

# Allgemeine Versicherungsbedingungen Reiserücktritt



## INHALT

<b>KONTAKT</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCTION</b>	<b>4</b>
<b>DÉFINITIONS</b>	<b>4</b>
<b>ALLGEMEINE VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN - REISERÜCKTRITT</b>	<b>8</b>
1. Zustandekommen des vertrages	8
2. Laufzeit	8
3. Geographischer geltungsbereich	9
4. Widerrufsbelehrung	9
5. Prämie	11
6. Schadenregulierung	11
7. Verletzung der anzeigepflicht	11
8. Folgen von obliegenheitsverletzungen	11
9. Schadenminderungspflicht	11
10. Forderungsübergang	11
11. Anderweitig bestehende versicherungen	11
12. Anwendbares recht und gerichtsstand	12
13. Verjährung	12
14. Abtretung	12
15. Sie möchten einen schaden melden	12
16. Beschwerden	12
17. Aufsichtsbehörde	13
<b>BESONDERE VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN - REISERÜCKTRITT</b>	<b>14</b>
REISERÜCKTRITT	14
<b>ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE</b>	<b>17</b>
<b>TABELLE DER VERSICHERUNGSLEISTUNGEN</b>	<b>21</b>
<b>SCHUTZ PERSONENBEZOGENER DATEN</b>	<b>22</b>



**Nummer der Versicherungspolice :  
IB2400421DECA0**

## Kontakt

### Schadensmeldungen

Bitte melden Sie den Versicherungsfall online auf  
Unserer Website :

<https://cruceros.eclaims.europ-assistance.com>.

So erreichen Sie Uns am schnellsten.

Sie können Uns auch an die folgende Adresse  
schreiben:

**Europ Assistance Service Indemnisations GCC  
(Claims Department)**

**P.O. Box 36347, 28020 Madrid, Spain**

[claimscruceros@roleurop.com](mailto:claimscruceros@roleurop.com)

### Bei fragen zu ihrer versicherungspolice

Wenn Sie Fragen zu Ihrer Versicherungspolice  
haben, können Sie uns unter der folgenden  
Telefonnummer kontaktieren :

**+ 496 99999 15 609**

oder per E-Mail:

[infocruceros@roleurop.com](mailto:infocruceros@roleurop.com)

### Widerruf

Zur Ausübung Ihres gesetzlichen Widerrufsrechts  
senden Sie Ihren Widerruf bitte an:

Europ Assistance S.A. Irish branch,  
Ground Floor, Central Quay, Block B,  
Riverside IV,  
Sir John Rogerson's Quay,  
Dublin 2, D02 RR77,  
IRLAND

E-Mail: [serviceclient@cruiseline.eu](mailto:serviceclient@cruiseline.eu)



**Sehr geehrter Versicherungsnehmer,**

Wir freuen Uns, dass Sie sich für eine Reiseversicherung der Europ Assistance S.A. entschieden haben, und danken Ihnen für das in Uns gesetzte Vertrauen.

Wir möchten sicher gehen, dass der Versicherungsvertrag Ihren Anforderungen in jeder Hinsicht entspricht.

Bitte lesen Sie die Versicherungsbedingungen und die weiteren Informationen sorgfältig durch. Bei Fragen können Sie Uns gerne anrufen oder Uns schreiben. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

## Introduction

Dieser Versicherungsvertrag ist eine Einzelversicherungspolice und wurde vom Versicherungsnehmer geschlossen, der eine Reise auf der Webseite des Reiseveranstalters CRUISELINE gebucht hat.

Der Erwerb des vorliegenden Versicherungsproduktes ist freiwillig.

## Définitions

Wenn wir die folgenden Begriffe im Text Ihrer Police verwenden, beziehen wir uns auf die Definitionen, die in diesem Abschnitt „Definitionen“ enthalten sind.

### UNFALL

Ein plötzliches und unvorhergesehenes Ereignis, das unbeabsichtigt zu einem Körperschaden bei einer natürlichen Person führt.

Ein Unfall, der zum Tod und/oder zur Voll- oder Teilinvalidität des Versicherten unter den in der oben genannten Versicherung genannten Bedingungen führt, wird ebenfalls als Unfall im Sinne der Deckung „Unfallversicherung“ betrachtet.

### VERSICHERTER / SIE / IHRE

Der Versicherungsnehmer sowie die mit dem Versicherungsnehmer reisende(n) Person(en), [in den Besonderen Bedingungen genannt], für die eine Versicherungsprämie gezahlt wurde.

Der Versicherungsnehmer muss mindestens 18 (achtzehn) Jahre alt sein.

Wir können von Ihnen verlangen, dass Sie uns alle Dokumente und Informationen zur Verfügung stellen, die belegen, dass Sie mit dem Versicherungsnehmer gereist sind oder hätten reisen sollen.

### VERSICHERER / WIR / UNS/UNSER

EUROP ASSISTANCE S.A., Aktiengesellschaft nach französischem Versicherungsgesetzbuch mit einem Kapital von 48 123 637 € und Sitz in 2 rue Pillet-Will, 75009 Paris, Frankreich, eingetragen im Handelsregister von Nanterre unter der Nummer 451 366 405, für die Zwecke dieser Gruppenversicherungspolice handelnd durch ihre irische Niederlassung EUROP ASSISTANCE SA IRISH BRANCH mit Hauptniederlassung in Ground Floor, Central Quay, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, DO2 RR77, Irland, registriert beim Irish Companies Registration Office unter der Nummer 907089.

Europ Assistance S.A. steht unter der Aufsicht der französischen Aufsichtsbehörde Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR) mit Sitz in 4, Place de Budapest, CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Frankreich. Die irische Niederlassung wird von der irischen Zentralbank in Bezug auf die Regeln des Geschäftsgebarens reguliert und ist in Ihrem Land im Rahmen der Dienstleistungsfreiheit tätig.

### ATTENTAT / TERRORISMUS

Jede Handlung, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Anwendung oder Androhung von Zwang oder Gewalt, die von einer Person oder einer (mehreren) Gruppe(n) von Personen allein oder im Namen von oder in Verbindung mit Organisationen oder Regierungen mit dem Ziel begangen wird, in der Öffentlichkeit oder einem Teil der Öffentlichkeit ein Gefühl der Angst zu erzeugen. Jedes Attentat/jede terroristische Handlung muss von der zuständigen Behörde



an dem Ort, an dem das Attentat/die terroristische Handlung begangen wurde, offiziell als solches/solche gemeldet worden sein.

### **GEPÄCK**

Kleidung und Gegenstände für den persönlichen Gebrauch und die Hygiene während der Reise, in einem oder mehreren Koffern, darunter auch die Koffer selbst, jedoch kein Bargeld, Schmuck, elektronische und digitale Geräte sowie Dokumente.

### **SCHWERE VERLETZUNG**

Verletzung durch einen Unfall, die Sie daran hindert, an der Reise teilzunehmen, und insbesondere:

- (a) wenn der Versicherte oder der Mitreisende eine schwere Verletzung erleidet, muss ein Arzt anhand eines ärztlichen Attests erklären, dass der Versicherte oder der Mitreisende am Tag der Abreise nicht in der Lage war, die Reise anzutreten;
- (b) wenn eine andere Person als ein Versicherter oder ein Mitreisender eine schwere Verletzung erleidet, muss ein Arzt anhand eines ärztlichen Attests erklären, dass Ihre Anwesenheit bei dieser Person erforderlich ist oder dass ein Krankenhausaufenthalt dieser Person für mehr als 48 aufeinanderfolgende Stunden erforderlich ist.

### **NATURKATASTROPHE**

Überschwemmung, Erdbeben, Tsunami, Erdbeben, Lawine, Hurrikan, Tornado, Feuer, vulkanische Aktivität und/oder jedes andere Phänomen, das von den zuständigen Behörden als Katastrophe erklärt wurde. Es muss durch die Natur und nicht durch den Menschen verursacht worden sein.

### **VERSICHERUNGSSCHEIN**

Schriftliche Bestätigung oder Unterlage in elektronischer Form, die als Nachweis über den Abschluss der Versicherungspolice an den Versicherungsnehmer gesendet wird.

### **MITREISENDER**

Jede andere Person außer dem Versicherungsnehmer, mit dem Sie die Reise geplant haben.

Wenn Sie einen Schaden im Rahmen der Police melden, müssen Sie folgende Belege vorlegen:

- die gemeinsame Buchung von Transport und Unterkunft; oder
- jede Einzelbuchung von Transport und Unterkunft.

### **EHEPARTNER / LEBENSPARTNER**

Ehegatte/-gattin oder Lebenspartner(in) oder eingetragene(r) Lebensgefährtin/Lebensgefährte des Versicherten, von

anderem oder gleichem Geschlecht, der/die unter demselben Dach lebt und mit Versicherten eine nach dem Recht des Herkunftslandes anerkannte Beziehung unterhält. Es ist uns ein Nachweis über den gemeinsamen Wohnsitz vorzulegen.

### **ABREISEDATUM**

Zeitpunkt des Reisebeginns laut dem vom Reiseveranstalter ausgestellten Versicherungsschein.

### **DATUM DES BEGINNS DER POLICE**

Dieses Datum hat die Bedeutung, die im Abschnitt „Laufzeit der Police“ der Allgemeinen Versicherungsbedingungen genannt ist.

### **ENDDATUM**

Zeitpunkt des Reiseendes laut dem vom Reiseveranstalter ausgestellten Versicherungsschein.

