



# ERGO

Reiseversicherung

## Richtiges Vorgehen im Schadensfall

Als Gastgeber können Sie dazu beitragen, dass Ihr Gast im Schadensfall möglichst schnell eine Erstattung durch die ERGO Reiseversicherung erhält.

### Was ist bei jedem Schadensfall zu tun?

#### 1. Schaden möglichst gering halten und unverzüglich anzeigen.

Ihr Gast möchte stornieren? Die Telefonische Stornoberatung berät bei medizinischen und allgemeinen Stornofragen. Unsere Storno-Experten besprechen mit Ihrem Gast, ob wirklich unverzüglich storniert werden muss oder der Reiseantritt ohne finanzielles Risiko abgewartet werden kann.



Telefonische Stornoberatung:  
**+49 89 4166 – 1839**

#### 2. Rechnungserstellung durch den Gastgeber:

##### Bei Rücktritt von der Reise (Storno) oder Reiseabbruch:

Der Gastgeber erstellt die Stornokostenrechnung / Mietausfallrechnung lt. seinen AGB. Der Gast zahlt die Stornokosten an den Gastgeber, da beide einen Beherbergungsvertrag geschlossen haben.

##### Bei Schäden in der Wohnung oder Schlüsselverlust:

Der Geschädigte erstellt die Rechnung, die der Gast an ihn bezahlen muss.

#### 3. Der Gast reicht seine vollständigen Unterlagen bei der ERGO Reiseversicherung ein.

##### Bei einem Rücktritt von der Reise:

- Versicherungsnachweis, z. B. Police oder Kopie vom Kontoauszug
- Original-Buchungsbestätigung des Hotels / Vermieters
- Original-Stornokostenrechnung des Hotels / Vermieters
- Ggf. Original-Fahrscheine, Flugtickets, Eintrittskarten o. ä.
- Nachweis zum Rücktrittsgrund, z. B. das Arztattest, eine Kopie der Sterbeurkunde, eine Kopie des Kündigungsschreiben o. a.
- Eine Bestätigung des Vermieters, dass nicht weitervermietet werden konnte

##### Zusätzlich bei einem Reiseabbruch:

- Angabe des genauen 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 des Geschädigten

#### Die Originalbelege sind per Post einzureichen:

ERGO Reiseversicherung AG  
Leistungsabteilung  
Postfach 800545  
81605 München

#### Oder online den Schaden melden und Belege einscannen:

