

## ZUSAMMENFASSUNG DES VERSICHERUNGSSCHUTZES AT MyTravel Storno Smart 2104

LEISTUNGEN	ANWENDUNGSBEREICH	MAXIMALE VERSICHERUNGSSUMME
<b>Stornoschutz</b>	<b>Falls Sie Ihre Reise vor Abreise stornieren müssen.</b>	<b>Entsprechend der gebuchten Prämie</b>
<b>Reiseabbruch</b>	<b>Falls Sie Ihre Reise außerplanmäßig unterbrechen oder beenden müssen.</b>  Kosten für die vorzeitige Rückreise bis € 3000 Kosten für die Weiterreise bis € 300	<b>Entsprechend der gebuchten Prämie</b>
<b>Verspätungsschutz</b>	<b>Falls sich Ihre Reise verzögert.</b> Maximale Erstattung pro 24 Stunden Verspätung: Tageslimit ohne Rechnungen - € 100 Erforderliche Mindestverzögerung - 8 Stunden Tageslimit mit Rechnungen - € 200 Erforderliche Mindestverzögerung - 8 Stunden	<b>€ 3.000</b>

Dies ist eine kurze Beschreibung des Versicherungsschutzes, der im Rahmen *Ihrer* Police zur Verfügung steht. Die Allgemeinen Versicherungsbedingungen und Ausschlüsse gelten für alle Sparten/ Versicherungsleistungen. Bitte überprüfen *Sie Ihre* Police sorgfältig auf vollständige Details. Die Definitionen der Begriffe im Abschnitt „Definitionen“ der Police gelten auch für diese Zusammenfassung *Ihres* Versicherungsschutzes.

### Wichtige Hinweise:

- *Ihre* Versicherung deckt keine bereits vorbestehenden oder vorhersehbaren Ereignisse ab.
- Sofern nicht anders angegeben, gelten die oben angegebenen Leistungsgrenzen pro *Police*.
- Sofern *Sie Ihre Police* mit einer One-Way-Buchung erworben haben, ist *Ihr Abreisedatum* das auf *Ihren* Reisedokumenten angegebene *Abreisedatum* und das Enddatum des Versicherungsschutzes das auf *Ihren* Reisedokumenten angegebene Rückreisedatum für *Ihre* Reise. Bitte kontaktieren *Sie* uns, wenn *Sie* Änderungen an *Ihren* Daten vornehmen müssen.

### UNSER VERSPRECHEN AN SIE

#### Wir stehen Ihnen zur Verfügung

Für Fragen zu *Ihren* Versicherungsleistungen:

**Telefon: +43 1 525 03-6811 (8:00 – 18:00 Uhr, Mo – Fr)**

**E-Mail: [service.at@allianz.com](mailto:service.at@allianz.com)**

**Online: [www.allianz-travel.at](http://www.allianz-travel.at)**

Für Notfallhilfe während der Reise:

**Telefon: +43 1 525 03-245**

Für *Ihre* Schadenmeldung:

**Bitte besuchen Sie uns auf: <https://allianz-protection.com>**

#### Rücktritt vom Vertrag

*Sie* können innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt der Versicherungspolice ohne Angabe von Gründen von diesem Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt muss in geschriebener Form (Brief, Fax, E-Mail) erfolgen. Wenn der Versicherungsvertrag auf dem Wege des Fernabsatzes abgeschlossen wurde, besteht das genannte Rücktrittsrecht nur für Verträge mit einer Laufzeit von über einem Monat. Die Rücktrittsfrist beginnt mit der Verständigung vom Zustandekommen des Versicherungsvertrages (=Zusendung von Police bzw. Versicherungsschein), jedoch nicht, bevor *Sie* die Police/ Versicherungsbedingungen einschließlich der Bestimmungen über die Prämienfestsetzung oder -änderung und diese Belehrung über das Rücktrittsrecht erhalten haben.

Die Rücktrittserklärung richten *Sie* bitte an:  
AWP P&C S.A., Niederlassung für Österreich  
z.H. Service Center  
Hietzinger Kai 101 - 105  
1130 Wien  
E-Mail: [service.at@allianz.com](mailto:service.at@allianz.com)

Zur Wahrung der Rücktrittsfrist reicht es aus, dass *Sie* die Rücktrittserklärung vor Ablauf der Rücktrittsfrist absenden. Die Erklärung ist auch wirksam, wenn sie in den Machtbereich *Ihres* Versicherungsvertreters gelangt.

Mit dem Rücktritt enden ein allfällig bereits gewährter Versicherungsschutz und künftige Verpflichtungen aus dem Versicherungsvertrag. Haben wir bereits Deckung gewährt, so gebührt uns eine der Deckungsdauer entsprechende Prämie. Wenn *Sie* bereits Prämien an uns bezahlt haben, die über diese Prämie hinausgehen, so werden wir *Ihnen* diesen darüber hinausgehenden Teil ohne Abzüge zurückzahlen. Das Rücktrittsrecht erlischt spätestens einen Monat nachdem *Sie* die Police/ Versicherungsbedingungen einschließlich dieser Belehrung über das Rücktrittsrecht erhalten haben.

## **Beschwerden**

*Unser* Ziel ist es, erstklassige Leistungen zu bieten. Ebenso ist es *uns* wichtig, auf *Ihre* Anliegen einzugehen. Sollten *Sie* einmal mit unseren Produkten oder unserem Service nicht zufrieden sein, können *Sie* sich jederzeit an *uns* wenden: [quality.at@allianz.com](mailto:quality.at@allianz.com) (interne Beschwerdestelle gem. §127e VAG).

Ebenfalls können *Sie* Versicherungsbeschwerden bei folgender Adresse melden:

Beschwerdestelle über Versicherungsunternehmen im Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz gem. §33 VAG  
Abteilung III/3,  
Stubenring 1, 1010 Wien

Tel. +43 1 71100 -862501 oder -862504

E-Mail: [versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at](mailto:versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at)

## ALLGEMEINE VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN

### WER WIR SIND

AWP P&C S.A., Niederlassung für Österreich  
Hietzinger Kai 101-105  
1130 Wien  
Österreich

Wir sind die Österreichische Niederlassung der AWP P&C S.A. mit Firmensitz in Frankreich, 7, rue Dora Maar, 93400 Saint Ouen, die auch unter dem Markennamen Allianz Travel tätig ist.

Für die AWP P&C S.A. mit Sitz in 7 rue Dora Maar, Saint-Ouen, Frankreich zuständige Aufsichtsbehörde: L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) 4 Place de Budapest CS 92459, Paris Cedex 09.

### ÜBER DIESE POLIZZE

Diese *Polizze* ist *unser* Vertrag mit *Ihnen*. Bitte lesen Sie sich das Folgende sorgfältig durch. Wir haben versucht, die teilweise komplexen Sachverhalte der Versicherungsbedingungen verständlich zu erläutern. Wenn Sie Fragen haben, stehen wir Ihnen während der Öffnungszeiten gerne zur Verfügung. Besuchen Sie uns einfach online oder rufen Sie uns an. Unsere Kontaktinformationen und die Öffnungszeiten finden Sie in der Zusammenfassung Ihres Versicherungsschutzes. Falls sich Ihre Reisebuchung ändern sollte, teilen Sie uns dies bitte mit, damit wir alle notwendigen Änderungen an Ihrer *Polizze* vornehmen können.

Die *Polizze* wurde auf Grundlage der Informationen ausgestellt, die Sie zum Zeitpunkt des Kaufs bereitgestellt haben. Wir bieten die in dieser *Polizze* beschriebene Versicherung gegen Zahlung der Prämie und die Einhaltung aller in dieser *Polizze* enthaltenen Obliegenheiten und Bestimmungen an. Sie werden auch bemerken, dass einige Wörter *kursiv* gesetzt sind. Diese Wörter werden im Abschnitt „Definitionen“ beschrieben. Großgeschriebene Wörter beziehen sich auf das Dokument und die Namen des Versicherungsschutzes in dieser *Polizze*. Überschriften werden nur der Übersichtlichkeit halber bereitgestellt und haben keinerlei Einfluss auf Ihren Versicherungsschutz.

### WAS DIESE POLIZZE ENTHÄLT UND WER VERSICHERT IST

Diese *Reiseversicherungspolizze* deckt nur plötzliche und unerwartete Situationen, Ereignisse und Schäden entsprechend den nachfolgend beschriebenen Bedingungen. Bitte lesen Sie diese *Polizze* sorgfältig durch.

Ihre *Polizze* besteht aus 3 Teilen:

1. Polizzendokument
2. Allgemeine Versicherungsbedingungen
3. Datenschutzerklärung

### HINWEIS:

Nicht jeder Schadenfall ist gedeckt, selbst wenn er aufgrund von etwas Plötzlichem, Unerwartetem oder aufgrund eines Ereignisses, das sich außerhalb Ihrer Kontrolle befindet, auftritt. Vom Versicherungsschutz sind nur Schadenfälle umfasst, die in diesen Allgemeinen Versicherungsbedingungen beschrieben sind. Bitte lesen Sie den Abschnitt Allgemeine Ausschlüsse, welche für alle Sparten/ Leistungen Ihrer *Polizze* gelten.