### **WOHNSITZ**

Ihr Hauptwohnsitz, an dem sich Ihr Steuersitz befindet.

Wenn die Reise nicht an der Adresse des Hauptwohnsitzes beginnt oder endet, können wir nach unserem Ermessen die in dieser Police aufgeführten Transfers an den Ort des Beginns der Reise durchführen.

### **ERHEBLICHER SCHADEN**

Ein Sachschaden mit einer Schadenshöhe von über 5.000 €, der Ihren Wohnsitz oder Zweitwohnsitz betrifft oder den normalen Geschäftsgang beeinträchtigt, sofern er Ihre Geschäftsräume betrifft.

### **EPIDEMIE/PANDEMIE**

Eine Epidemie ist der plötzliche, unerwartete und großflächige Ausbruch einer ansteckenden Krankheit in einem Land, die sich schnell und plötzlich in diesem Land ausbreitet, sofern die Weltgesundheitsorganisation (WHO) empfohlen hat, alle nicht unbedingt notwendigen internationalen Reisen in oder aus den betroffenen Regionen zu stornieren, und im Fall von Grippeviren, sofern die WHO gemäß ihrem globalen Grippepandemieplan eine Pandemiewarnstufe von mindestens 5 ausgerufen hat. Für die betroffenen Personen muss vom zuständigen Gesundheitsamt oder den zuständigen Behörden des betroffenen Landes eine Quarantäne angeordnet werden.

Die Pandemie ist eine Epidemie, die mehrere Länder betrifft.

### **SPORTAUSRÜSTUNG**

Artikel, die für die Ausübung einer anerkannten Sportart verwendet werden (z. B. Schläger, Bälle, Golfschläger).



### **BARGELD**

Banknoten oder Münzen, die Sie während Ihrer Reise bei sich tragen.

### **VORERKRANKUNGEN**

Eine vor der Unterzeichnung der Police diagnostizierte Erkrankung des Versicherten.

### **AUSLAND**

Jedes Land außer Ihrem Herkunftsland und den Ländern, die in diesen Allgemeinen Bedingungen sanktioniert sind.

### **SELBSTBEHALT**

Der Betrag des Schadens, der von Ihnen zu tragen ist.

### **STREIKS**

Eine kollektive Arbeitsniederlegung durch die Beschäftigten, mit dem Ziel, berufliche Forderungen durchzusetzen.

### **DAUERHAFTE VOLLINVALIDITÄT**

Der Versicherte verliert aufgrund eines Invaliditätsgrades, der gleich oder höher ist als die von der geltenden Regelung vorgeschriebenen Grade, als Folge eines Körperschadens endgültig die Fähigkeit, eine beliebige berufliche Tätigkeit auszuüben.

### **GESCHÄFTSRÄUME**

Immobilien, die vom Versicherten oder einem dem Versicherten gehörenden Unternehmen angemietet wurden oder in seinem Besitz stehen, und zu beruflichen Zwecken genutzt werden.

### **KRANKHEIT**

Jede Beeinträchtigung des Gesundheitszustands aus anderen Gründen als einem Körperschaden.

### **SCHWERE KRANKHEIT**

Durch einen Arzt diagnostizierte Krankheit, die Sie daran hindert, an der Reise teilzunehmen und insbesondere:

(a) wenn die schwere Krankheit den Versicherten oder den Mitreisenden betrifft, muss ein Arzt anhand eines ärztlichen Attests erklären, dass der Versicherte oder der Mitreisende am Tag der Abreise nicht in der Lage war, die Reise anzutreten;

(b) wenn die schwere Krankheit eine andere Person als einen Versicherten oder einen Mitreisenden betrifft, muss ein Arzt anhand eines ärztlichen Attests erklären, dass Ihre Anwesenheit bei dieser Person erforderlich ist oder dass ein Krankenhausaufenthalt dieser Person für mehr als 48 aufeinanderfolgende Stunden erforderlich ist.

### **FAMILIENMITGLIED**

Ehegatte, Ehegattin, (Lebens)partner oder -partnerin, der/die unter demselben Dach lebt, Eltern, Schwiegereltern, Kinder, Brüder und Schwestern, Schwager und Schwägerinnen, Großeltern und Enkelkinder des Versicherten. Zu den Familienangehörigen gehören auch die Kinder des (Lebens)partners des Versicherten.

### **FAMILIENANGEHÖRIGE DRITTEN GRADES**

Onkel, Tanten, Neffen und Nichten des Versicherten.

### **UNSER VERTRAUENSARZT**

Der vom Versicherer mit der Feststellung des Gesundheitszustands des Versicherten beauftragte Arzt.

### **REISEVERANSTALTER**

Cruiseline Sam  
16 rue du gbian  
98000 Monaco FR44000070465

### **PANNE**

Hierbei handelt es sich um Schäden, die am Fahrzeug oder Transportmittel entstehen. Diese Schäden müssen durch innere, normale, unvorhergesehene und unvermeidbare Ursachen verursacht worden sein. Diese Schäden müssen es unbeweglich gemacht und seine Nutzung verhindert haben.

### **HERKUNFTSLAND**

Das Land, in dem sich Ihr Wohnsitz befindet.

### **VERLUST DES SEHVERMÖGENS**

Vollständiger und dauerhafter Verlust des Sehvermögens, ohne Hoffnung auf Besserung, auf beiden Augen oder auf einem Auge, wenn der nach der Korrektur verbleibende Sehgrad 3/60 oder weniger auf der Snellen-Skala beträgt.

### **VERLUST EINES GLIEDES**

Vollständige und dauerhafte Amputation auf Höhe oder oberhalb des Handgelenks oder Knöchels.

### **VERSICHERUNGSPOLICE**

Dieser Versicherungsvertrag besteht aus den Allgemeinen Bedingungen, den Besonderen Bedingungen und Ihrem Versicherungsschein. **Bei Widersprüchen oder Unstimmigkeiten zwischen diesen Dokumenten haben die Besonderen Bedingungen Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen und der Versicherungsschein hat Vorrang vor den Allgemeinen Bedingungen und den Besonderen Bedingungen.**



**Nummer der Versicherungspolice :  
IB2400421DECA0**

### **QUARANTÄNE**

Die vorübergehende Isolierung einer Person, um die Ausbreitung einer ansteckenden Krankheit zu verhindern.

### **BERUFLICHER VERTRETER**

Person, die den Versicherten während der Reise an seinem Arbeitsplatz vertritt.

### **SCHADENSFALL/SCHADEN**

Plötzliches, zufälliges, unvorhergesehenes Ereignis ohne Absicht des Versicherten, dessen Schäden durch diese Police versichert sind. Wenn mehrere Schäden aufgrund derselben Ursache eintreten, betrachten wir diese als einen einzigen Anspruch.

### **VERSICHERUNGSNEHMER**

Die Einzelperson, die die Police abgeschlossen hat.

### **WINTERSPORT**

Snowboarding, Skifahren, Schlittschuhlaufen, Rodeln, Schneemobilmfahren, Eishockey und im Allgemeinen alle Sportarten, die auf Schnee ausgeübt werden.

### **DRITTE**

Jede Person, die kein Versicherter, kein Familienmitglied dritten Grades oder kein Mitreisender ist. Im Rahmen der Leistungen der Auslands-Privathaftpflichtversicherung und der Wintersporthaftpflicht gilt diese Definition nicht für Personen, an die der Versicherte in Zusammenhang mit seiner Berufstätigkeit vertraglich gebunden ist und denen gegenüber er seine Berufshaftpflicht geltend machen kann.

### **FORMELLE KLEIDUNG**

Kleidung, die für die Teilnahme an bestimmten Veranstaltungen oder Feiern benötigt wird, die eine formellere oder förmliche Art der Kleidung als üblich erfordern.

### **RAUB**

Anwendung oder Androhung von körperlicher Gewalt gegen Sie, Vandalismus an einem verschlossenen motorisierten Fahrzeug oder Einbruch in Ihre abgeschlossene Unterkunft.

### **DIEBSTAHL**

Wegnahme beweglicher Güter anderer, ohne Gewalt oder Einschüchterung von Personen oder Gewalt gegen Sachen.

### **REISE**

Die vom Versicherungsnehmer beim Reiseveranstalter gebuchte Leistung, die die folgenden Reiseleistungen umfasst: Kreuzfahrten.



# Allgemeine Versicherungsbedingungen - Reiserücktritt

## INTERNATIONALE SANKTIONEN

Der Versicherer wird weder Versicherungsschutz gewähren noch Kosten ersetzen oder eine sonstige Leistung erbringen, die in diesem Versicherungsvertrag beschrieben ist, wenn dies den Versicherer einer Sanktion, einem Verbot oder einer Beschränkung gemäß den Resolutionen der Vereinten Nationen oder den Handels- oder Wirtschaftssanktionen, Gesetzen oder Vorschriften der Europäischen Union, Frankreichs, des Vereinigten Königreichs oder der Vereinigten Staaten von Amerika aussetzen würde.

Für weitere Informationen besuchen Sie bitte: <https://www.europ-assistance.com/who-we-are-international-regulatory-information/>

## ACHTUNG

Sie sind im Rahmen dieser Police nur dann versichert, wenn Sie am Abreisetag die offiziellen Reiseempfehlungen einer staatlichen Behörde in Ihrem Wohnsitzland befolgt haben. Zu den Empfehlungen gehört auch das Abraten von allen Reisen oder von Reisen, die nicht unbedingt erforderlich sind.

