Alle gewerblichen Aktivitäten oder wenn Sie Personen, Güter oder Tiere gegen Geld transportieren.
- Franchisen und Selbstbehalte bei anderen Versicherungen ausser beim Modul J «Übernahme des Selbstbehalts bei Mietfahrzeugen (CDW)».
- Kosten für Reisebegleitpersonen, die nicht zum versicherten Personenkreis gehören.
- Kosten und Massnahmen, die wir nicht angeordnet oder bewilligt haben.

## D Serviceleistungen

Unsere Serviceleistungen sind in Ihrer Versicherung immer inbegriffen. Egal, welche Module Sie gewählt haben. Mit diesen Leistungen stehen wir Ihnen bei Fragen und Notfällen im Rahmen Ihrer versicherten Reise zur Seite – und zwar vor und während der Reise.

### D1 Informationen zum oder über das Reiseziel

Beratung und Auskünfte für Mensch und Tier:

- Nötige Impfungen und Reisedokumente
- Grenzformalitäten, Währung und Wechselkurs, aktuelle politische Lage, ansteckende Krankheiten, Epidemien und Tierseuchen

### D2 SOS – Assistance zu Hause

Gibt es während Ihrer Reise an Ihrem Wohnsitz eine Notsituation oder droht eine Gefahr? Zum Beispiel ein Einbruch, ein Feuer- oder Wasserschaden? Dann unterstützen wir Sie und helfen, die Not- und Gefahrensituation zu beseitigen. Wir organisieren beispielsweise einen Handwerker. Die Kosten für die Behebung der Notfall- oder Gefahrensituation müssen Sie jedoch selber bezahlen.

### D3 Assistance bei Verlust oder Diebstahl von

#### Reisedokumenten oder Telefon während der Reise

Bei Verlust von Reisedokumenten, Ausweispapieren, Kreditkarten, Reisetickets oder eines Telefons bringen wir Sie in Kontakt mit dem Anbieter oder Aussteller. Wir bezahlen nicht für Schäden, die wegen eines Verlustes oder eines Diebstahls entstehen.

### D4 Psychologische Betreuung per Telefon

Wenn Sie während Ihrer Reise ein psychisches Trauma erleben, dann bieten wir Ihnen und allen versicherten Personen psychologische Unterstützung per Telefon an. Auf Ihren Wunsch geben wir Ihnen die Adressen von kompetenten Psychologen in der Schweiz. Solche Ereignisse sind zum Beispiel ein Unfall, eine Körpervverletzung oder eine versuchte Körperverletzung, der Tod eines Familienmitglieds, ein Anschlag oder eine Naturkatastrophe.

### D5 Assistance bei unvorhergesehenen Reiseänderungen

Es kann sein, dass während Ihrer Reise ein Ereignis geschieht, das nicht vorherzusehen war. Zum Beispiel ein Streik, eine Entführung, ein Unfall, oder Sie werden krank. Wenn ein Transport oder Rücktransport gemäss der medizinischen Assistance oder Reise-Assistance nicht nötig ist, dann ändern wir auf Ihren Wunsch und nach Ihren Vorgaben alle Buchungen für Flüge und Hotels. Sie müssen für den Flug und das Hotel sowie die Kosten für die Reiseänderungen bezahlen.

### D6 Übersetzungs- und Dolmetscherservice

Brauchen Sie einen Übersetzer oder einen Dolmetscherservice während Ihrer Reise? Dann vermitteln wir Ihnen auf Wunsch einen Kontakt in der Schweiz und im Ausland. Sie müssen die Kosten für die Übersetzung oder den Dolmetscher bezahlen.



## E Annullationskosten

Sie müssen die Reise absagen oder verschieben. Dadurch entstehen Kosten. Bei bestimmten Ereignissen bezahlen wir Ihnen vor der Reise die Annullationskosten und weitere Kosten. Diese Leistung erbringen wir aber nur, wenn das versicherte Ereignis nach der Reisebuchung eintritt.

**Wichtig:** Sie bezahlen für Ihre Reise einen bestimmten Preis. Wir bezahlen höchstens den Preis, den Sie bereits für die Reise bezahlt haben, jedoch maximal die versicherte Summe.

### E1 Versicherte Ereignisse

Sie müssen Ihre Reise absagen (Annulation) oder verschieben (verspäteter Reiseantritt). Dann sind folgende Ereignisse versichert:

#### 1. Krankheit, Unfall, schwere Komplikationen in der Schwangerschaft, unbekannter Verbleib, Tod

Diese Ereignisse sind versichert:

- Sie werden krank oder haben einen Unfall.
- Sie sind schwanger und es gibt schwere Komplikationen.
- Sie gelten als vermisst.
- Sie sterben.

Der Versicherungsschutz gilt auch, wenn diese Ereignisse eintreffen für:

- eine Ihnen nahestehende Person.
- eine Person, die Sie an Ihrem Arbeitsplatz vertritt.
- eine Person, die Sie auf der Reise begleitet und die gleiche Reise gebucht hat (Reisebegleitperson).

#### 2. Sie müssen zu Hause bleiben

Ihr Haustier oder das Ihrer Reisebegleitperson wird krank, hat einen Unfall oder stirbt. **Voraussetzung:** Ihre Anwesenheit oder die Anwesenheit Ihrer Reisebegleitperson vor Ort ist zwingend notwendig.

#### 3. Chronische Krankheit

Sie haben eine chronische Krankheit. Ihre Krankheit wird plötzlich und unerwartet schlimmer. Sie müssen die Reise absagen oder verschieben. Dieses Ereignis ist nur versichert, wenn Ihr Arzt Ihnen die unerwartete Verschlimmerung in einem Attest bestätigt. Ihr Gesundheitszustand muss stabil und Sie müssen reisefähig gewesen sein, als Sie die Reise gebucht haben.

#### 4. Am Arbeitsplatz

Diese Ereignisse sind versichert:

- Sie verlieren Ihre Arbeitsstelle, nachdem Sie die Reise gebucht haben.
- Sie treten überraschend eine neue Stelle an. Sie haben bei der Buchung noch nicht gewusst, dass Sie die Stelle wechseln werden. **Wichtig:** Eine Beförderung gilt nicht als neue Stelle.
- Ihr Stellvertreter verliert plötzlich die Arbeitsstelle, nachdem Sie die Reise gebucht haben. **Voraussetzung:** Ihre Anwesenheit vor Ort ist zwingend notwendig.

#### 5. Aussergewöhnliche Ereignisse

Sie müssen Ihre Reise wegen eines aussergewöhnlichen Ereignisses absagen oder verschieben. Solche Ereignisse sind versichert. **Voraussetzung:** Eine amtliche Stelle muss das Ereignis bestätigen und es muss nach der Reisebuchung eintreten.

### 6. Aufbruch zu einer Reise

Diese Ereignisse sind versichert:

- Sie reisen mit einem öffentlichen Verkehrsmittel zum Ausgangsort (Beispiel Bahnhof, Hafen oder Flughafen) Ihrer Reise. Das Verkehrsmittel fällt aus oder verspätet sich.
- Sie fahren mit einem Privatfahrzeug oder einem Taxi zum Ausgangsort (Beispiel Bahnhof, Hafen oder Flughafen) Ihrer Reise. Das Privatfahrzeug oder das Taxi hat eine Panne oder wird aufgrund eines Verkehrsunfalls aufgehalten. Sie verpassen den Anschluss.

**Voraussetzung:** Bei einem verpassten Anschluss gilt dies nur, wenn Sie genügend Zeit für das Umsteigen einplanen und Sie den Reiseweg nicht durch längere Zwischenaufenthalte unterbrechen.

### 7. Diebstahl, Feuer, Elementarereignisse

Diese Ereignisse sind versichert:

- Jemand stiehlt Ihre persönlichen Dokumente, die Sie unbedingt für die Reise brauchen. Und die Zeit reicht nicht aus, die Dokumente zu ersetzen.
- Jemand bricht an Ihrem Wohnsitz ein. Oder ein Elementarereignis, ein Feuer oder ein Wasserschaden beschädigt Ihren Wohnsitz stark. **Voraussetzung:** Ihre Anwesenheit vor Ort ist zwingend notwendig.

### 8. Pflichten als Bürger – Vorladung

- Sie erhalten plötzlich und unerwartet eine Vorladung für einen öffentlichen Dienst eines Staates, z. B. Marschbefehl, Aufgebot als Fachpersonal in Katastrophensituationen usw. Sie haben von dieser Vorladung nichts gewusst, als Sie die Reise gebucht haben.
- Sie erhalten plötzlich und unerwartet eine Vorladung und müssen als Zeuge vor einem Gericht aussagen.

**Wichtig:** Der Gerichtstermin muss in die Zeit Ihrer Reise fallen. Sie haben vom Gerichtstermin nichts gewusst, als Sie die Reise gebucht haben.

## E2 Nicht versicherte Ereignisse

### 1. Chronische oder wiederkehrende Krankheiten

Sie haben eine chronische oder wiederkehrende Krankheit. Bei der Buchung haben Sie gewusst, dass eine Verschlimmerung vermutlich eintreten wird. Oder Ihre Gesundheit war bei der Abreise nicht stabil.

### 2. Medizinische Behandlung oder Operation

Sie müssen Ihre Reise wegen eines Leidens annullieren. Das Leiden ist eine Komplikation oder eine Folge einer medizinischen Behandlung oder Operation. Diese waren bereits bei der Buchung geplant.

### 3. Noch nicht verheilte Krankheit oder Unfallverletzung

Sie sind krank oder hatten einen Unfall. Oder Sie hatten eine Operation oder einen medizinischen Eingriff. Sie sind bei der Buchung und bis zum Reisedatum noch nicht gesund und die Folgen des Unfalls, der Operation und des Eingriffs sind noch nicht verheilt.

### 4. Absagen und Änderungen der Reise oder des Programms

Ihr Reiseveranstalter, ein Veranstalter, ein Dienstleister oder ein Transportunternehmen sagt die gebuchte Reise oder das gebuchte Programm ab, ändert den Ablauf oder macht falsche Angaben zur Reise oder zum Programm.

**Wichtig:** Das Ereignis ist auch dann nicht versichert, wenn eine Behörde die Absage oder Änderungen verlangt.

### 5. Ferienhaus, Timesharing-Immobilie, Privatjet in Ihrem Besitz

Kosten im Zusammenhang mit Aufhalten in Ihrem eigenen Ferienhaus oder in Ihrer anteilmässigen Timesharing-Immobilie und Kosten für Reisen mit Ihrem Privatjet.

**Bitte beachten Sie:** Es gibt noch weitere Ausschlüsse. Lesen Sie dazu Abschnitt C «Generelle Ausschlüsse».

## E3 Versicherte Leistungen

Das sind unsere Leistungen, die wir bei einem versicherten Ereignis erbringen:

Unter Abschnitt A «Leistungsübersicht» sehen Sie die Versicherungssummen und welche Begrenzungen es gibt.

## F Personen-Assistance

Sie müssen früher oder später als geplant zurückreisen oder Ihre Reise unterbrechen. Oder es gibt Probleme bei der Weiterreise. In folgenden Fällen unterstützen wir Sie bei der Organisation und bezahlen die Kosten.

### F1 Versicherte Ereignisse

Bei der Personen-Assistance sind Sie gegen Ereignisse versichert, die während der Reise passieren. Der Versicherungsschutz besteht aus der medizinischen Assistance und der Reise-Assistance.

#### F1.1 Medizinische Assistance

Diese Ereignisse sind versichert:

#### 1. Krankheit, Unfall, schwere Komplikationen in der Schwangerschaft, unbekannter Verbleib, Tod

- Sie werden krank oder haben einen Unfall.
- Sie sind schwanger und es gibt schwere Komplikationen.
- Sie haben eine chronische Krankheit, die unerwartet schlimmer wird.
- Sie gelten als vermisst.
- Sie sterben.

#### 1. Reiseannullation – Sie können die Reise nicht antreten

Wir bezahlen die Annullationskosten für Ihre Reise, wenn Sie die Reise wegen eines versicherten Ereignisses nicht antreten können. Wir bezahlen auch die Kosten für die Aktivitäten, die Sie an Ihrem Reiseziel gebucht und bezahlt haben und nicht nutzen konnten. Zum Beispiel Sprachaufenthalte, Eintrittsticket, Kurse, Mietobjekte usw. **Voraussetzung:** Sie haben diese Tickets nie genutzt.

#### 2. Verspäteter Reiseantritt – Sie können die Reise erst später beginnen

Sie beginnen Ihre Reise wegen eines versicherten Ereignisses erst später als geplant. Dann bezahlen wir den Betrag für den Teil der Reise, den Sie nicht machen konnten. Wir bezahlen auch die Annullationskosten für die Aktivitäten, die Sie am Reiseziel gebucht und bezahlt haben und nicht nutzen konnten. Zum Beispiel Sprachaufenthalte, Eintrittsticket, Kurse, Mietobjekte usw. **Voraussetzung:** Sie haben diese Tickets nie genutzt.

**Rückerstattung:** Wir bezahlen für eine Reiseannullation und einen verspäteten Reiseantritt höchstens bis zu den Beträgen, die wir in der Leistungsübersicht nennen. Das heisst, in der Einzelversicherung höchstens CHF 50'000 und in der Familienversicherung höchstens CHF 100'000 pro Ereignis.

#### 3. Kosten für ein Tierheim

Sie haben mit einer Person vereinbart, dass diese während Ihrer Reise Ihr Haustier betreut. Die Person wird vor der Reise plötzlich krank, hat einen Unfall oder stirbt. Sie kann nicht auf Ihr Haustier aufpassen. Ihr Haustier muss deshalb in ein Tierheim. Wir bezahlen die Kosten für das Tierheim. Wir bezahlen je Ereignis höchstens CHF 500.



**Wichtig:** Sie haben eine chronische oder eine wiederkehrende Krankheit. Ihre Krankheit wird plötzlich und unerwartet schlimmer. Sie müssen deswegen die Reise unterbrechen, verkürzen oder verlängern. Dieses Ereignis ist nur versichert, wenn Ihr Arzt Ihnen die unerwartete Verschlimmerung in einem Attest bestätigt. Ihr Gesundheitszustand muss stabil und Sie müssen reisefähig gewesen sein, als Sie die Reise gebucht haben oder als Sie abgereist sind.

#### F1.2 Reise-Assistance

##### F1.2.1 Vorzeitige Rückreise

Sie müssen früher von der Reise zurückkehren. Diese Ereignisse sind versichert:

#### 1. Krankheit, Unfall, schwere Komplikationen in der Schwangerschaft, unbekannter Verbleib, Tod

- Eine Ihnen nahestehende Person wird krank oder hat einen Unfall.



- Eine Ihnen nahestehende Person ist schwanger und es gibt schwere Komplikationen.
- Eine Ihnen nahestehende Person hat eine chronische Krankheit, die unerwartet schlimmer wird.
- Eine Ihnen nahestehende Person gilt als vermisst.
- Eine Ihnen nahestehende Person stirbt.

Der Versicherungsschutz gilt für Sie auch, wenn diese Ereignisse eintreffen für:

- eine weitere Person, die Sie auf der Reise begleitet (Reisebegleitperson) und nicht zum versicherten Personenkreis gehört.
- eine Person, die Sie an Ihrem Arbeitsplatz vertritt.

## 2. Sachschaden am Wohnsitz

Ein Elementarereignis, ein Feuer oder ein Wasserschaden hat Ihren Wohnsitz stark beschädigt. Oder jemand bricht an Ihrem Wohnsitz ein. **Voraussetzung:** Ihre Anwesenheit vor Ort ist zwingend notwendig.

Das gilt auch, wenn sich ein Sachschaden am Wohnsitz Ihrer Reisebegleitperson ereignet.

## 3. Aussergewöhnliche Ereignisse

### 4. Transportmittelausfall

Sie reisen mit einem öffentlichen Verkehrsmittel oder in einem Taxi. Sie können damit nicht weiterreisen, weil:

- das Verkehrsmittel eine Panne hat oder
- das Verkehrsmittel aufgrund eines Verkehrsunfalls aufgehalten wird.

**Voraussetzung:** Bei einem verpassten Anschluss gilt dies nur, wenn Sie genügend Zeit einplanen.

### 5. Verlust von lebenswichtigen Medikamenten

Ihre lebenswichtigen Medikamente werden zerstört oder gestohlen. Oder Sie verlieren diese Medikamente. **Voraussetzung:** Sie müssen schon vor der Reise krank gewesen sein und die Medikamente dagegen nehmen. Zudem können Ihre lebenswichtigen Medikamente **nicht** organisiert oder nachgeliefert werden.

### 6. Verlust der Reisedokumente

Ihre Reisedokumente werden zerstört oder gestohlen. Oder Sie haben Ihre Reisedokumente verloren. **Voraussetzung:** Ihre Reisedokumente können **nicht** organisiert oder nachgeliefert werden.

#### F1.2.2 Verspätete Rückreise

Sie müssen Ihre Reise verlängern und reisen später als geplant zurück. Diese Ereignisse sind versichert:

### 1. Aussergewöhnliche Ereignisse

### 2. Transportmittelausfall

Sie reisen mit einem öffentlichen Verkehrsmittel oder in einem Taxi. Sie können damit nicht weiterreisen, weil:

- das Verkehrsmittel eine Panne hat oder
- das Verkehrsmittel aufgrund eines Verkehrsunfalls aufgehalten wird.

**Voraussetzung:** Bei einem verpassten Anschluss gilt dies nur, wenn Sie genügend Zeit einplanen.

### 3. Verlust der Reisedokumente

Ihre Reisedokumente werden zerstört oder gestohlen. Oder Sie haben Ihre Reisedokumente verloren. **Voraussetzung:** Ihre Reisedokumente können **nicht** organisiert oder nachgeliefert werden.

#### F1.2.3 Temporäre Rückreise

Sie müssen Ihre Reise unterbrechen und zurückreisen. Diese Ereignisse sind versichert:

### 1. Krankheit, Unfall, schwere Komplikationen in der Schwangerschaft, unbekannter Verbleib, Tod

- Eine Ihnen nahestehende Person wird krank oder hat einen Unfall.
- Eine Ihnen nahestehende Person ist schwanger und es gibt schwere Komplikationen.
- Eine Ihnen nahestehende Person hat eine chronische Krankheit, die unerwartet schlimmer wird.
- Eine Ihnen nahestehende Person gilt als vermisst.
- Eine Ihnen nahestehende Person stirbt.

### 2. Sachschaden am Wohnsitz

Ein Elementarereignis, ein Feuer oder ein Wasserschaden hat Ihren Wohnsitz stark beschädigt. Oder jemand bricht an Ihrem Wohnsitz ein. **Voraussetzung:** Ihre Anwesenheit vor Ort ist zwingend notwendig.

#### F1.2.4 Weitere Ereignisse in der Reise-Assistance

Zusätzlich zu den Ereignissen in der vorzeitigen, verspäteten oder temporären Rückreise sind auch folgende Ereignisse versichert:

- Sie reisen mit einem öffentlichen Verkehrsmittel oder Taxi. Es kommt mindestens 3 Stunden später als geplant am Zielort an. Deswegen verpassen Sie einen Anschluss.
- Ein Elementarereignis, ein Feuer oder ein Wasserschaden beschädigt Ihre Reiseunterkunft.
- Ihre lebenswichtigen Medikamente werden zerstört oder gestohlen. Oder Sie verlieren diese Medikamente. **Voraussetzung:** Sie müssen schon vor der Reise krank gewesen sein und die Medikamente dagegen nehmen. Zudem müssen Ihre lebenswichtigen Medikamente organisiert oder nachgeliefert werden können.
- Ihre Reisedokumente werden zerstört oder gestohlen. Oder Sie haben Ihre Reisedokumente verloren. **Voraussetzung:** Ihre Reisedokumente können organisiert oder nachgeliefert werden.

## F2 Nicht versicherte Ereignisse

### 1. Chronische oder wiederkehrende Krankheit

Sie haben eine chronische oder wiederkehrende Krankheit. Bei der Buchung haben Sie gewusst, dass eine Verschlimmerung vermutlich eintreten wird. Oder Ihre Gesundheit war bei der Abreise nicht stabil. Die Heilungskosten sind ebenfalls nicht versichert.

## 2. Unfall, Krankheit, schwere Komplikationen in der Schwangerschaft, unbekannter Verbleib, Tod

Wenn Sie mit mehreren Reisebegleitpersonen auf einer Reise sind, die nicht zum versicherten Personenkreis gehören, dann sind diese Ereignisse nicht versichert:

- Eine dieser Reisebegleitpersonen wird krank oder hat einen Unfall.
- Eine dieser Reisebegleitpersonen ist schwanger und es gibt schwere Komplikationen.
- Eine dieser Reisebegleitpersonen hat eine chronische Krankheit, die unerwartet schlimmer wird.
- Eine dieser Reisebegleitpersonen gilt als vermisst.
- Eine dieser Reisebegleitpersonen stirbt.

## 3. Medizinische Behandlung oder Operation

Sie müssen Ihre Reise wegen eines Leidens abbrechen, unterbrechen oder verlängern. Das Leiden ist eine Komplikation oder eine Folge einer medizinischen Behandlung oder Operation. Diese waren bereits bei der Buchung und vor der Abreise geplant.

## 4. Transfer in ein anderes Spital

Sie sind in einem Spital in der Schweiz. Sie wechseln in ein anderes Schweizer Spital. Wir bezahlen die Kosten für den Transfer nicht.

**Bitte beachten Sie:** Es gibt noch weitere Ausschlüsse. Lesen Sie dazu Abschnitt C «Generelle Ausschlüsse».

## F3 Versicherte Leistungen

Unter Abschnitt A «Leistungsübersicht» sehen Sie die Versicherungssummen und welche Begrenzungen es gibt.

### F3.1 Medizinische Assistance

Diese Leistungen erbringen wir bei einer medizinischen Assistance, wenn ein versichertes Ereignis eingetreten ist:

#### 1. Such- und Bergungsaktionen

Wir bezahlen die Kosten für:

- Bergungsaktionen (unbegrenzt)
- notwendige Suchaktionen (bis CHF 50'000 pro Person)

#### 2. Nottransport

Wir bezahlen die Kosten für den notwendigen Transfer, wenn Sie zum Arzt oder ins Spital müssen.

#### 3. Vorzeitige oder verspätete Rückreise durch eine Repatriierung

Sie können die Reise aus medizinischen Gründen nicht fortsetzen und müssen zurückreisen. In diesen Fällen organisieren und bezahlen wir die Kosten für die Rückreise (Repatriierung) an den Wohnsitz auf direktem Weg.

Wir organisieren und bezahlen:

- die Repatriierung durch Ambulanzflugzeuge/medizinische Luftfahrt/Ambulanzfahrzeug.
- die Repatriierung mit Betreuung durch Fachpersonal, wenn aus medizinischen Gründen notwendig.

- die Repatriierung ohne Betreuung durch Fachpersonal.
- die Repatriierung im Todesfall bis zum Bestattungsort.

Wir organisieren und bezahlen auch die Kosten für eine weitere Person, die Sie auf Ihrer Reise begleitet hat, bis zu Ihrem Wohnsitz.

**Wichtig:** Wir bestimmen, organisieren und koordinieren die notwendige Hilfe. Unsere Ärzte entscheiden aufgrund Ihrer medizinischen Interessen und der sanitärischen Regeln, ob eine Repatriierung stattfindet und mit welchem Transportmittel und in welches Spital Sie kommen.

Sie müssen uns um Zustimmung fragen, bevor Sie selbst etwas tun. Oder bevor Sie Kosten bezahlen. Sie müssen sich an die Lösung halten, die wir Ihnen vorschlagen.

## 4. Heilungskosten im Ausland

Sie sind noch nicht 81 Jahre alt. Und Sie haben eine schweizerische Kranken- und Unfallversicherung. Dann bezahlen wir in Ergänzung die notfallmässigen Heilungskosten weltweit ausser in der Schweiz. Wir bezahlen bis zu 90 Tage über die Dauer hinaus, die im Versicherungsvertrag steht. Wir bezahlen:

- die Heilungskosten, die nicht von den Schweizer Sozialversicherungen (KVG und UVG) gedeckt sind.
- die Heilungskosten bei ambulanter Behandlung und bei einem Aufenthalt im Spital, welche die Zusatzversicherungen nicht decken.

Sie müssen im Ausland ins Spital. Wir bezahlen die Kosten für die medizinischen Leistungen im Aufenthaltsland bis zu einem Betrag von CHF 250'000. **Voraussetzung:** Die Leistungen müssen nötig sein. Wir bezahlen den ortsüblichen Preis. Ein Arzt oder Apotheker mit einer entsprechenden Zulassung zur Berufsausübung muss die Leistungen anordnen.

### Nicht versicherte Heilungskosten

- Sie haben eine Diagnose erhalten. Sie haben eine Behandlung geplant oder beginnen diese vor der Abreise. Sie müssen dazu vielleicht ins Spital. Wir bezahlen keine Krankheitskosten und keine Spitalkosten für die Behandlung.
- Zahnbehandlungen und Kiefererkrankungen.  
**Ausnahme:** Notfall-Zahnbehandlungen.
- Sehhilfen, zum Beispiel eine Brille oder Kontaktlinsen.
- Medizinische Hilfsmittel und Prothesen inklusive Zahnprothesen.
- Kuren in Thermalbädern.
- Unterbringung in einem Altersheim.
- Rehabilitationsmassnahmen, Krankengymnastik, Chiropraktik.
- Impfungen und Impfstoffe.
- Kontrolluntersuchungen, Gesundheitschecks, -tests und Analysen. **Ausnahme:** Auf ärztliche Verordnung.
- Behandlungen einer Diagnose während der Schwangerschaft, die bereits vor Abreise bekannt war.  
**Ausnahme:** Wir bezahlen, wenn es Komplikationen gibt, die niemand vorhersehen konnte. Ausser Sie sind bereits länger als 28 Wochen schwanger.

- Medizinische und paramedizinische Leistungen sowie Produkte, deren therapeutischer Nutzen in der Schweiz nicht anerkannt ist.
- Künstliche Befruchtung und freiwilliger Schwangerschaftsabbruch.
- Selbstbehalte bei Krankenkassen und anderen Vorsorgeeinrichtungen.
- Verpflegungs- und Telefonkosten.

**Bitte beachten Sie:** Es gibt noch weitere Ausschlüsse. Lesen Sie dazu Abschnitt C «Generelle Ausschlüsse».

## 5. Zusätzliche Kosten bei einer medizinischen Assistance

### 5.1 Im Todesfall

Wir bezahlen die Kosten für die Urne oder den Sarg bis zu einem Betrag von CHF 5'000.

### 5.2 Nicht genutzter Teil der Reise

Sie haben die Leistung «Vorzeitige Rückreise durch eine Repatriierung» genutzt. Und Sie haben die Leistung «Ersatzreise» nicht genutzt. Wir bezahlen die Kosten für den Teil Ihrer Reise, den Sie nicht machen konnten, bis zum Preis Ihres Reise-Arrangements, höchstens CHF 50'000 in der Einzelversicherung und CHF 100'000 in der Familienversicherung.

### 5.3 Verspätete Rückreise

Sie haben die Leistung «Verspätete Rückreise» genutzt. Wir bezahlen die zusätzlichen Kosten bis jeweils CHF 2'000 pro Person für:

- Ihr Transportmittel für die Rückreise.
- Ihre Unterkunft.
- Ihre Verpflegung.

**Wichtig:** Wir organisieren Ihre Rückreise auf direktem Weg an Ihren Wohnsitz. Wir wählen dazu ein ähnliches Transportmittel, wie Sie es für Ihre Reise gebucht oder genutzt haben.

### 5.4 Ersatzreise

Sie hatten eine Repatriierung durch Ambulanzflugzeuge/medizinische Luftfahrt/Ambulanzfahrzeug und haben die Leistung «Nicht genutzter Teil der Reise» nicht genutzt. Deshalb bezahlen wir Ihnen eine Ersatzreise. **Wichtig:** Wir bezahlen nur so viel, wie die gebuchte Reise gekostet hat. Maximal CHF 50'000 für die Einzelversicherung und CHF 100'000 für die Familienversicherung.

**Wichtig:** Nutzen Sie die Leistung «Ersatzreise» nicht innerhalb von 24 Monaten nach dem Datum des Ereignisses? Dann erbringen wir die Leistung «Nicht genutzter Teil der Reise».

### 5.5 Begleitung minderjähriger Kinder zum Wohnsitz

Minderjährige Kinder haben Sie auf Ihrer Reise begleitet. Sie oder eine andere versicherte Person können sich nicht um die Kinder kümmern. Wir organisieren die Betreuung der minderjährigen Kinder für die Rückreise. Wir bezahlen die Zugreise erster Klasse oder den Flug in der Economy-Klasse für die Betreuungsperson, welche die Kinder an ihren Wohnsitz zurückbegleitet. Zusätzlich bezahlen wir die Kosten für Unterkunft und Verpflegung für die Begleitperson.

## 5.6 Rückholung des Fahrzeugs (Repatriierung)

Wir organisieren die Rückholung Ihres Fahrzeugs aus allen Ländern, die das Abkommen «Internationale Versicherungskarte» unterzeichnet haben, inklusive Kosovo. Wir bezahlen die Kosten dafür, falls keine Begleitperson von Ihnen Ihr Fahrzeug an seinen üblichen Standort zurückbringen kann. In diesem Fall bezahlen wir die Kosten bis CHF 5'000 für einen Chauffeur, der das Fahrzeug auf direktem Weg an den üblichen Standort zurückfährt.

## 5.7 Besuchskosten

Sie müssen im Ausland mehr als 5 Tage ins Spital. Wir organisieren und bezahlen die Kosten für die Hin- und Rückreise von zwei Familienmitgliedern von der Schweiz bis an Ihr Krankbett. Wir bezahlen die Zugreise erster Klasse oder den Flug in der Economy-Klasse. Wir bezahlen zusätzlich die Kosten für das Hotel und die Verpflegung bis zu CHF 3'000 pro Ereignis. **Wichtig:** Die gleichen Bedingungen gelten, wenn ein Kind jünger als 19 Jahre für mehr als 48 Stunden ins Spital muss.

## 5.8 Zusatzkosten nach einem medizinischen Ereignis

Eine Reise kann wegen eines medizinischen Ereignisses einer versicherten Person nicht wie geplant durchgeführt werden. In diesem Fall übernehmen wir allfällige Zusatzkosten für die anderen versicherten Personen bis zu CHF 1'000 pro Person.

## F3.2 Reise-Assistance

Diese Leistungen erbringen wir bei einer Reise-Assistance, wenn ein versichertes Ereignis eingetreten ist:

### 1. Vorzeitige Rückreise

Sie müssen früher zurückreisen. Wir bezahlen:

- die Kosten, damit Sie uns kontaktieren können.
- die Organisation und die Kosten für ein zusätzliches Transportmittel für Ihre Rückreise an Ihren Wohnsitz auf dem direkten Weg. Wir bezahlen die Zugreise erster Klasse oder den Flug in der Economy-Klasse bis zu CHF 2'000 pro Person.
- die Kosten für den «nicht genutzten Teil der Reise».
- die Kosten für eine zusätzliche Unterkunft und Verpflegung, die Sie bei einem unvorhergesehenen Aufenthalt brauchen, bis zu CHF 2'000 pro Person.

Vielleicht müssen Sie wegen eines aussergewöhnlichen Ereignisses früher zurückreisen. Wir bezahlen, wenn weniger als 15 Tage vergangen sind zwischen dem aussergewöhnlichen Ereignis und dem Zeitpunkt, an dem Sie uns wegen eines Transportmittels für die Rückreise kontaktiert haben.

### 2. Verspätete Rückreise

Sie können erst später als geplant zurückreisen. Wir bezahlen:

- die Kosten, damit Sie uns kontaktieren können.
- die Organisation und die Kosten für ein zusätzliches Transportmittel für Ihre Rückreise an Ihren Wohnsitz auf dem direkten Weg. Wir bezahlen die Zugreise erster Klasse oder den Flug in der Economy-Klasse bis zu CHF 2'000 pro Person.
- die Kosten für eine zusätzliche Unterkunft und Verpflegung, die Sie bei einem unvorhergesehenen Aufenthalt brauchen, bis zu CHF 2'000 pro Person.



Vielleicht können Sie wegen eines aussergewöhnlichen Ereignisses erst später als geplant zurückreisen. Wir bezahlen, wenn weniger als 15 Tage vergangen sind zwischen dem aussergewöhnlichen Ereignis und dem Zeitpunkt, an dem Sie uns wegen eines Transportmittels für die Rückreise kontaktiert haben.

### 3. Temporäre Rückreise

Sie müssen die Reise unterbrechen und temporär zurückreisen. Wir bezahlen die Organisation und die Kosten für ein zusätzliches Transportmittel für Ihre Rückreise an Ihren Wohnsitz und die Hinreise an Ihr Reiseziel zurück. Wir bezahlen bis zu CHF 2'000 pro Person. Die Kosten für den entgangenen Teil der Reise und für entgangene Aktivitäten übernehmen wir nicht.

### 4. Verpasster Anschluss

Sie verpassen einen Anschluss aufgrund einer Verspätung von mindestens drei Stunden.

- Wir bezahlen die Kosten, damit Sie uns kontaktieren können.
- Wir organisieren ein Transportmittel für Ihren verpassten Anschluss.
- Falls notwendig, organisieren wir eine Unterkunft und bezahlen die für die Unterkunft und die Verpflegung.

Wir übernehmen die Kosten bis zu CHF 3'000 pro Ereignis.

**Voraussetzung:** Das gilt nur, wenn Sie genügend Zeit einplanen.

### 5. Beschädigung der Reiseunterkunft

Sie können nicht am geplanten Ort übernachten, weil Ihre Unterkunft beschädigt ist. Wir organisieren eine Unterkunft und bezahlen die Kosten für die Unterkunft und die Verpflegung bis zu CHF 1'000 pro Person.

### 6. Verlust von lebenswichtigen Medikamenten

Sie waren schon vor der Reise krank und mussten Medikamente einnehmen. Die Medikamente sind lebenswichtig. Wir bezahlen die Kosten für das Nachsenden der Medikamente bis zu CHF 200 pro Ereignis.

**Wichtig:** Wir bezahlen nicht die Kosten für die Medikamente.

Sie erhalten die lebenswichtigen Medikamente nicht vor Ort und eine Nachsendung ist nicht möglich. Dann organisieren und bezahlen wir:

- das Transportmittel für Ihre Rückreise an Ihren Wohnsitz auf direktem Weg bis zu CHF 1'000. Wir bezahlen für ein ähnliches Transportmittel, wie Sie es für Ihre Reise gebucht oder genutzt haben.
- die Unterkunft und Verpflegung, wenn Sie länger als geplant an einem Ort bleiben müssen, bis zu CHF 1'000.

### 7. Verlust der Reisedokumente

Sie haben Ihre Reisedokumente wie zum Beispiel Identitätskarte, Pass, Kreditkarten oder Fahr- und Flugscheine nicht mehr. Wir organisieren und bezahlen:

- ein notwendiges Transportmittel bis zu CHF 1'000.
- falls nötig auch die Unterkunft und Verpflegung bis zu CHF 2'000.



## G Fahrzeug-Assistance

Sie reisen mit einem Fahrzeug. Ihr Fahrzeug fällt aus und Sie können nicht mehr weiterfahren. Dadurch entstehen Kosten. In den folgenden Fällen organisieren und bezahlen wir Pannenhilfe und Assistance-Leistungen sowie weitere Kosten. Diese Leistungen erbringen wir jederzeit.

### G1 Versicherte Fahrzeuge

Folgende Fahrzeuge sind versichert:

#### Fahrzeuge (bis 7.5 Tonnen)

Es sind nur die folgenden Fahrzeugtypen versichert:

- Personenwagen
- Wohnmobile und Wohnanhänger
- Anhänger mit einem Leergewicht bis 350 kg
- Motorräder
- Fahrräder und E-Bikes

**Voraussetzung:** Das Fahrzeug muss auf Ihren Namen eingelöst sein oder Sie müssen das Fahrzeug lenken. Sonst gilt der Versicherungsschutz nicht.

#### Ausfall des Fahrzeugs: Wie lange dauert ein Ausfall?

Sie können mit Ihrem Fahrzeug nicht mehr weiterfahren. Der Ausfall beginnt, sobald Ihr Fahrzeug in der nächsten Garage oder Werkstatt ist. Dort nimmt ein Mechaniker Ihr Fahrzeug

entgegen. Dieser prüft, wie lange Sie das Fahrzeug nicht benutzen können. Der Ausfall endet, wenn der Mechaniker Ihr Fahrzeug repariert hat.