### INHALT

DEFINITIONEN	1
WANN BEGINNT UND ENDET IHR VERSICHERUNGSSCHUTZ	3
BESCHREIBUNG DES VERSICHERUNGSSCHUTZES	3
A. STORNOSCHUTZ	3
B. REISEABBRUCH	5
C. VERSPÄTUNGSSCHUTZ	7
D. ASSISTANCE SERVICES WÄHREND IHRER REISE	7
ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE	8
INFORMATIONEN ZU ANSPRÜCHEN IM SCHADENFALL	9
ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN UND BEDINGUNGEN	10

### DEFINITIONEN

Hier finden Sie die Definitionen der Wörter, welche in diesem Dokument *kursiv* gedruckt sind.

<b>Abreisedatum</b>	Das geplante Datum, das Sie für den Reisebeginn gewählt haben, wie in Ihren Reiseunterlagen und in Ihrer <i>Polizze</i> angegeben.
<b>Adoptionsverfahren</b>	Ein gesetzlich vorgeschriebenes Gerichtsverfahren oder ein anderes von Gesetzes wegen erforderliches Treffen, an dem Sie als potenzielle(r) Adoptiveltern/teil teilnehmen müssen, um ein minderjähriges Kind legal adoptieren zu können.
<b>Aktivität in großer Höhe</b>	Eine Aktivität, die das Überschreiten einer Höhe von 4.500 Metern einschließt oder einschließen soll, außer als Passagier in einem Verkehrsflugzeug.
<b>Arzt</b>	Eine Person, die gesetzlich befugt ist, Medizin oder Zahnmedizin zu praktizieren und über eine entsprechende Zulassung verfügt. Dies können nicht Sie, ein Reisebegleiter, Ihr Familienmitglied, ein Familienmitglied des Reisebegleiters oder das Familienmitglied der kranken oder verletzten Person sein.
<b>Assistenz-Hund</b>	Jeder Hund, der individuell für die Ausführung von Arbeiten oder Aufgaben zum Wohlergehen einer Person mit einer Behinderung, einschließlich einer körperlichen, sensorischen, psychiatrischen, intellektuellen oder anderen geistigen Behinderung, ausgebildet ist. Beispiele für Arbeiten oder Aufgaben sind u. a. die Führung blinder Menschen, die Warnung von Gehörlosen und das Ziehen eines Rollstuhls. Die abschreckende Wirkung von Kriminellen aufgrund der Anwesenheit eines Tieres und die Bereitstellung emotionaler Unterstützung, des Wohlbefindens, des Komforts oder der Kameradschaft gelten nicht als Arbeit oder Aufgabe im Sinne dieser Definition.

<b>Beförderungsunternehmen</b>	Ein Unternehmen mit einer Lizenz für die gewerbliche Beförderung von Passagieren gegen Gebühr auf dem Land-, Luft- oder Wasserweg. Dies umfasst nicht: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mietwagenunternehmen;</li> <li>2. private oder nicht-kommerzielle <i>Beförderungsunternehmen</i>;</li> <li>3. angemietete Beförderungen, mit Ausnahme von Gruppenbeförderungen, die von <i>Ihrem</i> Reiseanbieter angemietet werden; oder</li> <li>4. <i>öffentlichen Nahverkehr</i>.</li> </ol>
<b>Computersystem</b>	Jedes Computer-, Hardware-, Software- oder Kommunikationssystem oder elektronische Gerät (einschließlich, aber nicht beschränkt auf Smartphones, Laptops, Tablets, tragbare Geräte), Server, Cloud, Mikrocontroller oder ähnliche Systeme, einschließlich aller zugehörigen Eingabe-, Ausgabe-, Datenspeichergeräte, Netzwerkeinrichtungen oder Sicherungseinrichtungen.
<b>Cyber-Risiko</b>	Jegliche Verluste, Schäden, Haftungen, Ansprüche, Kosten oder Ausgaben jeglicher Art, die direkt oder indirekt durch einen oder mehrere der folgenden Fälle verursacht werden, dazu beitragen, daraus resultieren oder in Verbindung damit <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Jegliche unbefugte, böswillige oder illegale Handlung oder die Androhung einer solchen Handlung, die den Zugriff auf ein <i>Computersystem</i> oder dessen Verarbeitung, Verwendung oder Betrieb betrifft;</li> <li>2. Jegliche Fehler oder Unterlassungen im Zusammenhang mit dem Zugriff auf ein <i>Computersystem</i> oder der Verarbeitung, Verwendung oder dem Betrieb eines <i>Computersystems</i>;</li> <li>3. Jegliche teilweise oder vollständige Nichtverfügbarkeit oder der Ausfall des Zugriffs, der Verarbeitung, der Nutzung oder des Betriebs eines <i>Computersystems</i>; oder</li> <li>4. Jegliche Nutzungsausfälle, Funktionsminderungen, Reparaturen, Ersatz, Wiederherstellung oder Reproduktion von Daten, einschließlich aller Beträge, die den Wert dieser Daten betreffen.</li> </ol>
<b>Epidemie</b>	Eine ansteckende Krankheit, die von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) oder einer offiziellen Regierungsbehörde als <i>Epidemie</i> anerkannt oder bezeichnet wird.
<b>Ersthelfer</b>	Notfallpersonal (z. B. Polizeibeamte, Rettungsfachpersonal oder Feuerwehrleute), das zu den Verantwortlichen gehört, die bei einem Unfall oder Notfall sofort an den Unfallort kommen um Hilfe und Unterstützung zu leisten.
<b>Familienmitglied</b>	<i>Ihr/e</i> : <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ehepartner (durch Eheschließung, eheähnliche Gemeinschaft oder eingetragene Lebenspartnerschaft);</li> <li>2. <i>Mitbewohner</i>;</li> <li>3. Eltern und Stiefeltern;</li> <li>4. Kinder, Stiefkinder, Pflegekinder, Adoptivkinder oder Kinder, die sich im Adoptionsverfahren befinden;</li> <li>5. Geschwister;</li> <li>6. Großeltern und Enkelkinder;</li> <li>7. Schwiegermutter, Schwiegervater, Schwiegersohn, Schwiegertochter, Schwager, Schwägerin und Schwiegergroßeltern;</li> <li>8. Tanten, Onkel, Nichten und Neffen;</li> <li>9. Erziehungsberechtigten und Vormunde;</li> <li>10. im Haushalt lebende Betreuer, die eine Vergütung erhalten.</li> </ol>
<b>Gender-Hinweis</b>	Damit <i>Ihre</i> Unterlagen besser lesbar sind, verwenden <i>wir</i> die männliche Form, wenn <i>wir</i> von Personen sprechen. <i>Wir</i> meinen damit stets alle Geschlechter.
<b>Hauptwohnsitz</b>	<i>Ihre</i> ständige, feste Wohnadresse für rechtliche und steuerliche Zwecke.
<b>Klettersportarten</b>	Eine Aktivität, bei der Gurte, Seile, Sicherungen, Steigeisen oder Eispickel verwendet werden. Dies umfasst nicht das beaufsichtigte Klettern auf künstlichen Oberflächen, die für das Freizeitsportklettern bestimmt sind.
<b>Mitbewohner</b>	Eine Person, mit der <i>Sie</i> derzeit zusammenleben und mit der <i>Sie</i> mindestens 12 aufeinander folgende Monate zum Zeitpunkt des Polizzenabschlusses gelebt haben und die mindestens 18 Jahre alt ist.
<b>Naturkatastrophe</b>	Ein großräumiges extremes Wetterereignis oder geologisches Ereignis, das unter anderem Eigentum beschädigt, Transport- oder Versorgungseinrichtungen stört oder Menschen gefährdet, insbesondere: Erdbeben, Feuer, Überschwemmung, Hurrikan oder Vulkanausbruch.
<b>Öffentlicher Nahverkehr</b>	Nahverkehrsmittel oder andere städtische Verkehrsmittel (wie S-Bahn, Stadtbahn, U-Bahn, Fähre, Taxi, Mietwagenfahrzeuge oder andere solche Verkehrsmittel), die <i>Sie</i> oder einen <i>Reisebegleiter</i> weniger als 150 Kilometer befördern.
<b>Pandemie</b>	Eine <i>Epidemie</i> die von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) oder einer offiziellen Regierungsbehörde als <i>Pandemie</i> anerkannt oder als solche bezeichnet wird.
<b>Panne</b>	Ein elektrisches, elektronisches oder mechanisches Problem, das verhindert, dass das Fahrzeug normal gefahren werden kann, einschließlich des Auslaufens von Flüssigkeiten (außer Kraftstoff).
<b>Politisches Risiko</b>	Alle Ereignisse in Zusammenhang mit organisiertem Widerstand oder Aktionen, die die Absicht haben oder implizieren, die regierenden Institutionen oder Personen zu stürzen, zu verdrängen oder zu ersetzen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstaatlichung;</li> <li>• Beschlagnahme;</li> <li>• Enteignung (einschließlich selektiver Diskriminierung und Zwangsaufgabe);</li> <li>• Deprivation, Benachteiligung;</li> <li>• Beschlagnahmung von zivilen Sachgütern;</li> <li>• Revolution;</li> <li>• Rebellion;</li> <li>• Aufstand;</li> <li>• Zivile Unruhen, die einen Anteil an einem Aufstand haben oder einem Aufstand gleichkommen;</li> <li>• Militärische und an sich gerissene Macht.</li> </ul>
<b>Polizze</b>	Die Dokumentation über den zustande gekommenen Reiseversicherungsvertrag. Die <i>Polizze</i> enthält: das Polizzendokument (Versicherungsschein), die Allgemeinen Versicherungsbedingungen, die Zusammenfassung <i>Ihres</i> Versicherungsschutzes inklusive Rücktrittsbelehrung und die Datenschutzerklärung.
<b>Quarantäne</b>	Eine Ausgangssperre, die auf Anordnung einer Regierung oder Behörde über die versicherte Person verhängt wird, weil diese an einer ansteckenden Krankheit (einschließlich einer <i>epidemischen</i> oder einer pandemischen Krankheit wie Covid-19) leidet, oder weil der Verdacht besteht, dass die versicherte Person mit einer solchen Krankheit in Berührung gekommen ist. Dies schließt keine <i>Quarantäne</i> ein, die allgemein oder für einen Teil oder die Gesamtheit der Bevölkerung, eines Schiffes oder eines geografischen Gebiets gilt oder die auf der Grundlage des Ortes gilt, an den die Person reist, von dem aus sie reist oder durch den sie reist.
<b>Rechtswidrige Handlung</b>	Eine Handlung, die dort, wo sie ausgeführt wird, gegen geltendes Recht verstößt.
<b>Reise</b>	<i>Ihre Reise</i> zu, innerhalb oder von einem Reiseziel außerhalb des Ortes <i>Ihres Hauptwohnsitzes</i> . Nicht eingeschlossen sind <i>Reisen</i> mit der Absicht, Gesundheitsversorgung oder medizinische Behandlungen jeglicher Art in Anspruch zu nehmen, Umzüge oder das Pendeln von und zur Arbeit. Die maximale Reisedauer beträgt 365 Tage.
<b>Reiseanbieter</b>	Ein Reisebüro, ein Reiseveranstalter, eine Fluggesellschaft, eine Kreuzfahrtgesellschaft, ein Hotel, eine Eisenbahngesellschaft oder ein anderer Anbieter von Reisedienstleistungen.

<b>Reisebegleiter</b>	Eine Person oder ein <i>Assistenz-Hund</i> , die/der mit <i>Ihnen</i> reist oder <i>Sie</i> auf <i>Ihrer Reise</i> begleitet. Ein Gruppen- oder Reiseleiter gilt nicht als <i>Reisebegleiter</i> , es sei denn, <i>Sie</i> teilen sich das gleiche Zimmer mit dem Gruppen- oder Reiseleiter.
<b>Rückerstattung</b>	Bargeld, eine Gutschrift oder ein Gutschein für zukünftige Reisen, den <i>Sie</i> von einem <i>Reiseanbieter</i> erhalten, oder eine Gutschrift oder <i>Rückerstattung</i> , die <i>Sie</i> von <i>Ihrem Arbeitgeber</i> , einer anderen Versicherungsgesellschaft, einem Kreditkarteninstitut oder einem anderen Unternehmen erhalten.
<b>Sie oder Ihr, Ihre</b>	Alle Personen, die als versicherte Personen in der <i>Polizze</i> aufgeführt sind.
<b>Terroristischer Anschlag</b>	Eine Handlung, die von einer organisierten terroristischen Gruppe begangen wird, die von der Regierungsbehörde und dem anwendbaren Recht <i>Ihres</i> Wohnsitzlandes als solche anerkannt wird und die Menschen verletzt oder Eigentum beschädigt, um ein politisches, ethnisches oder religiöses Ergebnis zu erzielen. Nicht eingeschlossen sind allgemeiner Bürgerprotest, Unruhen, Aufruhr oder Kriegshandlungen.
<b>Unbewohnbar</b>	Ein Ort gilt als <i>unbewohnbar</i> oder unzugänglich nachdem eine <i>Naturkatastrophe</i> , Feuer, Überschwemmung, Einbruch, Sturm oder Vandalismus Schäden (einschließlich eines längeren Strom-, Gas- oder Wasserausfalls) in einem Ausmaß verursacht haben, die diesen Ort nach allgemeinem Dafürhalten <i>unbewohnbar</i> machen.
<b>Unterkunft</b>	Ein Hotel oder eine andere Art der Unterbringung, für die <i>Sie</i> eine Reservierung vornehmen oder in dem <i>Sie</i> sich gegen Bezahlung aufhalten.
<b>Unwetter</b>	Gefährliche Wetterbedingungen einschließlich - aber nicht beschränkt auf - Stürme, Orkane, Tornados, Nebel, Hagel, Regen, Schneestürme oder Eisstürme.
<b>Verkehrsunfall</b>	Ein unerwartetes und unbeabsichtigtes Verkehrsereignis, bei dem es sich nicht um eine technische <i>Panne</i> handelt und das <i>Verletzungen</i> , Sachschäden oder beides verursacht.
<b>Verletzung</b>	Eine körperliche <i>Verletzung</i> .
<b>Versicherte Ereignisse</b>	Die speziell genannten Situationen oder Ereignisse, für die <i>Sie</i> aufgrund dieser <i>Polizze</i> Versicherungsschutz haben.
<b>Vorbestehende Erkrankung</b>	Eine <i>Verletzung</i> , Krankheit oder ein medizinischer Zustand, die/ der innerhalb von 120 Tagen vor oder am Abschlusstag dieser <i>Polizze</i> aufgetreten ist und: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. der Anlass war, dass eine Person eine medizinische Untersuchung, Diagnose, Versorgung oder Behandlung durch einen <i>Arzt</i> in Anspruch genommen hat;</li> <li>2. Symptome gezeigt hat;</li> <li>3. die Person dazu veranlasst hat, von einem <i>Arzt</i> verschriebene Medikamente einzunehmen (es sei denn, die Erkrankung oder Symptome werden durch diese verschriebenen Medikamente kontrolliert und die Verschreibung hat sich nicht geändert).</li> </ol> <p>Die Krankheit, <i>Verletzung</i> oder der medizinische Zustand muss nicht formell diagnostiziert werden, um als <i>vorbestehende Erkrankung</i> zu gelten.</p> <p>Beispielsweise zählt ein verstauchtes Knie, das in den 120 Tagen vor oder am Abschlusstag <i>Ihrer Polizze</i> behandelt wurde, als <i>vorbestehende Erkrankung</i>. Falls <i>Sie Ihre Reise</i> später absagen müssen, weil z.B. das verstauchte Knie jetzt operiert werden muss, oder weil <i>Ihre</i> Genesung länger dauert als erwartet, oder aus einem anderen Grund, der sich aus der Knieverstauchung ergibt, würde dies als eine <i>vorbestehende Erkrankung</i> angesehen.</p>
<b>Wir, uns oder unser, unseres, unsere</b>	AWP P&C S.A., Niederlassung für Österreich - unter dem Markennamen Allianz Travel

## WANN BEGINNT UND ENDET IHR VERSICHERUNGSSCHUTZ

*Sie* haben Anspruch auf Versicherungsschutz, wenn *wir Ihren* Versicherungsantrag akzeptieren. Das Datum des Inkrafttretens (Anfangsdatum) des Versicherungsschutzes und das Enddatum des Versicherungsschutzes sind in *Ihrer Polizze* angegeben. Die *Polizze* tritt um 00:00 Uhr in Kraft, am Tag nachdem *wir Ihren* Antrag erhalten und *Sie* die volle Prämie gezahlt haben. Der Antrag und die volle Prämie müssen vor dem *Abreisedatum* eingegangen sein.

Der Versicherungsschutz wird nur für Schadenereignisse gewährt, die während der Laufzeit *Ihrer Polizze* eintreten.

Mit Ausnahme von Hin- und Rückreisen am selben Tag werden das *Abreisedatum* und das Rückreisedatum, das *Sie* beim Abschluss angegeben haben, als zwei separate Reisetage gezählt, wenn *wir* die Dauer *Ihrer Reise* berechnen. *Ihr* Versicherungsschutz endet an dem in *Ihrer Polizze* angeführten Enddatum. Es gibt jedoch Situationen, in denen *Ihre Polizze* an einem anderen Datum enden kann. Sofern *Ihre Polizze* mit der Buchung eines One-Way-Tickets abgeschlossen wurde, gilt als Enddatum das auf *Ihren* Reisedokumenten angegebene geplante Rückreisedatum für *Ihre Reise* (nicht länger als 365 Tage, bzw. nicht länger als die im gewählten Tarif maximal versicherbare Reisedauer, ab dem auf *Ihren* Reisedokumenten angegebenen *Abreisedatum*). Darüber hinaus endet *Ihr* Versicherungsschutz zu dem frühesten der folgenden Zeitpunkte:

1. um 23:59 Uhr des Tages, an dem *Sie Ihre Polizze* kündigen; oder
2. um 23:59 Uhr des Tages, an dem *Sie* einen Anspruch aus dem Bereich Stornoschutz bei *uns* einreichen;
3. um 23:59 Uhr des Tages, an dem *Sie Ihre Reise* beenden, sofern *Sie Ihre Reise* vorzeitig beenden;
4. um 23:59 Uhr des Tages *Ihrer* Ankunft in einer medizinischen Einrichtung zur weiteren Versorgung, wenn *Sie Ihre Reise* aus medizinischen Gründen beenden;
5. um 23:59 des 365sten Tages der *Reise*.