### 1. Zustandekommen des vertrages

Der Versicherungsvertrag ist abgeschlossen, wenn Wir den von Ihnen gemachten Vorschlag, den Versicherungsvertrag abzuschließen, annehmen. Die Annahme durch Uns erfolgt durch den Erhalt entweder Unserer ausdrücklichen Annahmeerklärung oder des Versicherungsscheins.

Die Willenserklärung des Versicherungsnehmers zum Abschluss dieser Versicherung kann elektronisch (über eine Website oder per E-Mail) oder schriftlich (Textform, § 126b, oder Schriftform, § 126 BGB) im Falle eines Kaufs über ein Reisebüro erfolgen. Es gibt keine besondere Frist, innerhalb derer der Versicherungsnehmer an seinen Antrag gebunden ist. Der Versicherungsnehmer muss zum Zeitpunkt des Abschlusses des Versicherungsvertrags mindestens 18 Jahre alt sein.

**Der Versicherungsschutz wird durch die Zahlung der Prämie durch den Versicherungsnehmer ausgesetzt, es sei denn, die Nichtzahlung ist nicht vom Versicherungsnehmer zu verantworten.**

### 2. Laufzeit

#### Allgemeine Laufzeit des Versicherungsschutzes

Vorbehaltlich der Prämienzahlung durch den Versicherungsnehmer ist der Versicherungsbeginn:

- a. bei Verkauf per Website oder E-Mail: das Datum, an dem der Versicherungsnehmer den Abschluss des Versicherungsschutzes per E-Mail bestätigt hat.

Die Versicherung endet, soweit nicht im Folgenden abweichend angegeben, mit dem in dem Versicherungsschein angegebenen Datum; kehren Sie vor dem im Versicherungsschein angegebenen Datum an Ihren Wohnsitz zurück, endet die Versicherung zu diesem Zeitpunkt. Diese Versicherung kann nicht stillschweigend verlängert werden.

Das Anfangs- und das Enddatum Ihrer Reiseversicherung ist auf Ihrem Versicherungsschein angegeben.





### **Dauer des jeweiligen Versicherungsschutzes**

Wenn der Versicherungsnehmer eine Reiserücktrittsversicherung oder eine Abreiseversäumnis-Versicherung erworben hat, ist der Versicherungsnehmer je nach dem, was zuletzt eintrifft, vom Zeitpunkt der Buchung der Reise oder von der Zahlung der Versicherungsprämie an versichert.

Der Versicherungsschutz endet mit dem Beginn der Reise, wenn der Versicherungsnehmer die erste bezahlte Reisedienstleistung für die Reise vom Reiseveranstalter in Anspruch nimmt oder hätte in Anspruch nehmen sollen.

### **3. Geographischer Geltungsbereich**

**Die Versicherung bietet Versicherungsschutz für die Länder, die in der bei dem Reiseveranstalter gebuchten Reise enthalten sind. Der Versicherungsschutz gilt nicht für die folgenden Länder und Gebiete: Weißrussland, Krim und die Regionen Saporischja, Cherson, Donezk und Luhansk, Iran, Nordkorea, Russland und Syrien.**

**Für Kuba und/oder Venezuela können bestimmte Einschränkungen gelten. Bitte beachten Sie dazu Ziffer 15.**

### **4. Widerrufsbelehrung**

#### **Abschnitt 1 - Widerrufsrecht, Widerrufsfolgen und besondere Hinweise**

##### **Widerrufsrecht**

Sie können Ihre Vertragserklärung innerhalb einer Frist von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen in Textform (z.B. Brief, E-Mail) widerrufen.

Die Widerrufsfrist beginnt, nachdem Ihnen

- der Versicherungsschein,
- die Vertragsbestimmungen (einschließlich der für das Vertragsverhältnis geltenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen, diese wiederum einschließlich der Tarifbestimmungen),
- diese Belehrung,
- das Informationsblatt zu Versicherungsprodukten, und
- die weiteren in Abschnitt 2 aufgeführten Informationen

jeweils in Textform zugegangen sind.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist genügt die rechtzeitige Absendung des Widerrufs. Der Widerruf ist zu richten an:

Europ Assistance S.A. Irish branch

Ground Floor, Central Quay, Block B  
Riverside IV, Sir John Rogerson's Quay,  
Dublin 2, DO2 RR77  
IRLAND  
Telefax: [TBD]  
E-Mail: [e-mail]

##### **Widerrufsfolgen**

Im Falle eines wirksamen Widerrufs endet der Versicherungsschutz und der Versicherer hat Ihnen den auf die Zeit nach Zugang des Widerrufs entfallenden Teil der Prämien zu erstatten, wenn Sie zugestimmt haben, dass der Versicherungsschutz vor dem Ende der Widerrufsfrist beginnt. Den Teil des Beitrags, der auf die Zeit bis zum Zugang des Widerrufs entfällt, darf der Versicherer in diesem Fall einbehalten; dabei handelt es sich pro Tag um 1/360 der auf ein Jahr entfallenden Beiträge. Der Versicherer hat zurückzuzahlende Beträge unverzüglich, spätestens 30 Tage nach Zugang des Widerrufs, zu erstatten.

Beginnt der Versicherungsschutz nicht vor dem Ende der Widerrufsfrist, so hat der wirksame Widerruf zur Folge, dass empfangene Leistungen zurückzugewähren und gezogene Nutzungen (z.B. Zinsen) herauszugeben sind. Haben Sie Ihr Widerrufsrecht hinsichtlich des Versicherungsvertrages wirksam ausgeübt, so sind Sie auch an einen mit dem Versicherungsvertrag zusammenhängenden Vertrag nicht mehr gebunden. Ein zusammenhängender Vertrag liegt vor, wenn er einen Bezug zu dem widerrufenen Vertrag aufweist und eine Dienstleistung des Versicherers oder eines Dritten auf der Grundlage einer Vereinbarung zwischen dem Dritten und dem Versicherer betrifft. Eine Vertragsstrafe darf weder vereinbart noch verlangt werden.

##### **Besondere Hinweise**

Ihr Widerrufsrecht erlischt, wenn der Vertrag auf Ihren ausdrücklichen Wunsch sowohl von Ihnen als auch vom Versicherer vollständig erfüllt ist, bevor Sie Ihr Widerrufsrecht ausgeübt haben.

#### **Abschnitt 2 - Auflistung der für den Fristbeginn erforderlichen weiteren Informationen**

Hinsichtlich der in Abschnitt 1 Satz 2 genannten weiteren Informationen werden die Informationspflichten im Folgenden im Einzelnen aufgeführt:

Der Versicherer hat Ihnen folgende Informationen zur Verfügung zu stellen:

1. die Identität des Versicherers und der etwaigen Niederlassung, über die der Vertrag abgeschlossen



- werden soll; anzugeben ist auch das Handelsregister, bei dem der Rechtsträger eingetragen ist, und die zugehörige Registernummer;
2. die Identität einer Vertreterin oder eines Vertreters des Versicherers in dem Mitgliedstaat der Europäischen Union, in dem Sie Ihren Wohnsitz haben, wenn es eine solche Vertreterin oder einen solchen Vertreter gibt, oder die Identität einer anderen gewerblich tätigen Person als dem Versicherer, wenn Sie mit dieser geschäftlich zu tun haben, und die Eigenschaft, in der diese Person gegenüber Ihnen tätig wird;
  3. a) die ladungsfähige Anschrift des Versicherers und jede andere Anschrift, die für die Geschäftsbeziehung zwischen dem Versicherer und Ihnen maßgeblich ist, bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder -gruppen auch den Namen eines Vertretungsberechtigten; soweit die Mitteilung durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erfolgt, bedürfen die Informationen einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form;  
b) jede andere Anschrift, die für die Geschäftsbeziehung zwischen einer Vertreterin oder einem Vertreter des Versicherers oder einer anderen gewerblich tätigen Person gemäß Nummer 2 und Ihnen maßgeblich ist, bei juristischen Personen, Personenvereinigungen oder -gruppen auch den Namen eines Vertretungsberechtigten; soweit die Mitteilung durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erfolgt, bedürfen die Informationen einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form;
  4. die Hauptgeschäftstätigkeit des Versicherers;
  5. die wesentlichen Merkmale der Versicherungsleistung, insbesondere Angaben über Art, Umfang und Fälligkeit der Leistung des Versicherers;
  6. den Gesamtpreis der Versicherung einschließlich aller Steuern und sonstigen Preisbestandteile, wobei die Prämien einzeln auszuweisen sind, wenn das Versicherungsverhältnis mehrere selbständige Versicherungsverträge umfassen soll, oder, wenn ein genauer Preis nicht angegeben werden kann, Angaben zu den Grundlagen seiner Berechnung,
  - die Ihnen eine Überprüfung des Preises ermöglichen;
  7. Einzelheiten hinsichtlich der Zahlung und der Erfüllung, insbesondere zur Zahlungsweise der Prämien;
  8. die Befristung der Gültigkeitsdauer der zur Verfügung gestellten Informationen, beispielsweise die Gültigkeitsdauer befristeter Angebote, insbesondere hinsichtlich des Preises;
  9. Angaben darüber, wie der Vertrag zustande kommt, insbesondere über den Beginn der Versicherung und des Versicherungsschutzes sowie die Dauer der Frist, während der der Antragsteller an den Antrag gebunden sein soll;
  10. das Bestehen oder Nichtbestehen eines Widerrufsrechts sowie die Bedingungen, Einzelheiten der Ausübung, insbesondere Namen und Anschrift derjenigen Person, gegenüber der der Widerruf zu erklären ist, und die Rechtsfolgen des Widerrufs einschließlich Informationen über den Betrag, den Sie im Falle des Widerrufs gegebenenfalls zu zahlen haben; soweit die Mitteilung durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erfolgt, bedürfen die Informationen einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form;
  11. a) Angaben zur Laufzeit des Vertrages;  
b) Angaben zur Mindestlaufzeit des Vertrages;
  12. Angaben zur Beendigung des Vertrages, insbesondere zu den vertraglichen Kündigungsbedingungen; soweit die Mitteilung durch Übermittlung der Vertragsbestimmungen einschließlich der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erfolgt, bedürfen die Informationen einer hervorgehobenen und deutlich gestalteten Form;
  13. die Mitgliedstaaten der Europäischen Union, deren Recht der Versicherer der Aufnahme von Beziehungen zu Ihnen vor Abschluss des Versicherungsvertrages zugrunde legt;
  14. das auf den Vertrag anwendbare Recht, eine Vertragsklausel über das auf den Vertrag anwendbare Recht oder über das zuständige Gericht;
  15. die Sprachen, in denen die Vertragsbedingungen und die in diesem Abschnitt genannten