### G2 Nicht versicherte Fahrzeuge

- Fahrzeuge mit einem Händlerschild (U-Nummer).
- Mietfahrzeuge, die Sie bei einer Firma oder Privatperson mieten. Oder wenn Sie Ihr eigenes Fahrzeug vermieten.
- Fahrzeuge, mit denen jemand gewerbsmässig Personen transportiert.
- Fahrzeuge, mit denen jemand gewerbsmässig Sachen oder Material transportiert.
- Fahrzeuge, die für den Export bestimmt sind.
- Fahrschulfahrzeuge, wenn ein Fahrschüler sie lenkt.

### G3 Versicherte Ereignisse

Ihr Fahrzeug fällt wegen einer Panne aus.

## **G4 Nicht versicherte Ereignisse**

### **1. Mangel am Fahrzeug vor der Reise**

Das Fahrzeug war nicht richtig gewartet. Ihr Fahrzeug hatte bereits vor Beginn der Fahrt einen Mangel. Oder Sie hätten wissen können, dass bereits ein Mangel besteht.

### **2. Fahren auf unerlaubten oder ungeeigneten Strassen für Ihr Fahrzeug**

Sie fahren mit Ihrem Fahrzeug auf einer Strasse. Die zuständige Behörde hat die Strasse nicht für den Verkehr oder für Ihr Fahrzeug freigegeben. Ihr Fahrzeug ist auf dieser Strasse nicht versichert.

### **3. Schäden bei der Rückholung**

Wir lassen Ihr versichertes Fahrzeug zurückholen. Es können dabei Schäden entstehen. Diese Schäden bezahlen wir nicht. Es sei denn, wir haben grobfahrlässig gehandelt.

### **4. Produktrückrufe, Anbringen von Zubehör und Lackschäden**

### **5. Reparaturkosten und Ersatzteile**

Sie müssen Ihr Fahrzeug reparieren lassen, damit Sie weiterfahren können. Wir bezahlen die Reparatur und die Ersatzteile nicht.

### **6. Gegenstände im Fahrzeug**

Sie lassen Gegenstände im Fahrzeug zum Beispiel während einer Rückholung, einer Reparatur in der Garage oder bei einer Kollision. Wir übernehmen keine Haftung für diese Gegenstände.

**Bitte beachten Sie:** Es gibt noch weitere Ausschlüsse. Lesen Sie dazu Abschnitt C «Generelle Ausschlüsse».

## **G5 Versicherte Leistungen**

Diese Leistungen erbringen wir bei einem versicherten Ereignis.

Unter Abschnitt A «Leistungsübersicht» sehen Sie die Versicherungssummen und welche Begrenzungen es gibt.

### **G5.1 24h-Pannenhilfe und Assistance-Leistungen**

#### **1. Pannenhilfe und Abschleppen**

In der Schweiz und im Ausland

Wir bezahlen für die Pannenhilfe und das Abschleppen bis zu CHF 2'000. Wir organisieren die Pannenhilfe am Schadenort und das Abschleppen des Fahrzeugs zur nächstgelegenen Garage.

#### **G5.2 Ausfall des Fahrzeugs**

Ihr Fahrzeug fällt aus. Sie können nicht mehr weiterfahren. Sie können zwischen der Leistung «Warten auf Reparaturrende» und «Ihre Weiterfahrt und Rückreise» wählen. Wir organisieren und bezahlen:

#### **1. Warten auf Reparaturrende**

Eine Garage repariert Ihr Fahrzeug. Wir unterstützen Sie dabei, damit Sie vor Ort auf das Reparaturrende warten können. Wir bezahlen die Hotelkosten (Zimmer und Frühstück), wenn Sie unerwartet übernachten müssen, oder wir stellen Ihnen ein Mietfahrzeug im Ausland zur Verfügung, wenn Sie es brauchen.

Fällt Ihr Fahrzeug in der Schweiz aus? Wir bezahlen die Hotelkosten bis CHF 150 pro Person für eine Nacht.

Fällt Ihr Fahrzeug im Ausland aus, haben Sie die Wahl: Wir bezahlen die Hotelkosten bis CHF 150 pro Person und Nacht während der Dauer der Reparatur, höchstens für fünf Nächte. Oder wir bezahlen Ihnen ein Mietfahrzeug während der Dauer der Reparatur, höchstens für fünf Tage.

**Wichtig:** Wir bezahlen für ein Mietfahrzeug in der gleichwertigen Kategorie wie Ihr Fahrzeug.

#### **2. Ihre Weiterfahrt und Rückreise**

In der Schweiz und im Ausland

Sie können nicht warten, bis Ihr Fahrzeug repariert ist. Oder jemand hat Ihr Fahrzeug gestohlen. Wir organisieren und bezahlen eines der beiden Transportmittel, damit Sie bis zu Ihrem Reiseziel weiterfahren können:

- Zugfahrt erster Klasse oder einen Flug in der Economy-Klasse. **Voraussetzung:** Wir bezahlen einen Flug nur, wenn eine Bahnreise länger als 7 Stunden dauern würde.
- Mietfahrzeug während 24 Stunden in der Schweiz oder während 48 Stunden im Ausland. **Wichtig:** Wir bezahlen für ein Mietfahrzeug in der gleichwertigen Kategorie wie Ihr Fahrzeug.

Wenn Ihr Auto in der Zwischenzeit noch nicht repariert ist, dann organisieren und bezahlen wir Ihnen auch die oben genannten Transportmittel, damit Sie nach Hause fahren können.

**Wichtig:** Wir wählen das Transportmittel aus.

#### **3. Abholen Ihres Fahrzeugs**

In der Schweiz und im Ausland

Ihr Fahrzeug ist repariert. Oder Ihr gestohlenes Fahrzeug wurde gefunden. Sie können Ihr Fahrzeug deshalb abholen. Wir bezahlen Ihnen oder einer Person Ihrer Wahl eines der beiden Transportmittel:

- Zugfahrt erster Klasse oder einen Flug in der Economy-Klasse. **Voraussetzung:** Wir bezahlen einen Flug nur, wenn eine Bahnreise länger als 7 Stunden dauern würde.
- Mietfahrzeug während 24 Stunden in der Schweiz oder während 48 Stunden im Ausland. **Wichtig:** Wir bezahlen für ein Mietfahrzeug in der gleichwertigen Kategorie wie Ihr Fahrzeug.

**Wichtig:** Wir wählen das Transportmittel aus.

#### 4. Rückführen Ihres Fahrzeugs

In der Schweiz

Ihr Auto fällt in der Schweiz aus. Die Reparatur vor Ort dauert länger als 5 Arbeitstage. Wir lassen Ihr Fahrzeug in die Garage bringen, die Sie üblicherweise aufsuchen. Wir bezahlen die Kosten für das Rückführen Ihres Fahrzeugs bis zu CHF 1'000.

Im Ausland

Ihr Auto fällt im Ausland aus. Die Reparatur vor Ort dauert länger als 5 Arbeitstage. Oder Ihr gestohlenen Fahrzeug wurde gefunden und es ist nicht mehr fahrtüchtig. Wir lassen Ihr Fahrzeug in die Garage in der Schweiz bringen, die Sie üblicherweise aufsuchen. Wir bezahlen für den Rücktransport bis maximal den Zeitwert Ihres Fahrzeugs.

Können wir Ihr Fahrzeug nicht in Ihre Garage bringen? Dann wählen wir die Garage, die sich am nächsten zu Ihrem Wohnsitz befindet. Wir bringen das Fahrzeug so rasch wie möglich zurück.

Diese Leistung gilt nur für Fahrzeuge mit einem Gewicht bis zu 3.5 Tonnen. Bei Fahrzeugen mit einem höheren Gewicht wenden wir die Bedingungen von Artikel G5 Punkt 3 «Abholen Ihres Fahrzeugs» an.

**Wichtig:** Wir haften nicht, wenn sich der Rücktransport ohne unsere Schuld verzögert.

Sie wollen das Fahrzeug nicht mehr in die Schweiz zurückholen. Wir unterstützen Sie bei den Formalitäten, um das Fahrzeug zu verwerten oder zu vernichten. **Wichtig:** Sie müssen die Kosten für die Verwertung oder Vernichtung Ihres Fahrzeugs bezahlen.

#### 5. Parkplatzkosten

In der Schweiz und im Ausland

Wir bezahlen die Parkplatzkosten bis zu CHF 250.

#### 6. Kosten für Sachverständigengutachten im Ausland

Ein Sachverständiger untersucht die Schäden am Fahrzeug und nennt die Gründe für die Rückführung. Wir bezahlen die Kosten für dieses Gutachten bis zu CHF 250.

#### 7. Ersatzteilversand ins Ausland

Am Schadenort gibt es die Ersatzteile für die Reparatur Ihres Fahrzeugs nicht. Wir bestellen die Ersatzteile so schnell wie möglich und schicken Sie an den Schadenort. Wir übernehmen die Versandkosten bis zu CHF 250. **Wichtig:** Vielleicht entstehen Kosten für den Zoll. Diese müssen Sie selbst bezahlen.



