

Richtiges Vorgehen im Schadenfall.

Vor, während und nach der Reise in Deutschland

Vor der Reise – Als Gast die Telefonische Stornoberatung nutzen.



Unsicher, ob Sie reisen können?

Kind krank, Wasserrohrbruch, Grippe?

Bitte noch nicht stornieren!

Kontaktieren Sie unsere Stornoberatung. Im Telefongespräch gehen unsere Experten mit Ihnen Ihre Möglichkeiten durch. Rät Ihnen im Rahmen der Medizinischen Stornoberatung einer unserer Ärzte dazu, nicht zu stornieren, aber Sie können die Reise aus gesundheitlichen Gründen letztendlich doch nicht antreten, übernehmen wir die ggfs. erhöhten Stornokosten. Voraussetzung: es liegt grundsätzlich ein versichertes Ereignis vor.

Steht fest, dass Sie nicht wie geplant verreisen können (Beispiel: Attest liegt vor), prüfen Sie bitte sofort, ob ein verspäteter Reiseantritt oder eine Umbuchung möglich wäre. Ist dies nicht möglich, stornieren Sie Ihre Reise, bevor sich die Stornogebühren erhöhen.

Telefonische Stornoberatung: +49 89 41 66 - 18 39

Mo-Fr von 8 bis 19 Uhr, Sa von 9 bis 13 Uhr oder online unter:
ergo-reiseversicherung.de/stornoberatung

Während der Reise – Notrufzentrale kontaktieren!



Sie benötigen einen Krankenrücktransport?

Erfahrene Mitarbeiter und Reisemediziner unserer Assistance sind im Notfall rund um die Uhr für Sie da.

Nennen Sie uns Ihre Versicherungsnummer und schildern Sie kurz, was passiert ist. Wir organisieren Ihren Rücktransport.

Nicht vergessen: Sollten Sie krankheitsbedingt Ihre Reise abbrechen müssen, lassen Sie sich vom Arzt vor Ort ein Attest

ausstellen, damit wir Ihnen die Kosten für die entgangenen Reiseleistungen erstatten können.

Telefon Notrufzentrale: +49 89 41 66 - 10 10

Rund um die Uhr für Sie erreichbar

Nach der Reise – Schaden einreichen.



Es ist etwas passiert?

1. Ihr Gastgeber erstellt eine Rechnung.

Bei Rücktritt vor Reisebeginn (Stornierung) oder während der Reise (Reiseabbruch): Ihr Gastgeber erstellt eine Stornokostenrechnung / Mietausfallrechnung laut seinen AGB. Sie als Gast zahlen die Stornokosten an Ihren Gastgeber, da Sie einen Beherbergungsvertrag geschlossen haben.

2. Sie reichen den Schaden mit den vollständigen Unterlagen bei der ERGO Reiseversicherung ein.

Bei einem Stornierung der Reise:

- Versicherungsnachweis
- Buchungsbestätigung des Hotels / Vermieters
- Stornokostenrechnung des Hotels / Vermieters
- Nachweis zum Rücktrittsgrund, z. B. das Arztattest, eine Kopie der Sterbeurkunde, eine Kopie des Kündigungsschreiben o. a.

Zusätzlich bei einem Reiseabbruch:

- Angabe des Datums, an dem die Reise abgebrochen wurde
- Nachweis über die Höhe der nicht in Anspruch genommenen Reiseleistungen
- Nachweis über die Mehrkosten der Rückreise (z. B. zusätzliche Fahrscheine)
- Nachweis zum Grund des Abbruchs, z. B. das Arztattest vom Arzt am Urlaubsort

Bei anderen Schäden:

Versicherungsnachweis + Original-Rechnungen

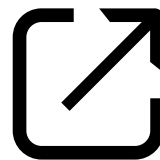
Melden Sie Ihren Schaden direkt online oder per Telefon:

Telefonische Schadenmeldung: +49 89 41 66 - 17 99

Mo-Fr von 8 bis 19 Uhr, Sa von 9 bis 13 Uhr oder online unter:
ergo-reiseversicherung.de/de/schaden-service

Alternativ Belege per Post einreichen:

ERGO Reiseversicherung AG,
Leistungsabteilung, Postfach 800545, 81605 München



Einfach, weil's wichtig ist.

ERGO
Reiseversicherung