Vorabinformationen mitgeteilt werden, sowie die Sprachen, in denen sich der Versicherer verpflichtet, mit Ihrer Zustimmung die Kommunikation während der Laufzeit dieses Vertrages zu führen;

16. einen möglichen Zugang für Sie zu einem außergerichtlichen Beschwerde- und Rechtsbehelfsverfahren und gegebenenfalls die Voraussetzungen für diesen Zugang; dabei ist ausdrücklich darauf hinzuweisen, dass die Möglichkeit für Sie, den Rechtsweg zu beschreiten, hiervon unberührt bleibt;
17. Name und Anschrift der zuständigen Aufsichtsbehörde sowie die Möglichkeit einer Beschwerde bei dieser Aufsichtsbehörde.

ENDE DER WIDERRUFSBELEHRUNG.

## 5. Prämie

Die Prämie wird dem Versicherungsnehmer vor dem Abschluss der Versicherung mitgeteilt und versteht sich inklusive Steuern und Gebühren. Sie wird mit dem Abschluss der Versicherung fällig.

Rechtsfolgen bei verspäteter Zahlung der Einmal- oder Erstprämie:

**Tritt ein Schadensfall ein, solange die Zahlung der Einmal- oder Erstprämie nicht an den Versicherer bewirkt ist, sind Wir von der Verpflichtung zur Leistung frei. Dies gilt nicht, wenn der Versicherungsnehmer die Nichtzahlung nicht zu vertreten hat.**

## 6. Schadenregulierung

Die Höhe des Schadens, für den Wir aufkommen, ist innerhalb von 30 Tagen nach Eingang eines angemessenen Schadensnachweises oder nach einer von Uns mit Ihnen getroffenen Vergleichsvereinbarung bezüglich des Anspruchs fällig.

Die Zahlung der der Versicherten Person geschuldeten Entschädigung erfolgt in derselben Währung, die in der Leistungstabelle dieser Versicherungspolice aufgeführt ist.

## 7. Verletzung der anzeigepflicht

Wir verlassen uns vor Abschluss des Vertrages auf die von Ihnen mitgeteilten Informationen. Sie haben bei der Beantwortung von Fragen, die Wir Ihnen schriftlich (Textform) stellen, darauf zu achten, dass alle Angaben korrekt und vollständig sind. Sie haben Uns jede sachdienliche Auskunft zur Feststellung des Versicherungsfalles oder des Umfangs Unserer Leistungspflicht wahrheitsgemäß und vollständig zu erteilen. Falsche oder unrichtige Angaben oder die Nichtangabe von relevanten Tatsachen durch Sie können den

Anspruch auf Versicherungsschutz ganz oder teilweise beeinträchtigen.

## 8. Folgen von obliegenheitsverletzungen

Wir sind nicht zur Zahlung verpflichtet, wenn der Versicherungsnehmer es vorsätzlich unterlässt, (i) die in Ziffer 7, 9, 10 und 13 dieser Allgemeinen Bedingungen genannten Obliegenheiten, oder (ii) eine der anderen, in den Besonderen Versicherungsbedingungen in Bezug auf diese Ziffer 8 erwähnten Obliegenheiten zu erfüllen.

Im Falle grober Fahrlässigkeit können Wir die Versicherungsleistung entsprechend der Schwere der Schuld verweigern oder reduzieren. Dies gilt nicht, wenn der Versicherungsnehmer Uns beweist, dass er nicht aufgrund grober Fahrlässigkeit eine Obliegenheit nicht erfüllt hat. Außerdem sind Wir im Falle einer nach Eintritt des Versicherungsfalles zu erfüllenden Obliegenheit verpflichtet, den Versicherungsnehmer auf die Folgen einer Nichterfüllung hinzuweisen.

Der Versicherungsschutz bleibt bestehen, wenn der Versicherungsnehmer beweist, dass die Nichterfüllung einer Obliegenheit nicht die Ursache für das Eintreten bzw. die Feststellung des Versicherungsfalles war und auch nicht für die Feststellung oder den Umfang der Versicherungsleistung. Sollte der Versicherungsnehmer jedoch eine Obliegenheit in betrügerischer Absicht nicht erfüllen, sind Wir nicht zur Leistung verpflichtet.

## 9. Schadenminderungspflicht

Der Versicherungsnehmer hat alles in seiner Macht Stehende zu tun, um den durch ein versichertes Ereignis verursachten Schaden zu vermeiden oder zu minimieren.

## 10. Forderungsübergang

Auf den Versicherer gehen alle Rechte und Ansprüche über, die die Versicherte Person gegen Dritte hat, die gegenüber der Versicherten Person haften. Der Versicherungsnehmer ist verpflichtet, Uns bei der Geltendmachung der Rechte aus dem Forderungsübergang angemessen zu unterstützen.

## 11. Anderweitig bestehende versicherungen

Der Versicherungsnehmer hat dem Versicherer in Textform (z.B. Brief oder E-Mail) mitzuteilen, ob er einen anderen Versicherungsvertrag abgeschlossen hat, der dasselbe Risiko abdeckt. Im Versicherungsfall hat der Versicherungsnehmer den Schaden und den Namen der anderen Versicherer allen Versicherern mitzuteilen.

Jeder Versicherer ist nur verpflichtet, seinen angemessenen Anteil am Schaden zu zahlen.



## 12. Anwendbares recht und gerichtsstand

Diese Versicherung, deren Auslegung und jede andere Frage im Zusammenhang mit der Auslegung, der Gültigkeit oder der Durchführung dieses Vertrags unterliegen dem Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss der Regelungen des Internationalen Privat- sowie des ansonsten anwendbaren internationalen Einheitsrechts.

Dem Versicherungsnehmer steht es jederzeit frei, streitige Angelegenheiten vor ein zuständiges Gericht zu bringen. Der Versicherungsnehmer ist berechtigt, alle Ansprüche gegen den Versicherer aus dieser Reiseversicherung und diesen allgemeinen Versicherungsbedingungen vor den Gerichten an seinem Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt geltend zu machen. Ist der Wohnsitz des Versicherungsnehmers unbekannt oder wurde dieser ins Ausland verlegt, nachdem die Versicherung abgeschlossen wurde, sind für Ansprüche von oder gegen den Versicherungsnehmer ausschließlich die Gerichte in München, Deutschland zuständig.

## 13. Verjährung

Die Ansprüche aus dem Versicherungsvertrag verjähren in drei Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Ende des Jahres, in dem der Anspruch entstanden ist, und in dem der Versicherungsnehmer davon Kenntnis erlangt hat oder hätte erlangen müssen.

Wenn der Versicherungsnehmer dem Versicherer einen Schaden gemeldet hat, ist die Verjährungsfrist gehemmt, bis der Versicherungsnehmer Unsere Entscheidung zur Deckung erhält.

In Bezug auf Beistandsleistungen hat der Versicherungsnehmer Uns sofort nach Eintritt des versicherten Ereignisses zu kontaktieren. Wenn wir nicht unmittelbar eingegriffen haben und trotzdem eine Rückerstattung aufgrund einer Deckung erfolgt, ist der Versicherungsnehmer verpflichtet, Uns die entsprechenden Umstände nachzuweisen.

## 14. Abtretung

Der Versicherungsnehmer darf diese Versicherung nicht ohne Unsere vorherige schriftliche Zustimmung abtreten.

## 15. Sie möchten einen schaden melden

Bitte melden Sie den Versicherungsfall online auf Unserer Website :

<https://cruceros.eclaims.europ-assistance.com>

Sie können Uns auch an die folgende Adresse schreiben::



**Europ Assistance Service Entschädigungen GCC  
Postfach 36347 - 28020 Madrid – SPANIEN**

[claimscruceros@roleurop.com](mailto:claimscruceros@roleurop.com)

## Spezielle Dispositionen für US-amerikanische Staatsangehörige:

**Wenn Sie ein US-amerikanischer Staatsangehöriger sind und nach Kuba und/oder Venezuela gereist sind, müssen Sie nachweisen, dass Sie in Übereinstimmung mit den Gesetzen der Vereinigten Staaten nach Kuba und/oder Venezuela gereist sind, damit Wir eine Leistung oder eine Zahlung erbringen können.**

## 16. Beschwerden

Wir sind darauf bedacht, Ihnen den bestmöglichen Service zu leisten. Falls Sie jedoch unzufrieden sind, richten Sie bitte zunächst eine Beschwerde an die folgende Adresse :



**INTERNATIONAL BESCHWERDEN**

**P. O. BOX 36009**

**28020 Madrid – SPANIEN**

**e-mail : [complaints\\_eaib\\_de@roleurop.com](mailto:complaints_eaib_de@roleurop.com)**

Sollte die Beschwerde nicht innerhalb von zehn Arbeitstagen abgewickelt werden können, erhalten Sie innerhalb dieses Zeitraums eine Eingangsbestätigung. Eine schriftliche Antwort auf Ihre Beschwerde erhalten Sie spätestens nach zwei Monaten ab Eingang Ihrer Beschwerde.