## H Reise- und Verkehrsrechtsschutz

Brauchen Sie im Rahmen Ihrer versicherten Reise eine Vertretung bei Streitfällen in versicherten Rechtsfällen? Die Leistungen dieses Moduls werden jederzeit erbracht.

### H1 Allgemeines

#### 1. Zeitlicher Geltungsbereich

Versicherungsschutz besteht, wenn das auslösende Ereignis und der Bedarf an Rechtsschutz während der Vertragsdauer eintreten und Fortuna innerhalb dieses Zeitraums gemeldet werden.

#### 2. Versicherte Eigenschaften

Versichert sind Sie bzw. die versicherten Personen als:

- Eigentümer, Halter, Mieter, Lenker oder Mitfahrer eines Fahrzeugs (inklusive E-Fahrzeug), das für den Strassenverkehr zugelassen ist und gewerblich oder privat genutzt wird.
- Eigentümer, Mieter oder Lenker eines Wasserfahrzeugs, das in der Schweiz eingeschrieben, stationiert und für Schweizer Gewässer zugelassen ist.

oder Luftfahrzeug oder beim Betreiben einer Sportart verwickelt ist.

- aufgrund eines tätlichen Angriffs, eines Raubs oder eines einfachen Diebstahls.

#### 2. Versicherungsrecht

Versichert sind Streitigkeiten mit schweizerischen privaten oder öffentlichen Versicherungseinrichtungen, bei denen die versicherte Person angeschlossen ist, die im Zusammenhang mit einem unter Artikel H2 Punkt 1 «Schadenersatzrecht» angeführten Ereignis stehen.

#### 3. Strafrecht

Versichert ist die Verteidigung in einem Strafverfahren gegen die versicherte Person aufgrund eines Verkehrsunfalles.

#### 4. Ausweisentzug

Versichert sind Verfahren vor schweizerischen Verwaltungsbehörden über den Entzug des Führerausweises infolge eines Verkehrsunfalles.

#### 5. Vertragsrecht

Versichert sind Streitigkeiten aus folgenden Verträgen, die für oder während einer Reise abgeschlossen werden:

#### 1. Schadenersatzrecht

Versichert ist das Geltendmachen von gesetzlichen, ausservertraglichen Haftpflichtansprüchen, sofern kein privat- oder öffentlich-rechtliches Verhältnis besteht, und zwar:

- aufgrund eines Unfalls, in den der Lenker eines privaten oder gemieteten Personenwagens verwickelt ist.
- aufgrund eines Unfalls, in den die versicherte Person als Fussgänger, Radfahrer, Motorradfahrer oder als Mitfahrer in einem privaten oder öffentlichen Land-, Wasser-

- Buchung von Pauschalreisen
- Buchung von Unterkünften
- Miete einer Ferienwohnung oder eines Ferienhauses (inklusive Campingstellplatz)

- Transport- und Überführungsvertrag für Gepäck und/oder eines Motorfahrzeugs im Ausland
- Beförderung und Luftverkehr
- Miete und Reparatur von Motorfahrzeugen

### H3 Einschränkung der Deckung

- Verträge, die in Artikel H2 Punkt 5 «Vertragsrecht» nicht ausdrücklich erwähnt werden.
- Streitigkeiten gegen Fortuna sowie gegen ihre Mitarbeitenden oder gegen Personen, die mit der Interessenwahrung der versicherten Person beauftragt sind.
- Interessenwahrung bei Beteiligungen an Raufereien und Schlägereien.
- Abwehr von Schadenersatzansprüchen Dritter.
- Streitigkeiten im Zusammenhang mit einer der versicherten Person vorgeworfenen vorsätzlichen Straftat.
- Streitigkeiten im Zusammenhang mit Kriegen, terroristischen Ereignissen, Neutralitätsverletzungen, Aufruhr und Streik.
- Streitigkeiten im Zusammenhang mit gesundheitsschädigenden Strahlen, Kernspaltung/-fusion sowie Naturkatastrophen.
- Verfahren vor internationalen oder supranationalen Gerichtsinstanzen.
- Streitigkeiten, die unter das Schuldbetreibungs- und Konkursrecht fallen oder sich aus reinem Inkasso von Forderungen ergeben. Ausgenommen sind Inkassokosten gemäss Artikel H4 «Versicherte Leistungen».
- Wenn der Lenker bei Entstehung des Rechtsfalls eine Alkoholkonzentration im Blut von 1.5‰ bzw. 0.75 mg/l oder mehr aufweist oder unter dem Einfluss anderer Substanzen steht, die seine Fahrtauglichkeit beeinflussen.
- Wenn der Lenker bei Entstehung des Rechtsfalls keinen gültigen Führerausweis besass, zum Führen des Fahrzeugs nicht berechtigt war oder ein Fahrzeug ohne gültige Kontrollschilder oder ohne den gesetzlich vorgeschriebenen Versicherungsschutz lenkte.
- Gesetzlich nicht zulässige Fahrten mit Fahrzeugen.
- Teilnahme an Rennen, Wett- und Trainingsfahrten.
- Streitigkeiten bei Ansprüchen oder Verfahren, die im Zusammenhang mit einem der vorgenannten Ausschlüsse stehen.

**Bitte beachten Sie:** Es gibt noch weitere Ausschlüsse. Lesen Sie dazu Abschnitt C «Generelle Ausschlüsse».

### H4 Versicherte Leistungen

Unter Abschnitt A «Leistungsübersicht» sehen Sie die Versicherungssummen und welche Begrenzungen es gibt.

Fortuna übernimmt bei angemeldeten und versicherten Rechtsfällen bis zum Höchstbetrag von CHF 250'000 folgende Leistungen:

- Bearbeitung des Rechtsfalls und Ihre Vertretung durch den Fortuna Rechtsdienst.
- Kosten eines Rechtsanwalts oder eines Rechtsvertreters.
- Gerichts- und sonstige Verfahrenskosten, die Ihnen auferlegt werden.

- Prozessentschädigungen an die Gegenpartei, die Ihnen auferlegt werden.
- Kosten für Gutachten, die von Fortuna oder von Gerichten angeordnet werden.
- Kosten für Mediationsverfahren, die mit Fortuna vereinbart oder von einem schweizerischen Gericht angeordnet werden.
- Inkassokosten für Forderungen, die Ihnen in einem versicherten Rechtsfall zugesprochen wurden. Diese werden höchstens bis zum Vorliegen eines Pfändungsverlustscheins oder bis zur Konkursandrohung übernommen.
- Vorschuss von Strafkautionen, um Untersuchungshaft zu vermeiden, bis zum Höchstbetrag von CHF 100'000 je Ereignis in Europa bzw. CHF 50'000 je Ereignis im ausser-europäischen Ausland.
- Übernahme der Kosten für einen Anwalt bei einer Verhaftung, für die erste polizeiliche Einvernahme bis CHF 500.
- Telefonische Rechtsauskunft in den versicherten Bereichen durch den Fortuna Rechtsdienst.
- Reisekosten für Reisen zu Gerichtsverhandlungen im Ausland.
- Übersetzungskosten für Gerichtsverfahren im Ausland.

### H5 Nicht versicherte Leistungen

- Gegen Sie ausgesprochene Bussen, Konventionalstrafen und andere Leistungen mit Strafcharakter.
- Schadenersatzleistungen aller Art.
- Kosten, die andere übernehmen müssten, wenn diese Rechtsschutzversicherung nicht bestehen würde.
- Streitigkeiten über Ansprüche, die nach Eintritt des Versicherungsfalls an eine versicherte Person oder einen Dritten abgetreten wurden oder übergegangen sind.
- Kosten für Blut- und andere Analysen sowie für medizinische Untersuchungen.
- Kosten für öffentliche Beurkundungen, Einträge und Löschungen in öffentlichen Registern sowie Bewilligungen aller Art.

**Bitte beachten Sie:** Es gibt noch weitere Ausschlüsse. Lesen Sie dazu Abschnitt C «Generelle Ausschlüsse».

### H6 Prozessauskauf

Fortuna hat das Recht, anstelle der versicherten Leistung das wirtschaftliche Interesse der versicherten Person durch einen Prozessauskauf abzugelten und sich dadurch von der Leistungspflicht zu befreien. Ausgangspunkt ist der materielle Streitwert unter Berücksichtigung des Prozess- und Inkassorisikos.

### H7 Gleiches Ereignis

Beruhem mehrere Streitigkeiten einer versicherten Person oder mehrerer unter der gleichen Police versicherter Personen auf dem gleichen Ereignis, dann gelten diese Streitigkeiten gesamthaft als ein Rechtsfall.



## I Reisegepäckversicherung

Ihr Reisegepäck ist versichert. Der Versicherungsschutz beginnt, wenn Sie Ihren Wohnsitz für eine Reise verlassen. Er endet, sobald Sie an Ihren Wohnsitz zurückgekehrt sind.

### I1 Versicherte Sachen

Ihr Reisegepäck ist versichert. Dazu gehören:

- alle Sachen für Ihren persönlichen Bedarf, die Sie auf der Reise dabei haben.
- alle Sachen, die Sie während der Reise einem Transportunternehmen für den Transport übergeben.
- alle Sachen, die Sie während der Reise einem Unternehmen zur Aufbewahrung gegeben haben.
- alle Andenken, die Sie auf der Reise gekauft haben.