Falls sich *Ihre* Rückreise jedoch aufgrund eines *versicherten Ereignisses* verzögert, verlängern *wir* den Zeitraum *Ihres* Versicherungsschutzes bis zu dem Zeitpunkt, an dem *Sie* an *Ihren* Herkunftsort oder *Hauptwohnsitz* zurückkehren können, oder - falls das früher eintritt - an dem *Sie* nach einem medizinischen Rücktransport oder einem Reiseabbruch in einer medizinischen Einrichtung zur weiteren Versorgung eintreffen.

Bitte beachten *Sie*, dass diese *Polizze* für eine bestimmte *Reise* gilt und nicht gekündigt werden muss.

## BESCHREIBUNG DES VERSICHERUNGSSCHUTZES

In diesem Abschnitt werden *wir Ihnen* die vielen verschiedenen Arten des Versicherungsschutzes erläutern, die in *Ihrer Polizze* enthalten sind. *Wir* erläutern jede Art des Versicherungsschutzes sowie die Bedingungen und Obliegenheiten, die erfüllt sein müssen, damit der Versicherungsschutz gilt. Bitte beachten *Sie*, dass Ausschlüsse gelten können.

### A. STORNOSCHUTZ

Wenn *Sie* aus einem der unten aufgeführten *versicherten Ereignisse* verhindert sind, *Ihre Reise* anzutreten und diese stornieren oder verschieben müssen, erstatten *wir Ihnen Ihre* nicht erstattungsfähigen Reisezahlungen, Anzahlungen, Stornogebühren, bzw. Umbuchungsgebühren (abzüglich allfälliger *Rückerstattungen*). Die maximale Deckungssumme für diese Kosten finden *Sie* in der Zusammenfassung *Ihres* Versicherungsschutzes. Bitte beachten *Sie*, dass dieser Versicherungsschutz nur gilt, bevor *Sie Ihre Reise* angetreten haben.

Ebenso gilt: falls *Sie* im Voraus für eine gemeinsame *Unterkunft* bezahlt haben und *Ihre* Reisebegleitung die *Reise* aus einem oder mehreren unten aufgeführten versicherten Gründen storniert, erstatten *wir* alle *Ihnen* dadurch entstehenden zusätzlichen Kosten für die *Unterkünfte*.

**WICHTIG:** *Sie* müssen alle *Ihre* Reiseanbieter innerhalb von 48 Stunden benachrichtigen, nachdem *Sie* bemerken, dass *Sie Ihre Reise* stornieren müssen (dazu gehört auch die Empfehlung *Ihres Arztes*, *Ihre* Reise zu stornieren). Wenn *Sie* einen Reiseanbieter später benachrichtigen und infolgedessen eine geringere *Rückerstattung* erhalten, ist diese Differenz nicht von *uns* abgedeckt. Wenn *Sie* aufgrund einer schweren Krankheit, *Verletzung* oder eines medizinischen Zustands nicht in der Lage sind, *Ihren* Reiseanbieter innerhalb dieses 48-Stunden-Zeitraums zu benachrichtigen, müssen *Sie* ihn verständigen, sobald *Sie* dazu in der Lage sind.

#### Versicherte Ereignisse:

1. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* erkranken oder verletzen sich oder der Gesundheitszustand von *Ihnen* oder *Ihrem Reisebegleiter* verschlechtert sich so sehr, dass *Sie Ihre Reise* stornieren müssen (eingeschlossen ist die Diagnose einer epidemischen oder einer pandemischen Krankheit wie COVID-19).

Es gelten die folgenden Bedingungen:

- a. Ein *Arzt* rät *Ihnen* oder *Ihrer* Reisebegleitung, *Ihre Reise* zu stornieren, bevor *Sie* sie stornieren.

2. Ein *Familienmitglied*, das nicht mit *Ihnen* reist, erkrankt oder verletzt sich oder sein Gesundheitszustand verschlechtert sich (eingeschlossen ist die Diagnose einer epidemischen oder pandemischen Krankheit wie COVID-19).

Es gelten die folgenden Bedingungen:

- a. Die Krankheit, *Verletzung* oder der Gesundheitszustand muss von einem *Arzt* als lebensbedrohlich eingestuft werden oder einen Krankenhausaufenthalt erfordern.

3. *Sie* sterben oder ein *Reisebegleiter*, ein *Familienmitglied* oder *Ihr Assistenz-Hund* stirbt am oder nach dem Datum des Inkrafttretens des Versicherungsschutzes und vor *Ihrer Reise*.

4. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* werden vor *Ihrer Reise* unter *Quarantäne* gestellt, weil *Sie* Folgendem ausgesetzt waren:

- a. Einer ansteckenden Erkrankung, die nicht epidemisch oder pandemisch ist; oder
- b. Einer epidemischen oder pandemischen Erkrankung (wie z. B. COVID-19), aber nur, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
  - i. Die *Quarantäne* gilt individuell für *Sie* oder einen *Reisebegleiter*, was bedeutet, dass *Sie* oder ein *Reisebegleiter* in einer Anordnung oder Anweisung namentlich spezifisch und individuell benannt werden müssen, um aufgrund einer *Epidemie* oder *Pandemie* in *Quarantäne* gestellt zu werden; und
  - ii. Die *Quarantäne* gilt weder allgemein noch im weitesten Sinne (a) für Teile oder die Gesamtheit einer Bevölkerung, eines geographischen Gebiets, eines Gebäudes oder eines Schiffes oder (b) auf der Grundlage des Reiseziels, der Herkunft oder des Aufenthaltsortes der Person. Diese Bedingung gilt auch dann, wenn die *Quarantäne* anordnung oder -richtlinie ausdrücklich festlegt, dass *Sie* oder ein *Reisebegleiter* namentlich unter *Quarantäne* gestellt werden.

5. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* sind am *Abreisedatum* in einen *Verkehrsunfall* verwickelt.

Es gelten die folgenden Bedingungen:

- a. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* benötigen medizinische Hilfe; oder
- b. *Ihr* Fahrzeug oder das eines *Reisebegleiters* muss repariert werden, da es nicht mehr sicher zu bedienen ist.

6. *Sie* sind gesetzlich verpflichtet, während *Ihrer Reise* an einem Gerichtsverfahren teilzunehmen.

Es gelten die folgenden Bedingungen:

- a. Die Teilnahme erfolgt nicht im Rahmen *Ihrer* Berufstätigkeit (wenn *Sie* z. B. in Ihrer Funktion als *Anwalt*, *Mitarbeiter im Gerichtssaal*, *sachverständiger Zeuge*, *Vollzugsbeamter* oder in einer ähnlichen Tätigkeit teilnehmen, wäre dies nicht abgedeckt).

7. *Ihr Hauptwohnsitz* wird unbewohnbar.

8. *Ihr Beförderungsunternehmen* kann *Sie* aus einem der folgenden Gründe nicht innerhalb von 24 Stunden ab der ursprünglich geplanten Ankunftszeit an den Bestimmungsort *Ihrer* ursprünglichen Reiseroute bringen:

- A. *Naturkatastrophe*;
- B. *Unwetter*;
- C. *Streik*, es sei denn, er wird vor dem Kauf *Ihrer* *Polizze* angedroht oder angekündigt; oder
- D. Von der Regierung angeordnete Schließung des Flug- oder Zugbetriebs. Dies beinhaltet keine Reisewarnungen oder Verbote durch eine Regierung oder Behörde.

Falls *Sie* jedoch auf einem anderen Weg an *Ihr* ursprüngliches Reiseziel gelangen können, erstatten *wir Ihnen* die folgenden Kosten bis zur maximalen Deckungssumme des Stornoschutzes *Ihrer* *Polizze*:

- i. Die notwendigen Kosten für den alternativen Transport, abzüglich allfälliger *Rückerstattungen*; und
- ii. Die Kosten für den Verfall von im Voraus bezahlten *Unterkünften*, die durch *Ihre* verspätete Ankunft verursacht wurden, abzüglich allfälliger *Rückerstattungen*.

Es gelten die folgenden Bedingungen:

- a. Der alternative Transport muss in Art und Qualität dem ursprünglich gebuchten Transport entsprechen oder in einer niedrigeren Serviceklasse
- b. Der Versicherungsschutz für einen Streik gilt nicht, wenn die streikenden Arbeitnehmer bei dem *Reiseanbieter* oder einer Tochtergesellschaft des *Reiseanbieters* beschäftigt sind, bei dem *Sie Ihre* *Polizze* abgeschlossen haben.

9. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* werden nach dem Abschluss *Ihrer* *Polizze* von einem derzeitigen Arbeitgeber gekündigt.

Es gelten die folgenden Bedingungen:

- a. Die Kündigung ist nicht *Ihre* Schuld oder die Schuld *Ihres* Reisebegleiters;
- b. Die Beschäftigung muss unbefristet gewesen sein; und
- c. Die Beschäftigung muss mindestens 12 aufeinanderfolgende Monate ange dauert haben.

10. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* erhalten nach dem Abschluss *Ihrer* *Polizze* eine dauerhafte, bezahlte Beschäftigung, die eine Anwesenheit am Arbeitsplatz während der ursprünglich geplanten Reisedaten erfordert.