Besteht Unzufriedenheit mit einer Entscheidung des Versicherers oder hat eine Verhandlung mit dem Versicherer nicht zu dem gewünschten Ergebnis geführt, stehen Ihnen insbesondere die nachfolgenden Beschwerdemöglichkeiten offen.

## Ombudsmann

Sofern dieser Versicherungsvertrag online (z.B. über eine Website oder per E-Mail abgeschlossen wurde, können Sie sich mit Ihrer Beschwerde auch an die Plattform <http://ec.europa.eu/consumers/odr/wenden>.

Die Beschwerde wird dann über die Plattform an den Versicherungsombudsmann weitergeleitet.



**Nummer der Versicherungspolice :  
IB2400421DECA0**

### **17. Aufsichtsbehörde**

Bei Unzufriedenheit mit der Betreuung durch den Versicherer oder bei Meinungsverschiedenheiten bei der Vertragsabwicklung kann sich der Versicherungsnehmer auch an die zuständige Aufsicht wenden. Als in Frankreich zugelassenes Versicherungsunternehmen, das über seine irische Zweigniederlassung in Deutschland tätig wird, unterliegen Wir grundsätzlich der Aufsicht der französischen Autorité de contrôle prudentiel et de résolution sowie der Central Bank of Ireland und der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht. Die jeweiligen derzeitigen Kontaktdaten sind:



**Französische Aufsichtsbehörde :**  
**Autorité de contrôle prudentiel et de résolution**  
4 Place de Budapest  
CS 92459  
75436 PARIS CEDEX 09  
FRANKREICH  
E-Mail: [Bibli@acpr.banque-france.fr](mailto:Bibli@acpr.banque-france.fr)

**Aufsichtsbehörde in Irland**  
**Central Bank of Ireland**  
PO Box 559  
Dublin 1  
D01 F7X3  
IRLAND

**Deutsche Aufsichtsbehörde:**  
**Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht**  
Sektor Versicherungsaufsicht  
Graurheindorferstraße 108  
53117 Bonn  
DEUTSCHLAND  
E-Mail: [poststelle@bafin.de](mailto:poststelle@bafin.de)  
Internet: [www.bafin.de](http://www.bafin.de)

Es steht Ihnen außerdem jederzeit frei, die Angelegenheit vor ein zuständiges Gericht zu bringen.



# Besondere Versicherungsbedingungen - Reiserücktritt

## Versicherungsleistung Reiserücktritt

### WAS IST DURCH UNS VERSICHERT?

Ziel dieser Versicherung ist es, Ihnen die im Voraus bezahlten Kosten zu erstatten, die Ihnen direkt aufgrund der Stornierung der Reise entstanden sind, welche aufgrund des Eintretens eines versicherten Ereignisses vor Reisebeginn notwendig wurde, vorbehaltlich der Ausschlüsse und im Rahmen **der in der Tabelle der Versicherungsleistungen aufgeführten Höchstbeträge**.

**IN DEN STORNIERUNGSKOSTEN NICHT ENTHALTEN SIND FLUGHAFEN- UND HAFENGEBÜHREN, DIE VERSICHERUNGSPRÄMIE, DIE KOSTEN VON WÄHREND DER REISE GEBUCHTEN LEISTUNGEN UND AKTIVITÄTEN SOWIE DIE BEITRAGSANTEILE DIESER KOSTEN.**

Wir leisten bis zu den in der Tabelle der Versicherungsleistungen genannten Höchstbeträgen.

Versichert sind die folgenden Ereignisse:

1. Schwere Krankheit, schwere Verletzung oder Tod
  - eines Versicherten;
  - eines Mitreisenden;
  - eines Familienmitglieds;
  - der Person, die minderjährige Personen oder volljährige Personen mit einer Behinderung, für die Sie vor dem Gesetz verantwortlich oder deren gesetzlicher Vormund Sie sind, betreut;
  - des beruflichen Vertreters.
2. Tod eines Familienmitglieds dritten Grades.
3. Unerwartete Aufforderung, zwecks eines chirurgischen Eingriffs erscheinen zu müssen.
4. Schwangerschaftskomplikationen oder Fehlgeburt.
5. Wenn Sie für eine Organtransplantation herangezogen werden.
6. Krankheit eines Kindes oder Geschwisters, das jünger als zwei Jahre ist und unter diese Versicherung fällt.
7. Ladung oder Einbestellung eines Versicherten vor ein Gericht oder in eine Behörde als Partei, Zeuge oder Jurymitglied.
8. Aufforderung eines Versicherten zur Mitarbeit in einem Wahllokal.
9. Ihre Festnahme durch die Polizei (sofern es sich um keine Straftat handelt);
10. Ladung in einem Verfahren, das Ihre Scheidung betrifft.
11. Ankunft eines Kindes im Rahmen einer durch den Versicherten getätigten Adoption.
12. Unvorhersehbare und ungerechtfertigte Ablehnung eines Visumantrags eines Versicherten.
13. Ladung durch eine offizielle Einrichtung zwecks persönlicher Unterzeichnung eines Dokuments.
14. Verlust des Arbeitsplatzes im Angestellten- oder freiberuflichen Verhältnis eines Versicherten.
15. Aufnahme einer Beschäftigung in einem neuen Unternehmen, in dem der Versicherte während der sechs dem Abschluss des neuen Arbeitsvertrags vorausgehenden Monate nicht beschäftigt war. Die verschiedenen mit Zeitarbeitsunternehmen abgeschlossenen Verträge gelten als Verträge mit den Unternehmen, in denen der Zeitarbeiter seine Tätigkeit ausübt.
16. Obligatorische Teilnahme an offiziellen Prüfungen des öffentlichen Sektors an den Reisedaten.
17. Verlängerung Ihres Arbeitsvertrags.
18. Zwangsversetzung im Rahmen Ihrer Arbeit, die einen Wohnortwechsel in eine andere Provinz erforderlich macht.
19. Erhebliche Schäden am Wohnsitz oder an den Geschäftsräumen eines Versicherten.





20. Wenn Sie die Reise aufgrund von Luft-, Land- oder Seepiraterie an einem beliebigen Punkt der Reiseroute nicht antreten können.
21. Wenn die Behörden an dem Ort, an dem die Reise beginnt, offiziell ein „Katastrophengebiet“ ausrufen.
22. Terroranschlag, der innerhalb von 14 Tagen vor dem Abreisedatum in einem Umkreis von 100 km um das Reiseziel, das Sie während Ihrer Reise besuchen wollen, verübt wurde. Der Versicherungsschutz gilt jedoch nur, wenn:
  - das Land, in dem sich dieses Reiseziel befindet, in den 30 Tagen vor dem im Versicherungsschein angegebenen Datum nicht von einem Terroranschlag betroffen war und
  - zum Zeitpunkt des Abschlusses der Police keine Empfehlung einer Regierungsbehörde Ihres Heimatlandes vorlag, die von Reisen in dieses Reiseziel abriet.
23. Insolvenzerklärung Ihres Unternehmens.
24. Anfechtung Ihrer Einkommensteuererklärung vom Finanzamt für einen Betrag von über 600 Euro.
25. Stornierung Ihrer Reise durch Sie, weil Sie bei einer öffentlichen Verlosung, die von einem Notar durchgeführt wird, eine ähnliche Reise gewonnen haben.
26. Diebstahl von Dokumenten, der den Versicherten daran hindert, seine Reise anzutreten oder fortzusetzen.
27. Beschädigung oder Unfall des Fahrzeugs des Versicherten, weshalb er die Reise nicht antreten oder fortsetzen kann.
28. Wenn Sie ein offizielles Stipendium erhalten, das sich mit den Daten Ihrer Reise überschneidet.

Wenn sich das versicherte Ereignis auf einen der Versicherten bezieht, können die anderen Versicherten für dasselbe versicherte Ereignis versichert sein.

Wenn Sie die Reise aus einem der versicherten Gründe stornieren, übernehmen wir auch die Kosten für die Stornierung eines Mitreisenden, wenn dieser:

- durch diese Versicherung versichert ist,
- in derselben Reisebuchung erwähnt ist wie Sie,
- wenn er/sie aufgrund der Stornierung der Reise durch Sie gezwungen wäre, allein zu reisen.

Wenn Sie die Reise aus einem der versicherten Gründe stornieren, übernehmen wir auch die Kosten für die Stornierung von Minderjährigen, wenn diese:

- durch diese Versicherung versichert sind,
- in derselben Reisebuchung erwähnt sind wie Sie,
- während der Reise von Ihnen unterhalten werden und Sie die Reise aus einem der versicherten Gründe stornieren,
- aufgrund Ihrer Stornierung allein reisen müssten.

