



ERGO

Reiseversicherung

Richtiges Vorgehen im Schadensfall – vor, während und nach dem Urlaub in Deutschland

Unsicher, ob Sie reisen können? Telefonische Stornoberatung nutzen.

Kind krank? Wasserrohrbruch? Grippe?

Nicht stornieren. Kontaktieren Sie unsere **Telefonische Stornoberatung**. Im Telefongespräch klären unsere Experten mit Ihnen die Stornofristen und prüfen Möglichkeiten, Ihre Reise doch noch zu retten.

Steht fest, dass Sie nicht wie geplant reisen 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 4166 – 1839

Mo – Fr von 7 bis 21 Uhr, Sa von 9 bis 16 Uhr

Oder online unter: ergo-reiseversicherung.de/stornoberatung

Bei Reiseabbruch nicht vergessen: Sollten Sie krankheitsbedingt Ihre Reise abbrechen müssen, lassen Sie sich vom Arzt vor Ort ein Attest ausstellen, damit wir Ihnen die entgangenen Reiseleistungen erstatten können.

Die Originalbelege sind per Post einzureichen:

ERGO Reiseversicherung AG

Leistungsabteilung

Postfach 800545

81605 München

Oder online den Schaden melden und Belege einscannen:

www.ergo-reiseversicherung.de/de/schaden-service



Es ist etwas passiert?

1. Ihr Gastgeber erstellt eine Rechnung.

- **Bei Rücktritt von der Reise (Stornierung) oder 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.
- **Bei Schäden in der Wohnung oder Schlüsselverlust:** Der Geschädigte erstellt eine Rechnung, die Sie als Gast an ihn bezahlen müssen.

2. Sie reichen den Schaden mit den 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