11. *Ihr Hauptwohnsitz* oder der eines *Reisebegleiters* wird aufgrund einer Versetzung durch *Ihren* derzeitigen Arbeitgeber oder den derzeitigen Arbeitgeber eines *Reisebegleiters* dauerhaft um mindestens 150 Kilometer verlegt. Dieser Versicherungsschutz umfasst auch Umzüge aufgrund einer Versetzung durch den derzeitigen Arbeitgeber *Ihres* Ehepartners.
12. *Sie* oder ein *Reisebegleiter*, der als *Ersthelfer* fungiert, werden aufgrund eines *Unfalls* oder Notfalls (einschließlich einer *Naturkatastrophe*) zur Hilfe oder Unterstützung während der ursprünglich geplanten Reiseterrmine herangezogen.
13. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* erhalten ein Schreiben vom Gericht, um an einem *Adoptionsverfahren* während *Ihrer* Reise teilzunehmen.
14. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* sind medizinisch nicht in der Lage, eine Impfung zu erhalten, die für die Einreise in ein Reisegebiet erforderlich ist.
15. *Ihre* für die Reise erforderlichen Reisedokumente oder die eines *Reisebegleiters*, werden gestohlen.

Es gelten die folgenden Bedingungen:

- a. *Sie* müssen nachweisen, dass *Sie* sich bemüht haben, Ersatzdokumente zu beschaffen, die es *Ihnen* ermöglichen würden, die ursprünglich geplanten Reisedaten einzuhalten.
  16. *Ihnen* oder einem *Reisebegleiter* wird von den Behörden des Ziel- oder Transitlandes ein Touristenvisum verweigert.
  17. *Sie* stellen nach dem Kauf dieser *Polizze* fest, dass *Sie* schwanger sind.
  18. *Sie* müssen der Geburt des Kindes eines *Familienmitglieds* beiwohnen.
  19. *Ihr* Reiseziel wird *unbewohnbar*.
  20. Eine Familie außerhalb *Ihres* Wohnsitzlandes kann *Sie* während *Ihrer* Reise nicht wie geplant aufnehmen, weil jemand in deren Haushalt verstorben ist, schwer erkrankt ist, verletzt wurde oder sich sein Gesundheitszustand massiv verschlechtert hat.
  21. Regierungsbehörden ordnen eine obligatorische Evakuierung an *Ihrem* Zielort an, die innerhalb von 24 Stunden vor *Ihrem* *Abreisedatum* in Kraft tritt.
- Es gelten die folgenden Bedingungen:
- a. *Ihre* *Polizze* wurde abgeschlossen, bevor die Öffentlichkeit von dem Ereignis erfuhr, das zu der obligatorischen Evakuierung führte.
22. *Sie* oder *Ihr* Reisebegleiter trennen sich rechtlich oder lassen sich scheiden, und zwar nach dem Inkrafttreten des Versicherungsschutzes, aber vor *Ihrem* geplanten *Abreisedatum*.
- Es gelten die folgenden Bedingungen:
- a. *Ihre* *Polizze* wurde innerhalb von 14 Tagen nach der Buchung und Zahlung der *Reise* abgeschlossen.
23. *Ihr* Fahrzeug oder das eines *Reisebegleiters* hat auf dem Weg zum Ausgangspunkt *Ihrer* Reise eine *Panne*.
  24. *Ihr* Hauptfahrzeug oder das Hauptfahrzeug eines *Reisebegleiters*, das *Sie* oder den Reisebegleiter zum Ausgangspunkt *Ihrer* Reise befördern soll oder das während *Ihrer* Reise das Hauptbeförderungsmittel sein soll, wird gestohlen.
  25. *Sie* bestehen die Abschlussprüfung nicht oder *Sie* erreichen nicht die nächste Schulstufe an einer akkreditierten Bildungseinrichtung, an der *Sie* Student oder Schüler sind.
  26. *Ihr* Reiseanbieter oder Reiseveranstalter storniert *Ihre* mehrtägige *Reise* oder mehrtägige Veranstaltung, die der Hauptzweck *Ihrer* Reise ist und vor *Ihrem* *Abreisedatum* gekauft wurde, aufgrund von:
    - a. Einer *Naturkatastrophe*;
    - b. *Unwetter*.

HINWEIS: *Wir* erstatten *Ihnen* nicht die Kosten für die stornierte mehrtägige Tour oder ein mehrtägiges Ereignis. *Wir* erstatten *Ihnen* die im Voraus bezahlten, nicht erstattungsfähigen Kosten für Unterbringung und Transport zu und von der stornierten mehrtägigen Tour oder dem mehrtägigen Ereignis.

## B. REISEABBRUCH

Wenn *Sie* *Ihre* *Reise* unterbrechen oder *Sie* die *Reise* vorzeitig aufgrund eines oder mehrerer der unten aufgeführten *versicherten Ereignisse* beenden müssen, erstatten *wir* *Ihnen* die durch Dritte nicht erstattungsfähigen Kosten, abzüglich allfälliger sonstiger *Rückerstattungen*. Die maximale Versicherungssumme für Reiseabbruch finden *Sie* in der Zusammenfassung *Ihres* Versicherungsschutzes und umfasst folgende Leistungen:

- i. Den aliquoten Anteil *Ihrer* nicht genutzten, nicht rückzahlbaren Reiseleistungen.
- ii. Zusätzliche Hotelkosten, die *Sie* zahlen müssen, wenn *Sie* im Voraus für gemeinsame Unterkünfte bezahlt haben und *Ihr* *Reisebegleiter* seine *Reise* abbrechen muss.
- iii. Notwendige Transportkosten, die *Ihnen* entstehen, um *Ihre* *Reise* fortzusetzen oder an *Ihren* Wohnsitz zurückzukehren.
  - *Wir* erstatten *Ihnen* entweder das neue Rückreiseticket nach Art und Qualität des ursprünglich gebuchten Tickets oder den nicht erstattungsfähigen Teil *Ihres* ursprünglichen Rückreisetickets, jedoch nicht beides.
- iv. Zusätzliche Unterbringungs- und Transportkosten, wenn die Unterbrechung dazu führt, dass *Sie* länger als ursprünglich geplant an *Ihrem* Zielort (oder am Ort der Unterbrechung) bleiben. Es gilt ein Höchstbetrag von 100 € pro Person und Tag für maximal 10 Tage.

**WICHTIG:** *Sie* müssen jeden *Ihrer* *Reiseanbieter* innerhalb von 24 Stunden benachrichtigen, nachdem *Sie* feststellen, dass *Sie* *Ihre* *Reise* abbrechen müssen (dazu gehört auch die Empfehlung *Ihres* *Arztes*, *Ihre* *Reise* abzubrechen). Wenn *Sie* einen *Reiseanbieter* später benachrichtigen und infolgedessen von diesem eine geringere *Rückerstattung* erhalten, ist diese Differenz nicht von *uns* abgedeckt. Wenn *Sie* aufgrund einer schweren Krankheit, *Verletzung* oder eines medizinischen Zustands nicht in der Lage sind, *Ihren* *Reiseanbieter* innerhalb dieses 24-Stunden-Zeitraums zu benachrichtigen, müssen *Sie* ihn verständigen, sobald *Sie* dazu in der Lage sind.

### Versicherte Ereignisse:

1. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* erkranken oder verletzen sich oder *Ihr* Gesundheitszustand verschlechtert sich so sehr, dass *Sie* zum Abbruch *Ihrer Reise* gezwungen sind (eingeschlossen ist die Diagnose einer epidemischen oder einer pandemischen Krankheit wie COVID-19).

Es gelten die folgenden Bedingungen:

- a. Ein *Arzt* muss *Sie* oder *Ihren Reisebegleiter* entweder untersuchen oder beraten und den Abbruch der *Reise* anordnen.
  - b. *Sie* dürfen nicht in ein Land gereist sein, für welches von der Regierung *Ihres* Heimatlandes eine Reisewarnung ausgesprochen wurde.
2. Ein *Familienmitglied*, das nicht mit *Ihnen* reist, erkrankt oder verletzt sich oder sein Gesundheitszustand verschlechtert sich so sehr, dass *Sie Ihre Reise* abbrechen müssen (eingeschlossen ist die Diagnose einer epidemischen oder pandemischen Krankheit wie COVID-19).
- Es gelten die folgenden Bedingungen:
- a. Die Krankheit, *Verletzung*, oder der Gesundheitszustand muss von einem *Arzt* als lebensbedrohlich eingestuft werden oder einen Krankenhausaufenthalt erfordern.
3. *Sie*, ein *Reisebegleiter*, ein *Familienmitglied* oder *Ihr Assistenz-Hund* sterben während *Ihrer Reise*.
  4. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* werden während *Ihrer Reise* unter *Quarantäne* gestellt, weil *Sie* Folgendem ausgesetzt waren:
    - a. Einer ansteckenden Erkrankung, die nicht epidemisch oder pandemisch ist; oder
    - b. Einer epidemischen oder pandemischen Erkrankung (wie z. B. COVID-19), aber nur, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
      - i. Die *Quarantäne* gilt spezifisch für *Sie* oder einen *Reisebegleiter*, was bedeutet, dass *Sie* oder ein *Reisebegleiter* in einer Anordnung oder Anweisung namentlich spezifisch und individuell benannt werden müssen, um aufgrund einer *Epidemie* oder *Pandemie* in *Quarantäne* gestellt zu werden; und
      - ii. Die *Quarantäne* gilt weder allgemein noch im weitesten Sinne (a) für Teile oder die Gesamtheit einer Bevölkerung, eines geographischen Gebiets, eines Gebäudes oder eines Schiffes oder (b) auf der Grundlage des Reiseziels, der Herkunft oder des Aufenthaltsortes der Person. Diese Bedingung gilt auch dann, wenn die *Quarantäne*anordnung oder -richtlinie ausdrücklich festlegt, dass *Sie* oder ein *Reisebegleiter* namentlich unter *Quarantäne* gestellt werden.
  5. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* haben einen *Verkehrsunfall* (gilt nicht für *Pannen*).

Es gelten die folgenden Bedingungen:

- a. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* benötigen medizinische Hilfe; oder
  - b. Das Fahrzeug muss repariert werden, da seine Bedienung aufgrund des *Unfalls* nicht mehr sicher ist.
6. *Sie* sind gesetzlich verpflichtet, während *Ihrer Reise* an einem Gerichtsverfahren teilzunehmen.
- Es gelten folgende Bedingungen:
- a. Die Teilnahme erfolgt nicht im Rahmen *Ihrer* Berufstätigkeit (wenn *Sie* z. B. in *Ihrer* Funktion als *Anwalt*, *Mitarbeiter im Gerichtssaal*, *sachverständiger Zeuge*, *Vollzugsbeamter* oder in einer ähnlichen Tätigkeit teilnehmen, wäre dies nicht gedeckt).
7. *Ihr Hauptwohnsitz* wird unbewohnbar.
  8. *Ihr Beförderungsunternehmen* kann *Sie* aus einem der folgenden Gründe nicht innerhalb von 24 Stunden ab der ursprünglich geplanten Ankunftszeit an den Bestimmungsort *Ihrer* ursprünglichen Reiseroute bringen:
    - A. *Naturkatastrophe*;
    - B. *Unwetter*;
    - C. *Streik*; oder
    - D. Von der Regierung vorgeschriebene Abschaltung (Shutdown). Dies beinhaltet keine Reisewarnungen oder Verbote durch eine Regierung oder Behörde.

Falls *Sie* jedoch auf einem anderen Weg an *Ihr* ursprüngliches Reiseziel gelangen können, erstatten *wir Ihnen* die folgenden Kosten bis zur Höhe der maximalen Deckung für Reiseabbruch *Ihrer* *Polizze*:

- i. Die notwendigen Kosten für einen alternativen Transport, abzüglich allfälliger *Rückerstattungen*; und
- ii. Die Kosten für den Verfall von im Voraus bezahlten Unterkünften, die durch *Ihre* verspätete Ankunft verursacht wurden, abzüglich allfälliger *Rückerstattungen*.

Es gelten folgende Bedingungen:

- a. Der alternative Transport muss in Art und Qualität dem ursprünglich gebuchten Transport entsprechen oder in einer niedrigeren Serviceklasse
  - b. Der Versicherungsschutz für Streik gilt nicht, wenn die streikenden Arbeitnehmer bei dem *Reiseanbieter* oder einer Tochtergesellschaft des *Reiseanbieters* beschäftigt sind, bei dem *Sie Ihre* *Polizze* abgeschlossen haben.
9. *Sie* oder ein *Reisebegleiter*, der als *Ersthelfer* fungiert, werden aufgrund eines *Unfalls* oder Notfalls (einschließlich einer *Naturkatastrophe*) zur Hilfe oder Unterstützung während des ursprünglich geplanten Reisezeitraums herangezogen.
  10. *Sie* oder ein *Reisebegleiter* sind ein Reisender in einem entführten Flugzeug, Zug, Fahrzeug oder Schiff.
  11. *Sie* versäumen mindestens 50 % der Dauer *Ihrer Reise* aufgrund eines der folgenden Ereignisse:
    - A. Verspätung eines Transports (dies beinhaltet nicht die Stornierung durch ein *Beförderungsunternehmen* vor *Ihrem Abreisedatum*);
    - B. Streik, es sei denn, er wird vor dem Abschluss *Ihrer* *Polizze* angedroht oder angekündigt;
    - C. *Naturkatastrophe*;
    - D. Die Straßen sind aufgrund von *Unwetter* gesperrt oder unpassierbar;
    - E. Verlorene oder gestohlene Reisedokumente, die für die Fortsetzung der *Reise* erforderlich sind und nicht rechtzeitig ersetzt werden können;
      - i. *Sie* müssen Nachweise über *Ihre* Bemühungen zur Beschaffung von Ersatzdokumenten vorlegen
    - F. Zivile Unruhen.
  12. Ein *Beförderungsunternehmen* verweigert *Ihnen* oder einem *Reisebegleiter* die Beförderung aufgrund des Verdachts, dass *Sie* oder ein *Reisebegleiter* an einer ansteckenden Krankheit (einschließlich einer epidemischen oder pandemischen Krankheit wie COVID-19) leiden. Dies umfasst nicht *Ihre* Nichtbeachtung von Regeln oder Anforderungen für die *Reise* oder die Einreise zu *Ihrem* Reiseziel.
  13. *Sie* müssen der Geburt des Kindes eines *Familienmitglieds* beiwohnen.



14. *Ihr Reiseziel wird unbewohnbar.*
15. Eine Familie außerhalb *Ihres* Wohnsitzlandes kann *Sie* während *Ihrer Reise* nicht wie geplant aufnehmen, weil jemand in deren Haushalt verstorben ist, schwer erkrankt ist, verletzt wurde oder sich sein Gesundheitszustand massiv verschlechtert hat.
16. Regierungsbehörden ordnen eine obligatorische Evakuierung an *Ihrem* Zielort an, während *Sie* auf *Ihrer Reise* sind.  
Es gelten folgende Bedingungen:
  - a. *Ihre Polizza* wurde abgeschlossen, bevor die Öffentlichkeit von dem Ereignis erfuhr, das zu der obligatorischen Evakuierung führte.
17. *Ihr Fahrzeug* oder das eines *Reisebegleiters* erleidet während *Ihrer Reise* eine *Panne*, die dazu führt, dass das Fahrzeug nicht mehr sicher bedient werden kann und die nicht während *Ihrer Reise* behoben werden kann.
18. *Ihr Fahrzeug* oder das eines *Reisebegleiters*, das während *Ihrer Reise* als Haupttransportmittel dient, wird gestohlen.

## C. VERSPÄTUNGSSCHUTZ

Falls sich *Ihre Reise* oder die eines *Reisebegleiters* aufgrund eines der unten aufgeführten *versicherten Ereignisse* verzögert, erstatten *wir Ihnen* die folgenden Auslagen, abzüglich allfälliger *Rückerstattungen*, bis zur maximalen Versicherungsleistung, die in der Zusammenfassung *Ihres* Versicherungsschutzes für Verspätungsschutz angegeben ist:

- i. *Ihre* nicht nutzbaren vorausbezahlten Reisekosten und zusätzliche Ausgaben, die *Ihnen* während der Verspätung entstehen, für Mahlzeiten, *Unterkunft*, Kommunikation und lokale Transporte, vorbehaltlich eines täglichen (24 Stunden) Limits, die in der Zusammenfassung *Ihres* Versicherungsschutzes aufgeführt ist:
  - Wenn *Sie* Rechnungen vorlegen, gilt das Tageslimit mit Rechnungen; oder
  - Wenn *Sie* keine Rechnungen vorlegen, gilt das Tageslimit ohne Rechnungen.
- ii. Falls die Verspätung dazu führt, dass *Sie* die Abfahrt *Ihrer* Kreuzfahrt oder Tour verpassen, erstatten *wir* notwendige Transportkosten, damit *Sie* entweder zu *Ihrer* Kreuzfahrt/Tour zurückkehren oder *Ihr* Ziel erreichen können.
- iii. Wenn *Sie* den Abflug bzw. die Abfahrt *Ihres* Fluges oder Zuges aufgrund einer Verspätung des *öffentlichen Nahverkehrs* auf dem Weg zum Abflughafen oder Bahnhof verpassen, erstatten *wir Ihnen* die notwendigen Transportkosten, damit *Sie* entweder *Ihr* Ziel erreichen oder nach Hause zurückkehren können.

**HINWEIS: *Wir* erstatten *Ihnen* keine Kosten, die dem Verantwortungsbereich *Ihres Beförderungsunternehmens* oder *Ihres Reiseveranstalters* zuzurechnen sind.**

Die Verspätung muss mindestens die in der Zusammenfassung *Ihres* Versicherungsschutzes aufgeführte erforderliche Mindestverzögerung betragen und aufgrund eines der nachfolgenden *versicherten Ereignisse* eingetreten sein:

1. Verspätung eines *Beförderungsunternehmens*;
2. Ein Streik, es sei denn, er wird vor dem Abschluss *Ihrer Polizza* angedroht oder angekündigt;
3. *Quarantäne* während *Ihrer Reise*, aufgrund von Kontakt mit:
  - a. Einer ansteckenden Erkrankung, die nicht epidemisch oder pandemisch ist;
  - b. Einer epidemischen oder pandemischen Erkrankung (wie z. B. COVID-19), aber nur, wenn die folgenden Bedingungen erfüllt sind:
    - i. Die *Quarantäne* gilt spezifisch für *Sie* oder einen *Reisebegleiter*, was bedeutet, dass *Sie* oder ein *Reisebegleiter* in einer Anordnung oder Anweisung namentlich spezifisch und individuell benannt werden müssen, um aufgrund einer *Epidemie* oder *Pandemie* in *Quarantäne* gestellt zu werden; und
    - ii. Die *Quarantäne* gilt weder allgemein noch im weitesten Sinne (a) für Teile oder die Gesamtheit einer Bevölkerung, eines geographischen Gebiets, eines Gebäudes oder eines Schiffes oder (b) auf der Grundlage des Reiseziels, der Herkunft oder des Aufenthaltsortes der Person. Diese Bedingung gilt auch dann, wenn die *Quarantäne*anordnung oder -richtlinie ausdrücklich festlegt, dass *Sie* oder ein *Reisebegleiter* namentlich unter *Quarantäne* gestellt werden.
4. *Naturkatastrophe*;
5. Verlorene oder gestohlene Reisedokumente;
6. Entführung, es sei denn, es handelt sich um einen *terroristischen Anschlag*;
7. Zivile Unruhen, es sei denn, sie steigern sich auf das Niveau eines politischen Risikos;
8. *Verkehrsunfall*;
9. Ein *Beförderungsunternehmen* verweigert *Ihnen* oder einem *Reisebegleiter* die Beförderung aufgrund des Verdachts, dass *Sie* oder ein *Reisebegleiter* an einer ansteckenden Krankheit (einschließlich einer epidemischen oder pandemischen Krankheit wie COVID-19) leiden. Dies umfasst nicht *Ihre* Nichtbeachtung von Regeln oder Anforderungen für die Reise oder die Einreise zu *Ihrem* Reiseziel.

## D. ASSISTANCE SERVICES WÄHREND IHRER REISE

Wenn *Sie* während *Ihrer Reise* Assistance-Services benötigen, stehen *wir Ihnen* 24 Stunden am Tag zur Verfügung. Mit unserer globalen Präsenz und unseren mehrsprachigen Mitarbeitern sind *wir* für *Sie* da, um *Ihnen* zu helfen.

### Einen Arzt oder eine medizinische Einrichtung finden

Wenn *Sie* während *Ihrer Reise* einen *Arzt* oder eine medizinische Einrichtung benötigen, sind *wir Ihnen* bei der Suche nach einem *Arzt* oder einer medizinischen Einrichtung behilflich.

### Überwachung Ihrer Versorgung

Wenn *Sie* ins *Krankenhaus* eingeliefert werden, bleibt unser medizinisches Team mit *Ihnen* und dem *Sie* betreuenden *Arzt* in Kontakt. *Wir* können ebenfalls *Ihre* Familie und *Ihren* *Arzt* zu Hause über *Ihre* Erkrankung oder *Verletzung* informieren und sie über *Ihren* Status auf dem Laufenden halten.

### Hilfe bei verlorenen Reisedokumenten

Wenn *Ihr* Reisepass oder andere Reisedokumente verloren gehen oder gestohlen werden, helfen *wir Ihnen*, *Ihre* Dokumente ersetzen zu lassen und gegebenenfalls *Ihr* Reisearrangement zu ändern.

### Notfall-Sprachübersetzung

Wir stehen Ihnen mit Übersetzungsdiensten zur Seite, falls Sie in einem fremden Land Hilfe benötigen.

### Notfall-Bargeldhilfe

Sollte sich Ihre Reise verzögern oder unterbrochen werden und Sie zusätzliches Geld für unerwartete Ausgaben benötigen, können wir Ihnen helfen, den Geldtransfer von Ihrer Familie oder Ihren Freunden zu organisieren.

### Rechtlicher Beistand

Wir können Ihnen helfen, Rechtsberatung vor Ort zu finden, wenn Sie diese während Ihrer Reise benötigen.

### Notfall-Nachrichtenzustellung

Wir helfen Ihnen dabei, eine dringende Nachricht an jemanden zu Hause zu senden.

## ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE

Dieser Abschnitt beschreibt die allgemeinen Ausschlüsse, die für Ihre Polisse gelten. Ausschlüsse sind von dieser Versicherungspolisse nicht gedeckt und können daher zu keiner Versicherungsleistung führen.

Diese Polisse bietet keinen Versicherungsschutz für Schäden, die sich unmittelbar oder mittelbar aus einem der folgenden allgemeinen Ausschlüsse ergeben, wenn diese Sie, einen Reisebegleiter oder ein Familienmitglied betreffen:

1. Jeder Schaden, Zustand oder jedes Ereignis, der/das zum Zeitpunkt des Abschlusses Ihrer Polisse bekannt, vorhersehbar, beabsichtigt oder zu erwarten war;
2. Vorbestehende Erkrankungen;
3. Ihre vorsätzliche Selbstverletzung oder Ihr Selbstmord oder Selbstmordversuch;
4. Eine normale, komplikationsfreie Schwangerschaft oder Entbindung, es sei denn, eine normale, komplikationsfreie Schwangerschaft oder Entbindung ist ausdrücklich in Ihrem Versicherungsschutz eingeschlossen und über Stornoschutz oder Reiseabbruch gedeckt;
5. Fruchtbarkeitsbehandlungen oder Schwangerschaftsabbruch;
6. Der Konsum oder Missbrauch von Alkohol oder Drogen oder damit zusammenhängende körperliche Symptome. Dies gilt nicht für Medikamente, die von einem Arzt verschrieben werden und wie verschrieben verwendet werden;
7. Vorsätzlich verursachte Schäden;
8. Einsatz oder Arbeit als Besatzungsmitglied (einschließlich als Auszubildender oder Lernender/Student) an Bord eines Flugzeugs oder Nutzfahrzeugs oder eines kommerziellen Wasserfahrzeugs;
9. Teilnahme an einem oder Training für einen professionellen oder semiprofessionellen Sportwettbewerb;
10. Teilnahme an extremen, hochriskanten Sportarten und Aktivitäten im Allgemeinen, sowie Teilnahme an den folgenden Aktivitäten im Besonderen:
  - a. Fallschirmspringen, BASE-Jumping, Drachenfliegen oder vergleichbare Sportarten;
  - b. Bungee-Sprünge;
  - c. Höhlenforschung, Abseilen oder Höhlenklettern;
  - d. Skifahren oder Snowboarden außerhalb markierter Pisten oder in einem nur per Hubschrauber zugänglichen Gebiet;
  - e. Klettersport oder freies Klettern;
  - f. Jede Aktivität in großer Höhe;
  - g. Kampf oder Kampfsport;
  - h. Die Teilnahme an Motorsportrennen oder an Trainings für Motorsportrennen (zu Lande und zu Wasser)
  - i. Freitauchen;
  - j. Gerätetauchen in einer Tiefe von mehr als 20 Metern oder ohne einen Tauchlehrer.
11. Eine rechtswidrige Handlung, die zu einer Verurteilung führt, es sei denn, Sie, ein Reisebegleiter oder ein Familienmitglied sind das Opfer einer solchen Handlung;
12. Eine Epidemie oder Pandemie, sofern diese nicht ausdrücklich in den Abschnitten Stornoschutz, Reiseabbruch, Verspätungsschutz oder Auslandskrankenversicherung aufgeführt und durch diese abgedeckt ist;
13. Naturkatastrophe, außer wenn dies ausdrücklich vom Versicherungsschutz umfasst ist (Stornoschutz, Reiseabbruchversicherung, oder Verspätungsschutz);
14. Luft-, Wasser- oder andere Verschmutzung oder die Gefahr einer Schadstofffreisetzung, einschließlich thermischer, biologischer und chemischer Verschmutzung oder Kontamination;
15. Kernreaktion, Strahlung oder radioaktive Kontamination;
16. Krieg (erklärter oder nicht erklärter Krieg) oder kriegerische Handlungen;
17. Militärdienst, sofern nicht ausdrücklich im Rahmen des Stornoschutzes gedeckt;
18. Zivile Unruhen oder Aufruhr, es sei denn, diese sind ausdrücklich in Ihrem Versicherungsschutz eingeschlossen und über Reiseabbruch oder den Verspätungsschutz gedeckt;
19. Terroristische Anschläge, außer wenn diese ausdrücklich in den Abschnitten Stornoschutz, Reiseabbruchversicherung oder Verspätungsschutz erwähnt werden;
20. Reisewarnungen oder Verbote von Regierungen oder Behörden, außer wenn diese ausdrücklich im Rahmen von Stornoschutz oder Reiseabbruchversicherung gedeckt sind;
21. Politisches Risiko;
22. Cyber-Risiko;
23. Die vollständige Einstellung der Geschäftstätigkeit eines Reiseanbieters aufgrund der finanziellen Lage, mit oder ohne Insolvenzantrag;
24. Transportbeschränkungen seitens des Beförderungsunternehmens für jegliches Gepäck, einschließlich medizinischer Versorgung und Ausrüstung;
25. Gewöhnliche Abnutzung oder fehlerhafte Materialien oder Verarbeitung;
26. Von Ihnen oder einem Reisebegleiter grob fahrlässig verursachte Schäden;
27. Gesundheitsversorgung oder medizinische Behandlung jedweder Art, die der Anlass Ihrer Reise waren;
28. Reisen entgegen den Anordnungen oder Reisewarnungen von Regierungen oder anderen Behörden.

Diese Polisse bietet keinen Versicherungsschutz, keine Leistungen oder Dienstleistungen für Aktivitäten, die gegen geltende Gesetze oder Vorschriften verstoßen würden, insbesondere gegen Wirtschafts-/ Handelssanktionen oder Embargos.