Wir übernehmen keine Stornierungskosten für Minderjährige, wenn der Inhaber der Police eine juristische Person ist und die stornierende Person:

- ein Angestellter des Versicherungsnehmers ist oder eine berufliche Verbindung zu ihm hat,
- und die verantwortliche Person für Minderjährige ist.

Für den Fall, dass Sie aus einem der versicherten Gründe nicht reisen können, haben Sie das Recht, sich zu entscheiden zwischen:

- einer Stornierung der Reise, oder
  - einer Abtretung der Reise oder Änderung des Namens auf eine andere Person,
- oder
- einer Änderung der Reisedaten.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, die Reise abzutreten oder zu ändern, tragen wir die Kosten, die sich aus diesen Änderungen ergeben, sofern sie niedriger sind als der Reisepreis.

In beiden Fällen verzichten Sie darauf, die Zahlung jeder anderen Art von Kosten zu verlangen, die sich aus der Stornierung der Reise ergeben.

### **Unsere Ausschlüsse**

**Ausschlüsse, die sich auf diese Versicherung beziehen, finden Sie hier.**

**Bitte beachten Sie auch die allgemeinen Ausschlüsse, die für alle Versicherungsleistungen gelten.**

**Dies sind, sofern nicht ausdrücklich in der entsprechenden Versicherung enthalten, Schäden,**



Situationen, Ausgaben und Folgen, die sich ergeben aus:

- Ihrem Selbstmord, Ihrem Selbstmordversuch oder Ihrer Selbstverstümmelung.
- Epidemien; Pandemien; plötzlich auftretenden, großflächigen und sich schnell ausbreitenden Infektionskrankheiten in der Bevölkerung. Quarantäne, die aus einer der beschriebenen Ursachen abgeleitet wird, ist ebenfalls ausgeschlossen.
- Krankheiten, die durch Luftverschmutzung und/oder Luftverschmutzung verursacht werden.
- Handlungen, die auf fahrlässige Gefährdung oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind; Ausgaben, die sich aus kriminellen Handlungen und Ihrer Teilnahme an Glücksspielen, Herausforderungen oder Kämpfen ergeben, außer in Fällen von Notwehr und/oder wenn Ihr Leben in Gefahr ist.
- Gründe, aus denen Sie die vertraglich vereinbarte Reise stornieren, sind ausdrücklich ausgeschlossen, wenn sie in dem entsprechenden Artikel nicht als versicherter Grund beschrieben sind.
- Stornierung der Reise aufgrund fehlender Impfungen, der Unfähigkeit, sich impfen zu lassen, oder der Unfähigkeit, die für die Reise in bestimmte Länder erforderliche medizinische Behandlung durchzuführen.
- Zeigen oder vergessen Sie keine Reisedokumente wie Reisepass, Visum (außer wenn es aus ungerechtfertigten Gründen nicht erteilt wird), Tickets oder Karten und/oder die ungültig sind.
- Allen meteorologischen Umständen, aufgrund derer die für die Reise geplante Aktivität nicht durchgeführt werden kann, Versicherung durch die offizielle Erklärung als Katastrophengebiet ausgenommen.
- Allen Gründen, den Sie nicht anhand von Dokumenten nachweisen können, die den Grund für die Stornierung der Reise, des Kurses oder der Aktivität belegen.
- Stornierung aufgrund einer nicht ernsthaften Erkrankung, mit Ausnahme derjenigen, die ausdrücklich versichert sind.

### **Welche Dokumente und Informationen sind für die Meldung eines Schadens notwendig?**

Sie müssen uns die folgenden Dokumente vorlegen, um die Untersuchung eines Schadensfalls zu ermöglichen:

1. Dokumente, die das Eintreten eines durch die Rücktrittsversicherung gedeckten Ereignisses belegen (Arztbericht, Sterbeurkunde oder -bescheinigung, Krankenhausdokumente, Polizeibericht, Protokoll einer bei einer Polizeidienststelle erstatteten Anzeige usw.);
2. Das von uns übermittelte Formular, das vom behandelnden Arzt des Versicherten oder jeder anderen Person, die eine medizinische Behandlung im Zusammenhang mit der Stornierung erhält, ausgefüllt werden muss. Dieses Dokument ist nur dann erforderlich, wenn wir unzureichende Informationen über den medizinischen Zustand der betreffenden Person erhalten.
3. Kopie der Bestätigungs-E-Mail oder der Belege für den Kauf der Reise.
4. Kopie der Unterlagen, in denen die Kosten für die Stornierung der Reise aufgeführt sind, ausgestellt vom Reiseveranstalter, mit detaillierten Angaben zu den Beträgen und den damit verbundenen Leistungen, sowie eine Kopie der Allgemeinen Verkaufsbedingungen für die Reise.
5. Kopie des Dokuments, das die Stornierung der Reise bestätigt und vom Reiseveranstalter oder autorisierten Vertriebspartner ausgestellt wurde und in dem die Kosten aufgeführt sind, die aufgrund der Stornierung der Reise entstanden sind.
6. Wenn die Stornierung auf ein versichertes Ereignis zurückzuführen ist, an dem ein Familienmitglied oder ein Familienmitglied dritten Grades beteiligt ist, ein Dokument, das die Beziehung zwischen dem Versicherten und dem Familienmitglied oder dem Familienmitglied dritten Grades belegt (z. B. Geburtsurkunde oder Auszug daraus, Stammbuch jeder beteiligten Person), wenn derartige Dokumente in dem Land existieren, in dem der Versicherte die Reise gebucht hat.

Wenn Sie Schwierigkeiten haben, die oben genannten Unterlagen vorzulegen, können Sie jedes andere Dokument mit derselben Beweiskraft (z. B. eine Selbsterklärung) und den erforderlichen Informationen vorlegen.

Wir behalten uns das Recht vor, die Originale zu verlangen, wenn wir dies als notwendig erachten.





**Nummer der Versicherungspolice :  
IB2400421DECA0**

Wir verpflichten uns, alle Informationen, die im Rahmen des Versicherungsvertrags oder eines Schadensfalls mitgeteilt werden, vertraulich zu behandeln. Alle medizinischen Informationen müssen in einem verschlossenen Umschlag mit der Aufschrift „vertraulich/ärztliche Schweigepflicht“

versandt werden, damit diese medizinischen Informationen nur von unserem Vertrauensarzt eingesehen werden.



## ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE

Dies sind, sofern nicht ausdrücklich in der entsprechenden Versicherung enthalten, Schäden, Situationen, Ausgaben und Folgen, die sich ergeben aus:

- Ereignissen, die vor dem Inkrafttreten der Police eingetreten sind.
- Betrügerischen Handlungen des Versicherten, des Versicherungsnehmers und/oder der Begünstigten des Vertrags.
- Vorbestehenden oder chronischen Krankheiten, Verletzungen oder Leiden, an denen Sie vor Abschluss der Police gelitten haben und die sich zeigen:
- Vor Beginn der Reise, die Sie aus diesem Grund stornieren müssen oder
- Während der Reise und wegen denen Sie medizinische Hilfe benötigen.
- Psychischen Erkrankungen, medizinischen Vorsorgeuntersuchungen (Check-ups), Thermalbehandlungen, Schönheitsoperationen und Fälle, in denen der Zweck der Reise darin besteht, eine medizinische Behandlung oder einen chirurgischen Eingriff zu erhalten, alternativmedizinischen Behandlungen (Homöopathen, Naturheilkundler usw.), Kosten für physiotherapeutische Behandlungen und/oder Rehabilitationsmaßnahmen sowie damit verbundene Kosten.
- Ihrem Selbstmord, Ihrem Selbstmordversuch oder Ihrer Selbstverstümmelung.
- Epidemien; Pandemien; plötzlich auftretenden, großflächigen und sich schnell ausbreitenden Infektionskrankheiten in der Bevölkerung. Quarantäne, die aus einer der beschriebenen Ursachen abgeleitet wird, ist ebenfalls ausgeschlossen.
- Krankheiten, die durch Luftverschmutzung und/oder Luftverschmutzung verursacht werden.
- Krankheiten oder Unfälle infolge des Konsums von Alkohol, Betäubungsmitteln, Drogen oder Medikamenten, außer wenn diese durch einen Arzt verordnet wurden.
- Diagnose, Überwachung und Behandlung von Schwangerschaft, freiwilligem Schwangerschaftsabbruch und Entbindung, außer in dringenden Fällen und immer vor der 26. Schwangerschaftswoche.
- Krankentransport von kranken oder verletzten Personen aufgrund von Bedingungen oder Verletzungen, die vor Ort behandelt werden können.
- Verzicht, Verzögerung oder absichtliches Vorziehen Ihrerseits des von uns vorgeschlagenen und von unserem medizinischen Dienst genehmigten Krankentransports.
- Kosten für Brillen und Kontaktlinsen sowie für den Erwerb, die Implantation, die Extraktion und/oder die Reparatur von Prothesen (verstanden als jedes Element, das ein Organ oder einen Körperteil ersetzt oder dessen Funktionalität wiederherstellt), anatomischen Teilen, Osteosynthesematerial und orthopädischem Material mit Kosten von mehr als 100 Euro.
- Wurzelkanalbehandlungen, ästhetische Rekonstruktionen früherer Zahnbehandlungen, Prothesen, Kronen und Zahnimplantate.
- Im Falle einer Stornierung der Reise ist jede nicht schwerwiegende Krankheit ausgeschlossen, mit Ausnahme derjenigen, die ausdrücklich versichert sind.
- Insbesondere ist die Erstattung von Arzt-, Operations- und Arzneimittelkosten von weniger als 50 € ausgeschlossen.
- Rettung von Personen im Hochgebirge, in Höhlen oder Schluchten, im Meer oder in der Wüste.
- Handlungen, die auf fahrlässige Gefährdung oder grobe Fahrlässigkeit zurückzuführen sind; Ausgaben, die sich aus kriminellen Handlungen und Ihrer Teilnahme an Glücksspielen, Herausforderungen oder Kämpfen ergeben, außer in Fällen von Notwehr und/oder wenn Ihr Leben in Gefahr ist.



