

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? 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.

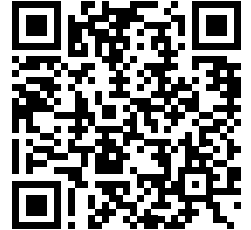
Steht fest, dass Sie nicht wie geplant verreisen können (Beispiel: Attest liegt vor), prüfen Sie bitte sofort, ob ein verspäteter Reiseantritt oder eine Umbuchung möglich wäre.

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?

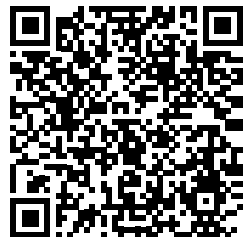
Erfahrene Mitarbeiter und Reisemediziner unserer Assistance sind im Notfall rund um die Uhr für Sie da. Nennen Sie uns Ihre Versicherungsnummer und schildern Sie kurz, was passiert ist. Wir organisieren Ihren Rücktransport.

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

Telefon Notrufzentrale:
+49 89 41 66 - 10 10

Rund um die Uhr für Sie erreichbar.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass allgemeine Fragen und Anfragen zur Telefonischen Stornoberatung unter dieser Nummer nicht beantwortet werden können.



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 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 einer 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 Mehrkosten der Rückreise (z. B. zusätzliche Fahrscheine)
- Nachweis zum Grund des Abbruchs, z. B. das Arztattest vom Arzt am Urlaubsort

Bei anderen Schäden:

Versicherungsnachweis + Rechnungen

Melden Sie Ihren Schaden direkt online

ergo-reiseversicherung.de/schadensmeldung



Nur wenn Sie keine Möglichkeit haben, den Schaden online zu melden, nutzen Sie bitte folgende Adresse:

ERGO Reiseversicherung AG
Leistungsabteilung
Postfach 80 06 20
81606 München

Fragen zur Schadensabwicklung beantworten wir gerne
Mo - Fr 8-19 Uhr, Sa 9 -13 Uhr unter **+49 89 4166 -1799**.

Einfach, weil's wichtig ist.

ERGO

Reiseversicherung