WICHTIG: Sie haben keinen Anspruch auf Versicherungsleistungen wenn:

1. auf Ihren Reiseunterlagen keine Reisedaten angegeben sind; oder
2. die Reisedaten in Ihrer Polisse nicht Ihren tatsächlichen Reisedaten entsprechen (gilt nicht für Versicherungen, die mit einer One-Way-Buchung abgeschlossen wurden).

### Schadenmeldung

Bevor Sie einen Schaden melden, prüfen Sie bitte Ihre Polizza und die Beschreibung Ihres Versicherungsschutzes. Beachten Sie, dass nicht jeder Schadenfall gedeckt ist, auch, wenn dieser plötzlich und unerwartet eingetreten ist.

WICHTIG: Hier finden Sie Informationen zur Abwicklung Ihres Schadenfalles. Es gelten jene Abschnitte für Sie, für welche laut der Zusammenfassung Ihres Versicherungsschutzes Deckung besteht.

Um Ihren Schadenfall online einzureichen:

- Öffnen Sie den Link [www.allianz-protection.com](http://www.allianz-protection.com)
- Geben Sie Ihre Polizzenummer ein
- Überprüfen Sie, welche Formulare und Dokumente benötigt werden und laden Sie diese hoch
- Reichen Sie Ihren Schadenfall ein, können Sie danach jederzeit den Status der Bearbeitung prüfen

Um Ihren Schadenfall telefonisch oder per Mail einzureichen:

- Email: [claims.at@allianz.com](mailto:claims.at@allianz.com)
- Telefon : +43 1 525 03-6822

### Was ist bei jedem Schadenfall zu tun?

Sie sind verpflichtet, den Schaden möglichst gering zu halten und nachzuweisen. Holen Sie deshalb in jedem Fall bitte geeignete Nachweise zum Schadeneintritt (z.B. Schadenbestätigung, Attest) und zum Umfang des Schadens (z.B. Rechnungen, Belege) ein. Bitte senden Sie uns Ihre Schadenmeldung mit den entsprechenden Nachweisen unverzüglich zu.

### Für alle Einreichungen sind folgende Nachweise erforderlich:

- Die ursprüngliche Buchungsbestätigung der Reise mit Angabe der gebuchten Leistung, der Reisetilnehmer und des Reisepreises samt Polizza
- Rechnungen, Belege und Zahlungsbestätigungen für alle entstandenen Kosten
- Information, ob Sie anderweitig reiseversichert sind, wie durch eine Kreditkarte, private Krankenversicherung, Autofahrerclub etc.
- Alle anderen relevanten und hilfreichen Dokumente, welche den eingereichten Schadenfall bestätigen
- Bankverbindung mit Name und Adresse des Zahlungsempfängers

Die genauen benötigten Nachweise für Ihren individuellen Schadenfall entnehmen Sie bitte bei Einreichung über das Online Portal dem Punkt „erforderliche Dokumente“.

Zur Vereinfachung finden Sie hier eine Übersicht der erforderlichen Dokumente.

### Für die Abwicklung von Storno oder Reiseabbruch Schäden benötigen wir:

Für alle Schäden:

- Die ursprüngliche Buchungsbestätigung der Reise mit Angabe der gebuchten Leistung, der Reisetilnehmer und des Reisepreises
- Die Stornorechnung (oder Rechnungen), welche die angefallenen Stornokosten bestätigen inklusiver Stornostaffelübersicht des Reiseveranstalters
- Eine vollständige Erklärung, warum Sie Ihre Reise stornieren, unterbrechen oder komplett abrechnen mussten
- Zahlungsbestätigung(en) aller geltend gemachten Ausgaben
- Informationen und entsprechende Belege zu allfälliger Rückerstattungen

Bei medizinischen Ursachen:

- Detaillierte ärztliche Unterlagen inkl. medizinischer Vorgeschichte zum Krankheitsfall (z.B. Patientenkartei, Behandlungsunterlagen, Entlassungsbericht, Befunde)
- Kassenärztliche Krankenstandbestätigung, falls angefragt
- Eine beglaubigte Kopie der Sterbeurkunde, falls anwendbar
- Verwandtschaftsnachweis (Geburtsurkunde, Heiratsurkunde) falls Ereignis von Angehörigen
- Meldezettel zum Nachweis des gemeinsamen Wohnsitzes

Bei Quarantäne:

- (Absonderungs-) Bescheid der zuständigen Behörde mit Angaben zum Zeitraum der Quarantäne der namentlich für Sie oder Ihren Reisebegleiter ausgestellt wurde

Bei einem Verkehrsunfall:

- Eine polizeiliche Anzeige, welche den Verkehrsunfall beschreibt und bestätigt
- Unfallbericht der KFZ-Haftpflichtversicherung

Infolge von Adoptionsverfahren:

- Behördliche Ladung zum Gerichtsverfahren

Wenn Ihr Wohnsitz unbewohnbar wurde:

- Bestätigung der zuständigen Behörde über die Umstände in Ihrem Zuhause

Bei unerwarteter Kündigung:

- Arbeitsvertrag, Kündigungsschreiben, Auszug über Abmeldung bei Sozialversicherung

Bei allen hier nicht aufgezählten Gründen:

- relevante Bestätigungen von Ämtern, Behörden, Institutionen – um den Schaden prüfen zu können

### Für die Abwicklung von Auslandskrankenversicherungs-Schäden benötigen wir:

- Arztbericht (mit Patientennamen, Diagnose, Behandlungsdaten);
- Arzt, bzw. Krankenhausrechnung inklusive Erledigungs-/Auszahlungsbestätigung der gesetzlichen Krankenkasse bzw. der privaten Krankenversicherung;
- Sonstige Rechnungen oder Belege mit Zahlungsbestätigung des Ausstellers, für die Ersatz gefordert wird

### Für die Abwicklung der Schäden der Sparte Verspätungsschutz benötigen wir:

- Eine Erklärung, was zur Verspätung führte
- Bestätigung der Fluglinie bzw. des Transporteurs über die Verspätung inkl. Ursachenbeschreibung
- Ursprüngliche Flugticket(s), Bahnticket(s), Fahrkarte(n)
- Belege, Rechnungen für zusätzliche Transport- und /oder Unterbringungskosten

**Für die Abwicklung von Gepäck Verlust/Beschädigung/Diebstahl Schäden benötigen wir:**

- Eine bei der zuständigen Sicherheitsdienststelle erstattete polizeiliche Anzeige
- Eine schriftliche Bestätigung des Reiseveranstalters oder des Beherbergungsbetriebes
- Die Schadenmeldung sog. Property Irregularity Report (PIR) der Fluglinie bzw. des Transporteurs bei Beschädigung oder Verlust *Ihres* Gepäckstückes
- Ursprüngliche Rechnungen, Belege oder andere geeignete Besitznachweise der beanspruchten Gegenstände
- Reparaturrechnung oder Kostenvoranschlag

**Für die Abwicklung der Schäden von verspäteten Gepäckstücken benötigen wir:**

- Eine schriftliche Bestätigung sog. Property Irregularity Report (PIR) der Fluglinie bzw. des Transporteurs über den vorübergehenden Verlust *Ihres* Gepäckstückes inkl. Beschreibung wann *Sie* das Gepäck wieder erhalten haben
- Rechnungen für unbedingt notwendige Neuanschaffungen während *Sie* auf die Auslieferung *Ihres* Gepäckstückes gewartet haben

**ALLGEMEINE BESTIMMUNGEN UND BEDINGUNGEN**

**Anwendbares Recht**

Es gilt Österreichisches Recht, Gerichtsstand ist Wien.

**Anspruchsverlust auf die Versicherungsleistung**

Es besteht Leistungsfreiheit für *uns*, wenn *Sie* aus Anlass des Versicherungsfalles, insbesondere in der Schadenanzeige, vorsätzlich unwahre Angaben machen, für den Schadenfall wesentliche Umstände verschweigen oder Beweismittel fälschen, auch wenn *uns* hierdurch kein Nachteil entsteht.

**Wann zahlen wir die Entschädigungssumme**

Unsere Geldleistungen sind mit Beendigung der zur Feststellung des Versicherungsfalles und des Umfanges der Leistung nötigen Erhebungen fällig. Die Fälligkeit tritt jedoch unabhängig davon ein, wenn *Sie* nach Ablauf zweier Monate seit dem Begehren nach einer Geldleistung eine Erklärung von *uns* verlangen, aus welchen Gründen die Erhebungen noch nicht beendet werden konnten, und *wir* diesem Verlangen nicht binnen eines Monats entsprechen.

Sind diese Erhebungen bis zum Ablauf eines Monats seit der Anzeige des Versicherungsfalles nicht beendet, so können *Sie* in Anrechnung auf die Gesamtforderung Abschlagszahlungen in der Höhe des Betrages verlangen, den *wir* nach Lage der Sache mindestens zu zahlen haben. (Auszug aus § 11 VersVG)

**Nebenabsprachen**

Kein Vermittler ist ermächtigt, durch mündliche oder schriftliche Nebenabsprachen einen von den angeführten Allgemeinen Versicherungsbedingungen abweichenden Versicherungsschutz zuzusagen, oder eine für den Versicherer bindende Beurteilung eines Sachverhaltes vorzunehmen.