- Folgen des Führens von Fahrzeugen auf Straßen, die keine richtigen Straßen sind oder sich nicht für den Verkehr eignen.
- Ihrer Teilnahme als Profi an jeglichen sportlichen Aktivitäten.
- Die Folgen des Wintersports.
- Die berufliche Ausübung von sportlichen und/oder Abenteueraktivitäten oder für die ein Entgelt gezahlt wird (einschließlich Training). Diese Praktiken sind auch dann ausgeschlossen, wenn der Versicherte an offiziellen oder an von Verbänden organisierten Wettkämpfen teilnimmt.
- Ausgeschlossen ist auch die Ausübung von gefährlichen oder risikoreichen Sport- oder Freizeitaktivitäten als Amateur, wie unten aufgeführt bzw. ähnlichen Aktivitäten:
- Führen von Kraftfahrzeugen bei Rennen oder Rallyes
- Motorbootfahren ohne Fahrer
- Motorrad-, Quad- und Mountainbike-Touren
- Boxen, Gewichtheben, Ringen (in seinen verschiedenen Klassen), Kampfsportarten
- Bergsteigen aller Art, Alpinismus, Klettersteig, Klettern, Zugang zu Gletschern, Höhlenforschung, Rafting, Hydrospeed, Canyoning, Abseilen, Psicobloc, Wildwasserkanu, Busbob, Hydrobob, Ultratube
- Jede Sportart, die in einer Höhe von mehr als 3.500 m ausgeübt wird.
- Wasser-, Unterwasser- und Tauchsport; Canyoning, Wasserski, Unterwasserjagd, Höhlenforschung, Surfen, Kitesurfen / Fly Surfing, Bodyboard, Jetski, Barfußsegeln
- Free Ride, Downhill-Bike, Freeride-Mountainbike, Duathlon, Triathlon, Rollski auf Bergstraßen, Halfpipe
- Ultratrails
- Slackline, Highline, Rap Jumping, Bungee-Jumping, Klippenspringen, Coasteering, Parkour,
- Kitebuggy, Parasailing
- Canicross,
- Jagen,
- Reiten, Polo, Eishockey,
- Flugsport im Allgemeinen (wie Fallschirmspringen, Paragliding, Drachenfliegen, Heißluftballonfahren, Ballonfahren, Segelfliegen oder Ähnliches),
- Stierkampf, Stierrennen und jegliche Beteiligung am Stierkampf;
- Generell alle Sport- und Freizeitaktivitäten, die offensichtlich gefährlich oder mit hohem Risiko verbunden sind.
- Diebstahl oder einfacher Verlust von Gegenständen, Geld, Schmuck, Dokumenten und Diebstahl von Gepäck oder persönlichen Sachen aus Fahrzeugen oder Zelten.
- Wir ersetzen keine einzelnen Teile, aus denen sich ein Gegenstand zusammensetzt, oder Teile, die Zubehör für einen Gegenstand sind.
- Wir ersetzen keine Schäden, die durch den Verlust oder Diebstahl der oben genannten Wertgegenstände oder durch deren unangemessene Verwendung durch Dritte entstehen.
- Die Erstattung der Kosten für die Ausstellung eines Reisepasses ist ausgeschlossen, wenn Sie keinen Beleg vorlegen, der vom Konsulat des Landes, in dem der Verlust eingetreten ist, ausgestellt wurde.
- Überbuchung, mit Ausnahme dessen, was unter der Versicherungsleistung „Reiseverspätung aufgrund von Überbuchung bei Flugtransportmitteln“ angegeben ist.
- Eine Entschädigung bei Verspätungen auf Nichtlinienflügen ist ausgeschlossen.



- Ereignisse, die darauf zurückzuführen sind, dass Sie sich nicht am Abreiseort gemeldet haben, obwohl Sie dies hätten tun müssen.
- Gründe, aus denen Sie die vertraglich vereinbarte Reise stornieren, sind ausdrücklich ausgeschlossen, wenn sie in dem entsprechenden Artikel nicht als versicherter Grund beschrieben sind.
- Stornierung der Reise aufgrund fehlender Impfungen, der Unfähigkeit, sich impfen zu lassen, oder der Unfähigkeit, die für die Reise in bestimmte Länder erforderliche medizinische Behandlung durchzuführen.
- Zeigen oder vergessen Sie keine Reisedokumente wie Reisepass, Visum (außer wenn es aus ungerechtfertigten Gründen nicht erteilt wird), Tickets oder Karten und/oder die ungültig sind.
- Alle meteorologischen Umstände, aufgrund derer die für die Reise geplante Aktivität nicht durchgeführt werden kann, Versicherung durch die offizielle Erklärung als Katastrophengebiet ausgenommen.
- Jeder Grund, den Sie nicht anhand von Dokumenten nachweisen können, die den Grund für die Stornierung der Reise, des Kurses oder der Aktivität belegen.
- Stornierung aufgrund einer nicht ernsthaften Erkrankung, mit Ausnahme derjenigen, die ausdrücklich versichert sind.
- Kriege, Demonstrationen, Aufstände, tumultartige Volksbewegungen, Terroranschläge, Sabotageakte und Streiks, unabhängig davon, ob sie offiziell erklärt wurden oder nicht.
- Zerfall des Atomkerns sowie Strahlung, die durch die künstliche Beschleunigung von Atomteilchen verursacht wird.
- Erdbeben, Überschwemmungen, Vulkanausbrüche und im Allgemeinen alle Phänomene, die von entfesselten Naturgewalten ausgelöst werden. Alle anderen Phänomene oder Ereignisse von außergewöhnlicher katastrophaler Natur, die aufgrund ihres Ausmaßes oder ihrer Schwere als Katastrophe oder Unglücksfall eingestuft werden.
- Ihr Wunsch, nicht zu reisen oder Ihre Reise anzutreten.
- Jede Person, die nicht als Versicherter auf der Police eingetragen ist.
- Die Nichteinhaltung von Gesetzen oder Vorschriften, die zum Zeitpunkt des Ereignisses in Kraft sind.



## Tabelle der Versicherungsleistungen

Die nachstehenden Beträge gelten vorbehaltlich der Leistungsausschlüsse und der in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und den Besonderen Versicherungsbedingungen festgelegten Bedingungen.

Versicherungsleistungen	Höchstbetrag je Versicherten	Höchstbetrag je Reise	Selbstbehalte
VERSICHERUNGSLEISTUNG REISERÜCKTRITT	15.000 €	50.000 €	-



# Schutz personenbezogener Daten

Diese Datenschutzrichtlinie erläutert, wie und zu welchem Zweck wir Ihre personenbezogenen Daten verwenden. Bitte lesen Sie sie sorgfältig durch.

## Welche juristische Entität verwendet Ihre personenbezogenen Daten?

Der Verantwortliche für die Datenverarbeitung ist Ihr Versicherer: Europ Assistance S.A. ist eine Aktiengesellschaft nach französischem Recht, die dem französischen Versicherungsgesetz (Code des Assurances) unterliegt und ihren Sitz in 2, rue Pillet-Will, 75009 Paris, Frankreich, hat. Die Gesellschaft ist im Handels- und Gesellschaftsregister von Paris unter der Nummer 451 366 405 eingetragen. Sie schließt diese Police über die irische Niederlassung der Europ Assistance S.A. ab, die beim Companies Registration Office (Amt für Gesellschaftsregistrierung) unter der Nummer 907089 registriert ist und deren Hauptsitz sich in Ground Floor, Block B, Riverside IV, SJRQ, Dublin 2, Irland, DO2 RR77, befindet.

Wenn Sie Fragen zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten haben oder Ihre Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten ausüben möchten, wenden Sie sich bitte an unseren Datenschutzbeauftragten an folgender Anschrift:

Europ Assistance S.A.

2, rue Pillet-Will

75009 Paris, Frankreich

[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

## Wie verwenden wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir sammeln und verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten zu verschiedenen Zwecken.

Im Rahmen Ihres Vertrages verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten für Folgendes:

- Abschluss von Versicherungen und Verwaltung der damit verbundenen Risiken;
- Durchführung von Prüfungen der Anspruchsberechtigung;
- Verwaltung Ihrer Versicherungspolice; und
- Verwaltung der Geltendmachung Ihrer Ansprüche und Ihrer Beschwerden.

Um unsere legitimen Interessen zu erfüllen, können wir Ihre personenbezogenen Daten auch in folgenden Fällen verarbeiten:

- Vorbeugung oder Aufklärung von Betrug und/oder Verhinderung von Unregelmäßigkeiten;
- Durchführung und Verwaltung von Umfragen und Kundenzufriedenheitskontrollen; und
- Kontinuierliche Verbesserung der Effizienz und Geschwindigkeit unseres Beschwerdeverwaltungssystems (z. B. Durchführung von Analysen, Verbesserung der Nutzererfahrung; Fehlersuche und Forschung; Bereitstellung von Kundenservice und Schulungen).

Wir führen eine Interessenabwägung durch, um sicherzustellen, dass diese Verarbeitungsaktivitäten mit der allgemeinen Datenschutzverordnung in Einklang stehen.

Bei der Erhebung sensibler Daten, wie z. B. Gesundheitsdaten, werden wir Sie um Ihre ausdrückliche Zustimmung bitten.

Schließlich kann es sein, dass wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten müssen, um gesetzlichen Verpflichtungen nachzukommen in Bezug auf:

- Bekämpfung von Geldwäsche;
- Bekämpfung von Terrorismusfinanzierung;
- Internationale Wirtschafts- oder Finanzsanktionen.

## Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?

Wir verarbeiten ausschließlich die personenbezogenen Daten, die für die oben genannten Zwecke absolut notwendig sind. Wir verarbeiten insbesondere:

- Ihren Namen, Ihre Kontaktdaten und Ihre Identitätsnachweise (beispielsweise Reisepass);
- Ihre Bankdaten;
- alle Dokumente, die Sie uns im Rahmen Ihrer Anfrage zur Verfügung stellen.

## Mit wem teilen wir Ihre personenbezogenen Daten?

Wir können Ihre personenbezogenen Daten an andere Tochtergesellschaften von Europ Assistance und der Generali Gruppe sowie an externe Organisationen wie Unsere Wirtschaftsprüfer, Rückversicherer, Mitversicherer, Schadensregulierer, Makler und Vertriebspartner weitergeben, damit diese Ihnen die von Ihrer Police



abgedeckten Dienstleistungen erbringen können, sowie an andere Organisationen, die technische, organisatorische und operative Tätigkeiten zur Unterstützung der Versicherung ausüben. Diese Organisationen und Einrichtungen können Sie um eine gesonderte Zustimmung bitten, bevor sie Ihre personenbezogenen Daten für ihre eigenen Zwecke verarbeiten.

Wir können auch bestimmte relevante Informationen über Ihre Schadensmeldung (z. B. Status der Meldung, Art, Grund) an CRUISELINE weitergeben, soweit diese Informationen für die ordnungsgemäße Erfüllung des Vertrags, den CRUISELINE mit Ihnen geschlossen hat, erforderlich sind.

#### **Warum müssen Sie uns Ihre personenbezogenen Daten mitteilen?**

Ihre personenbezogenen Daten sind für die Erfüllung des Vertrags erforderlich. Wenn Sie sich dafür entscheiden, uns diese nicht mitzuteilen, sind wir nicht in der Lage, den Vertrag zu erfüllen oder Ihnen die entsprechenden Dienstleistungen zu erbringen.

#### **Wohin übermitteln wir Ihre personenbezogenen Daten?**

Wir können Ihre personenbezogenen Daten an Länder, Gebiete oder Organisationen außerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) übermitteln, die von der Europäischen Kommission nicht als Länder mit einem angemessenen Schutzniveau anerkannt sind. In diesem Fall erfolgt die Übertragung Ihrer personenbezogenen Daten an Organisationen außerhalb des EWR unter Einhaltung geeigneter und angemessener Schutzmaßnahmen gemäß geltendem Recht. Sie haben das Recht, vom Datenschutzbeauftragten Informationen und gegebenenfalls eine Kopie der Sicherheiten zu erhalten, die wir für eine solche Übertragung einsetzen.

#### **Welche Rechte haben Sie in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten?**

Sie können die folgenden Rechte in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten ausüben

- **Auskunft** – Sie können Auskunft über Ihre personenbezogenen Daten verlangen.
- **Berichtigung** – Sie können uns auffordern, unrichtige oder unvollständige personenbezogene Daten zu berichtigen.
- **Löschung** – Sie können uns auffordern, personenbezogene Daten zu löschen, wenn einer der folgenden Gründe zutrifft:

1. Die personenbezogenen Daten sind für die Zwecke, für die wir sie erhoben oder verarbeitet haben, nicht mehr erforderlich.
  2. Sie widerrufen die Einwilligung, die der Verarbeitung zugrunde liegt, und es gibt keinen Rechtsgrund für die Verarbeitung.
  3. Sie widersprechen der automatisierten Entscheidungsfindung und die Verarbeitung erfolgt nicht aus zwingenden berechtigten Gründen, oder Sie widersprechen der Verarbeitung für Direktmarketingzwecke.
  4. Wir haben Ihre personenbezogenen Daten unrechtmäßig verarbeitet.
  5. Wir sind verpflichtet, Ihre personenbezogenen Daten zu löschen, um unseren rechtlichen Verpflichtungen gemäß den Gesetzen der Europäischen Union oder des Mitgliedstaates, denen wir unterliegen, nachzukommen.
- **Einschränkung** – Sie können uns in einer der folgenden Situationen bitten, die Art und Weise der Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten einzuschränken:
    1. Sie bestreiten die Richtigkeit Ihrer personenbezogenen Daten, bis wir die Richtigkeit überprüfen können.
    2. Die Verarbeitung ist rechtswidrig und Sie widersprechen der Löschung der personenbezogenen Daten und verlangen stattdessen, dass ihre Nutzung eingeschränkt wird.
    3. Wir benötigen Ihre personenbezogenen Daten nicht mehr für Verarbeitungszwecke, aber Sie möchten, dass Ihre personenbezogenen Daten zur Begründung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen verwendet werden.
    4. Sie widersprechen der Verarbeitung auf Grundlage des Rechts auf Widerspruch gegen eine automatisierte Entscheidungsfindung und bitten uns, unsere Nutzung einzuschränken, bis wir geprüft haben, ob es legitime Gründe gibt, die es uns erlauben, Ihr Widerspruchsrecht aufzuheben.
  - **Übertragbarkeit** – Sie können uns bitten, Ihre personenbezogenen Daten an eine andere Organisation zu übertragen oder Ihre personenbezogenen Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten.



- **Einspruch** – Wenn wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, um unser berechtigtes Interesse zu erfüllen, einschließlich für Direktmarketingzwecke, haben Sie das Recht, gegen diese Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten Einspruch zu erheben und uns aufzufordern, diese Verarbeitungsaktivitäten einzustellen.
- **Widerruf der Einwilligung** – Sie können Ihre Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit widerrufen. Wenn Sie Ihre Einwilligung widerrufen, sind wir möglicherweise nicht mehr in der Lage, Ihre Anfrage zu bearbeiten.

Sie können Ihre Rechte ausüben, indem Sie sich an unseren Datenschutzbeauftragten unter folgender Adresse wenden:

[EAGlobalDPO@europ-assistance.com](mailto:EAGlobalDPO@europ-assistance.com)

Die Ausübung Ihrer Rechte ist kostenlos, es sei denn, Ihre Anträge sind offensichtlich unbegründet oder übertrieben.

### **Welche Rechte stehen Ihnen bei der Verwendung automatisierter Entscheidungsprozesse zu?**

Um Ihre Anfrage zu bearbeiten und Ihnen so schnell wie möglich zu antworten, verwenden wir ein System zur Verwaltung von Anfragen, das den Inhalt Ihrer Anfrage und Ihrer Belege scannt und analysiert. Die Bewertung Ihrer Anfrage erfolgt daher vollständig automatisiert und der Entscheidungsprozess beinhaltet kein menschliches Eingreifen. Auf der Grundlage des Scannens und Interpretierens der von Ihnen eingereichten Nachweise entscheidet das Schadenverwaltungssystem, ob Ihr Schaden die Bedingungen Ihrer Police erfüllt und ob Ihr Schaden ganz oder teilweise anzunehmen oder abzulehnen ist.

Wir überprüfen unser Schadenverwaltungssystem regelmäßig, um sicherzustellen, dass es fair, effizient und präzise arbeitet.

In jedem Fall haben Sie das Recht, eine Erklärung der Entscheidung zu Ihrer Anfrage zu erhalten, diese anzufechten und zu verlangen, dass einer unserer Sachbearbeiter die Entscheidung manuell überprüft. Senden Sie dazu eine E-Mail an [claimscruceros@roleurop.com](mailto:claimscruceros@roleurop.com), wie bei der manuellen Bearbeitung von Beschwerden.

Wir werden Ihre personenbezogenen Daten auch dazu verwenden, die Effizienz und Geschwindigkeit unseres Systems zur Bearbeitung von Schadensfällen ständig zu verbessern. Sie haben das Recht, uns zu bitten, Ihre personenbezogenen Daten nicht für diesen speziellen Zweck zu verwenden.

### **Wie kann ich eine Beschwerde einreichen?**

Wenn Sie mit den Antworten, die wir Ihnen gegeben haben, nicht zufrieden sind, haben Sie das Recht, sich bei der Aufsichtsbehörde zu beschweren, deren Kontaktdaten wie folgt lauten:



**Commission Nationale de l'Informatique et des  
Libertés (CNIL)**  
**3, Place de Fontenoy – TSA 80715**  
**75334 Paris Cedex 07**

Sie können die CNIL über ihr Online-Beschwerde-Tool kontaktieren:

<https://www.cnil.fr/plaintes>

Oder per Telefon:  
+33 (0)1 53 73 22 22

### **Wie lange werden Ihre personenbezogenen Daten von uns gespeichert?**

Wir speichern Ihre personenbezogenen Daten so lange, wie es für die oben genannten Zwecke erforderlich ist, oder so lange, wie es gesetzlich vorgeschrieben ist.