### I2 Nicht versicherte Sachen

- Alle Sachen, während Sie diese benutzen.
- Schmuckstücke jeglicher Art und Accessoires, Uhren, Parfums, Schönheitsprodukte, Pelze, Kunst- oder Sammlerobjekte, Musikinstrumente, Alkohol, Tabakwaren, verderbliche Waren und Waffen inklusive Waffenzubehör.
- Reisetickets, die nicht auf Ihren Namen lauten.
- Bargeld, Abonnements, Wertpapiere, Urkunden und Dokumente aller Art (ausser Reisedokumenten).
- Software, Edelmetalle, Edelsteine und Perlen, Briefmarken, Handelswaren, Warenmuster und Gegenstände mit Kunst- oder Sammlerwert.
- Gegenstände, deren Kauf oder Existenz Sie nicht per Quittungen oder Kaufbeleg beweisen können.
- Smartphones, Tablets und Laptops im Gepäck, das Sie einem Transportunternehmen oder einem Depot anvertraut haben.
- Objekte mit vorwiegend künstlerischem oder emotionalem Wert, Zahngold, Prothesen aller Art.
- Motor-, Wasser- und Luftfahrzeuge, Hängegleiter, Gleitschirme, Fallschirme, für die eine Haftpflichtversicherung nach schweizerischem Gesetz notwendig ist oder die Sie im Luftfahrzeugregister eintragen lassen müssen. Auch das Zubehör sowie Anhänger sind nicht versichert.

**Bitte beachten Sie:** Es gibt noch weitere Ausschlüsse. Lesen Sie dazu Abschnitt C «Generelle Ausschlüsse».

### I3 Versicherte Ereignisse

Folgende Ereignisse sind versichert:

#### 1. Sie führen das Reisegepäck selbst mit:

- Ihr Reisegepäck wird gestohlen.
- Ihr Reisegepäck wird beschädigt oder zerstört.

2. Sie haben Ihr Reisegepäck einem **Transportunternehmen** zum Transport übergeben. Oder Sie haben Ihr Reisegepäck einem **Unternehmen zur Aufbewahrung** gegeben:

- Ihr Reisegepäck geht verloren.
- Ihr Reisegepäck wird beschädigt oder zerstört.

3. Ihr Reisegepäck kommt bei der Hinreise mehr als **vier Stunden verspätet an**.

### I4 Nicht versicherte Ereignisse

- Ihr Arbeitsweg gilt nicht als Reise.
- Schäden durch Abnutzung.
- Schäden, weil die Sachen verderben.
- Schäden durch Witterung. Elementarereignisse sind jedoch gedeckt.
- Schäden durch ungenügende oder mangelhafte Herstellung oder Verpackung.
- Schäden, weil Sie die Sachen liegengelassen, verlegt oder verloren haben.
- Schäden, die Sie selbst verursacht haben.

**Bitte beachten Sie:** Es gibt noch weitere Ausschlüsse. Lesen Sie dazu Abschnitt C «Generelle Ausschlüsse».

### I5 Versicherte Leistungen

Unter Abschnitt A «Leistungsübersicht» sehen Sie die Versicherungssummen und welche Begrenzungen es gibt.

Diese Leistungen deckt Ihre Reisegepäckversicherung:

- Bei Diebstahl, Beschädigung oder Verlust bezahlen wir den Wiederbeschaffungswert zum Zeitpunkt des Schadens bis zu CHF 3'000 in der Einzelversicherung und bis zu CHF 5'000 in der Familienversicherung pro Ereignis. Das sind die Kosten, die Sie bezahlen müssten, wenn Sie Ihr Reisegepäck neu kaufen würden. Sie müssen pro Schadenereignis einen Selbstbehalt von CHF 200 bezahlen.
- Ihr Reisegepäck kommt bei der Hinreise mindestens vier Stunden zu spät an. Wir bezahlen die Kosten bis zu CHF 1'000 pro Person, maximal CHF 2'000 pro Ereignis für dringend nötige Dinge, die Sie als Ersatz kaufen müssen.





## J Übernahme des Selbstbehalts bei Mietfahrzeugen (CDW)

Sie mieten auf Ihrer Reise ein Mietfahrzeug. Es gibt Probleme mit dem Mietfahrzeug. Dadurch entstehen Kosten.

### J1 Versicherte Mietfahrzeuge

Sie haben einen Mietvertrag abgeschlossen und lenken das Mietfahrzeug. Die folgenden Mietfahrzeuge bis zu 3.5 Tonnen sind versichert.

Es sind nur die folgenden Fahrzeugtypen versichert:

- Personenwagen
- Wohnmobile und Wohnanhänger
- Anhänger mit einem Leergewicht bis 350 kg
- Motorräder
- Fahrräder und E-Bikes
- Wasserfahrzeuge

### Mietvertragsvoraussetzungen

Wir bezahlen den Selbstbehalt nur wenn:

- Sie einen Mietvertrag mit einer Mietagentur in der Schweiz abgeschlossen haben.
- Sie einen Mietvertrag mit einer Miet- oder Sharing-Agentur im Ausland abgeschlossen haben.
- Sie das Mietfahrzeug gemäss Mietvertrag privat nutzen.
- der Mietvertrag auf Ihren Namen lautet.

Die Deckung des Selbstbehalts gilt ab dem Tag des Mietbeginns. Sie endet am Tag, an dem Sie gemäss Mietvertrag das Fahrzeug zurückgeben. Die Deckung endet spätestens dann, wenn Sie das Fahrzeug zurückgeben.

### J2 Nicht versicherte Mietfahrzeuge

- Fahrzeuge mit einem Händlerschild (U-Nummer).
- Fahrzeuge bei Sharing-Agenturen (z. B. Mobility) in der Schweiz.
- Fahrzeuge, mit denen jemand gewerbsmässig Personen transportiert.
- Fahrzeuge, mit denen jemand gewerbsmässig Sachen oder Material transportiert.
- Fahrzeuge, die für den Export bestimmt sind.
- Fahrschulfahrzeuge, wenn ein Fahrschüler sie lenkt.

### J3 Versicherte Ereignisse

Diese Ereignisse sind versichert:

- Ihr Mietfahrzeug wird beschädigt.
- Ihr Mietfahrzeug wird gestohlen.

### J4 Nicht versicherte Ereignisse

Der Selbstbehalt wird nicht übernommen bei:

- Schäden, weil Sie die Mietvertragsvoraussetzungen nicht erfüllen.
- Schäden, die Sie aufgrund einer Vertragsverletzung gegenüber dem Vermieter verursacht haben.
- Schäden, weil Sie den Fahrzeugschlüssel verloren oder beschädigt haben.
- Das Fahrzeug war nicht richtig gewartet. Das Fahrzeug hatte bereits vor Beginn der Fahrt einen Mangel. Oder Sie hätten wissen können, dass bereits ein Mangel besteht.
- Sie fahren mit dem Mietfahrzeug auf einer Strasse. Die zuständige Behörde hat die Strasse nicht für den Verkehr oder das Mietfahrzeug freigegeben. Ihr Mietfahrzeug ist auf dieser Strasse nicht versichert.

**Bitte beachten Sie:** Es gibt noch weitere Ausschlüsse. Lesen Sie dazu Abschnitt C «Generelle Ausschlüsse».

### J5 Versicherte Leistungen

Unter Abschnitt A «Leistungsübersicht» sehen Sie die Versicherungssummen und welche Begrenzungen es gibt.

Wir übernehmen bei einem versicherten Ereignis den Selbstbehalt bis zu CHF 10'000 pro Ereignis.

Ist der Schaden weniger hoch als der Selbstbehalt? Dann bezahlen wir den effektiven Schaden.

## K Im Schadenfall

### K1 Meldung eines Schadens

Sie müssen einen Schaden sofort der jeweiligen Gesellschaft melden. Die zuständige Gesellschaft kann verlangen, dass die Schadenanzeige schriftlich oder in einer anderen Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, erfolgt.

### Europ Assistance

Telefonisch: +41 848 800 400

Schriftlich: Europ Assistance, Avenue Perdtemps 23,  
1260 Nyon

E-Mail: [travel@europ-assistance.ch](mailto:travel@europ-assistance.ch)

Online: [generali-travel-ch.eclaims.europ-assistance.com/](https://generali-travel-ch.eclaims.europ-assistance.com/)

### Fortuna

E-Mail: [info.rvg@fortuna.ch](mailto:info.rvg@fortuna.ch)

Schriftlich: Fortuna Rechtsschutz-Versicherungs-Gesellschaft AG, Soodmattenstrasse 2, 8134 Adliswil

Online: [general.ch/rechtsfall-melden](https://general.ch/rechtsfall-melden)

### K2 Vorgehen im Schadenfall

Das passiert bei einem Schadenfall im Modul H «Reise- und Verkehrsrechtsschutz»:

Sie haben den Rechtsfall gemeldet. Fortuna spricht mit Ihnen darüber, wie es weitergeht. Das Ziel ist, den Rechtsfall so gut

wie möglich zu erledigen. Fortuna bestimmt dazu die nächsten Schritte. Fortuna hat das Recht, einen anderen Vertreter zu beauftragen.

### K3 Ihre Pflichten im Schadenfall

Als versicherte Person sind Sie verpflichtet, Ihren vertraglichen oder gesetzlichen Pflichten bezüglich Meldung, Auskunft oder Verhalten vollumfänglich nachzukommen.

Wenn die Versicherten die gesetzlichen oder vertraglichen Pflichten aus eigener Schuld verletzen, können wir die Entschädigung herabsetzen oder streichen. Wir verringern die Entschädigung im gleichen Ausmass, wie die Versicherten mit ihrer Pflichtverletzung zum Eintreten des Schadens oder zu seinem Ausmass beigetragen haben. Wenn die Versicherten beweisen, dass ihr Verhalten das Eintreten oder das Ausmass des Schadens nicht beeinflusst hat, kürzen wir die Entschädigung nicht.

#### K3.1 Pflichten bei der Abwicklung eines Schadens

Sie müssen bei der Abwicklung des Schadenfalls im benötigten Umfang mitwirken und zwingend folgende Punkte beachten:

- Informieren Sie uns sofort.
- Teilen Sie uns alle Informationen schriftlich oder in einer anderen Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, mit, die Ihre Ansprüche begründen und die eine Untersuchung durch uns ermöglichen.
- Liefern Sie uns alle notwendigen Unterlagen zu dem entsprechenden Schaden, insbesondere die ausgefüllte Schadenanzeige mit den erforderlichen Beilagen (siehe nachfolgend unter «Unterlagen»).

Sollten Sie den Mitwirkungspflichten zur Begründung des Versicherungsanspruches nicht nachkommen, können wir Sie schriftlich unter Ansetzung einer Frist von 10 Tagen dazu auffordern. Sollten Sie dieser Aufforderung nicht nachkommen, entfällt die Leistungspflicht.

**Unterlagen:** Sie fordern Rückerstattung für Zahlungen. Sie müssen alle Originalbelege für diese Zahlungen an die Europ Assistance an oben genannter Adresse senden.

- Annullationskostenrechnung
- Flugtickets und Bahnбилlette, Eintrittskarten, Quittungen usw.
- Belege für Kosten, die unerwartet entstanden sind
- Bescheinigung des Todesfalles
- Buchungsbestätigung
- Dokumente bzw. offizielle Atteste, die bestätigen, dass das versicherte Ereignis eingetreten ist (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeirapport, Pannen-Bericht usw.)
- Rechnungen über die versicherten zusätzlichen Kosten
- Tatbestandsaufnahme
- Vermisstenanzeige beim EDA
- Verspätungsnachweis des Transportunternehmens

Sie müssen Ihren Arzt gegenüber der Europ Assistance von der Schweigepflicht befreien. Gutachter wie zum Beispiel Ärzte oder Experten, die den Schaden eines Ereignisses feststellen,

dürfen nicht mit Ihnen verwandt oder verschwägert sein oder direkt davon profitieren.

### K3.2 Spezifische Pflichten

#### Personen-Assistance

Europ Assistance bestimmt, organisiert und koordiniert die notwendige Hilfe.

Sie müssen Europ Assistance um Zustimmung fragen, bevor Sie selbst etwas tun. Oder bevor Sie Kosten bezahlen. Sie müssen sich an die Lösung halten, die Europ Assistance vorschlägt.

#### Fahrzeug-Assistance

Die Fahrzeugvermietungen verlangen üblicherweise, dass Sie per Kreditkarte eine Kautions bezahlen oder hinterlegen. Und sie schreiben meistens ein Mindestalter und eine minimale Fahrpraxis vor. Sie sind dafür verantwortlich, dass Sie diese Bedingungen erfüllen können. Europ Assistance übernimmt keine Verantwortung, wenn die Fahrzeugvermietung kein Fahrzeug für Sie hat oder Sie die Bedingungen nicht erfüllen.

#### Reise- und Verkehrsrechtsschutz

Beachten Sie bitte die folgenden Punkte:

##### 1. Vergleich

Vergleichen Sie die Verpflichtungen zulasten von Fortuna beinhalten, dürfen von der versicherten Person oder deren Rechtsvertreter nur mit schriftlicher – oder in einer Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht – Zustimmung von Fortuna abgeschlossen werden.

##### 2. Entschädigungen

Prozess- oder Parteientschädigungen, die der versicherten Person gerichtlich oder aussergerichtlich zugesprochen werden, sind Fortuna vollumfänglich geschuldet.

##### 3. Anwaltswahl

- **Erteilung von Aufträgen:** Die versicherte Person darf selbst keinen Rechtsvertreter beauftragen und keine rechtlichen Schritte einleiten oder Rechtsmittel ergreifen, bevor Fortuna nicht schriftlich oder in einer Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, das Einverständnis dazu erteilt hat. Andernfalls ist Fortuna von der Leistungspflicht befreit.
- **Wahl des Rechtsvertreters:** Bei Gerichts- und Verwaltungsverfahren, für welche das Anwaltsmonopol gilt, oder wenn Interessenkollisionen den Beizug eines Anwalts notwendig machen, kann die versicherte Person im Einvernehmen mit Fortuna einen Rechtsvertreter frei wählen. Dieser muss im Rechtsbereich des Verfahrens qualifiziert sein und seinen Geschäftssitz im Bezirk der Behörde haben, die für das Gerichts- oder Verwaltungsverfahren zuständig ist. Lehnt Fortuna die gewählte Vertretung ab, kann die versicherte Person drei andere, voneinander unabhängige Rechtsvertreter vorschlagen, wovon Fortuna einen wählen muss.
- **Entbindung:** Die versicherte Person entbindet den beauftragten Rechtsvertreter gegenüber Fortuna vom Berufsgeheimnis und ermächtigt ihn, alle fallrelevanten Unterlagen und Informationen an Fortuna zu übermitteln.

- **Kostengutsprache:** Fortuna kann eine Kostengutsprache begrenzen und befristen, an Auflagen oder Bedingungen knüpfen sowie auf einzelne Rechtsangelegenheiten oder Verfahrensabschnitte beschränken.

#### 4. Meinungsverschiedenheiten

- **Aussichtslosigkeit:** Treten Meinungsverschiedenheiten über die Erledigung eines Rechtsfalls auf oder lehnt Fortuna eine Leistung für eine Massnahme wegen Aussichtslosigkeit ab, hat Fortuna ihre Auffassung schriftlich oder in einer Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht, zu begründen und die versicherte Person auf die Möglichkeit des Verfahrens bei Meinungsverschiedenheiten hinzuweisen. Die Wahrung von Rechtsmittel-, Verwirkungs- und Verjährungsfristen obliegt in diesem Fall der versicherten Person.
- **Verfahren:** Ist die versicherte Person mit der von Fortuna vertretenen Auffassung nicht einverstanden, kann sie innerhalb von 90 Tagen ab Zustellung der Ablehnung die Angelegenheit einem schweizerischen, fachlich geeigneten Anwalt oder Rechtsprofessor als Einzelschiedsrichter vorlegen. Der Einzelschiedsrichter wird von der versicherten Person und Fortuna gemeinsam bestimmt und entscheidet aufgrund eines einfachen Schriftenwechsels. Er verlangt von beiden Seiten je einen Kostenvorschuss in der Höhe der vollen mutmasslichen Verfahrenskosten. Parteientschädigungen werden keine ausgerichtet. Verlangt die versicherte Person nicht innerhalb von 90 Tagen nach Zustellung der Ablehnung ein solches Schiedsverfahren, gilt dies als Verzicht. Im Übrigen gelten die Bestimmungen der Zivilprozessordnung (ZPO).
- **Massnahmen auf eigene Kosten:** Leitet die versicherte Person nach Ablehnung der Leistung durch Fortuna einen Prozess auf eigene Kosten ein und erlangt dabei ein günstigeres Urteil als die von Fortuna schriftlich – oder in einer Form, die den Nachweis durch Text ermöglicht – mitgeteilte Auffassung oder als das Ergebnis des Schiedsverfahrens, übernimmt Fortuna die dadurch entstandenen notwendigen Kosten bis zum Höchstbetrag der Deckungssumme.

#### Reisegepäckversicherung

Sie müssen Europ Assistance die Quittungen oder Kaufbestätigungen für die gestohlenen, beschädigten oder verlorenen Gegenstände sowie die Tatbestandsaufnahmen geben.

Ihr Reisegepäck wurde beschädigt, zu spät geliefert oder ist beim Transport verloren gegangen. Sie müssen sich das sofort von der zuständigen Stelle in einer Tatbestandsaufnahme bestätigen lassen. Zum Beispiel von der Hotelleitung, der Reiseleitung, dem Transportunternehmen usw. In der Tatbestandsaufnahme müssen die Ursache, die Umstände und das Ausmass des Schadens stehen. Sie müssen bei der zuständigen Stelle auch sofort eine Entschädigung verlangen.

Sie müssen die beschädigten Gegenstände der Europ Assistance geben.

#### Übernahme des Selbstbehalts für Mietfahrzeuge (CDW)

Sie müssen Europ Assistance folgende Dokumente senden:

- Kopie des Fahrzeugmietvertrags.
- Zahlungsnachweis der Kautions (Quittung der Fahrzeugvermietung oder Belastungsnachweis der Kreditkarte).
- Kopie der Tatbestandsaufnahme (Polizeirapport, Unfallprotokoll).
- Kopie der Endabrechnung des Mietfahrzeugvermieters.
- Abrechnung, welche die Zahlung des verrechneten Selbstbehalts zeigt.
- Kopie der allgemeinen Geschäfts- und Versicherungsbedingungen des Mietfahrzeugvermieters.