

## Welche Leistungen sind versichert?

Reisestorno	
1. Stornokosten bei Nichtantritt der Reise	bis zum gewählten Reisepreis
! Erfolgt der Versicherungsabschluss später als 3 Tage nach Reisebuchung sind nur Ereignisse versichert, die ab dem 10. Tag nach Versicherungsabschluss eintreten (ausgenommen Unfall, Todesfall oder Elementarereignis).	
Reiseabbruch	
2. Ersatz der gebuchten, nicht genutzten Reiseleistungen	bis zum gewählten Reisepreis
Verspätete Anreise	
3. Ersatz der zusätzlichen Nächtigungs- und Verpflegungskosten während der Anreise	bis € 600,-
Unfreiwillige Urlaubsverlängerung	
4. Ersatz der zusätzlichen Nächtigungs- und Verpflegungskosten am Urlaubsort	bis € 2.000,-
Suche und Bergung inkl. Hubschrauberbergung	
5. Such- und Bergungskosten bei Unfall, Berg- oder Seenot	bis € 7.500,-
24-Stunden-Notruf und Soforthilfe	
	ja

Die im Leistungsverzeichnis angeführten Versicherungssummen begrenzen die Leistung des Versicherers für alle Versicherungsfälle. Wenn Sie die Hotelstorno Plus für mehrere gemeinsam reisende Personen abschließen, gelten die Versicherungssummen für alle Personen gemeinsam.

## Wo besteht Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz gilt in Europa im geografischen Sinn, allen Mittelmeeranrainerstaaten und -inseln, Jordanien, Madeira, Azoren und den Kanarischen Inseln, mit Ausnahme von Belarus, Russland, Syrien, der Krim und den Regionen Donezk, Saporischschja, Cherson und Luhansk.

## Welche Vertragsgrundlagen kommen zur Anwendung?

Als Vertragsgrundlage gelten die EUROPÄISCHEN Reiseversicherungsbedingungen Hotellerie 2024 (ERV-RVB Hotellerie 2024). Es gilt österreichisches Recht.

## Prämien

für eine Reise bis 31 Tage in Europa

Reisepreis bis	Prämie	Reisepreis bis	Prämie
€ 200,-	€ 12,-	€ 3.500,-	€ 210,-
€ 300,-	€ 18,-	€ 4.000,-	€ 241,-
€ 400,-	€ 25,-	€ 4.500,-	€ 272,-
€ 500,-	€ 31,-	€ 5.000,-	€ 303,-
€ 600,-	€ 37,-	€ 5.500,-	€ 344,-
€ 800,-	€ 48,-	€ 6.000,-	€ 376,-
€ 1.000,-	€ 59,-	€ 6.500,-	€ 400,-
€ 1.200,-	€ 71,-	€ 7.000,-	€ 431,-
€ 1.400,-	€ 83,-	€ 8.000,-	€ 493,-
€ 1.600,-	€ 95,-	€ 9.000,-	€ 555,-
€ 1.800,-	€ 107,-	€ 10.000,-	€ 617,-
€ 2.000,-	€ 119,-	€ 12.000,-	€ 741,-
€ 2.500,-	€ 149,-	€ 15.000,-	€ 927,-
€ 3.000,-	€ 179,-		

Wenn Sie die Hotelstorno Plus für mehrere gemeinsam reisende Personen abschließen, wählen Sie bitte die Prämie für den Reisepreis (inkl. eventuell gebuchter Nebenleistungen und Fahrtkosten) aller Personen.

Beachten Sie, dass die maximale Versicherungssumme für Reisestorno pro Buchung/Versicherungsfall € 15.000,- beträgt.

## Was ist im Schadenfall zu tun?

**Schadenfälle** melden Sie bitte ehestmöglich per

- Online-Schadenmeldung auf <https://www.europaeische.at/service/schaden-melden>  
Nach Eingabe Ihrer Daten erhalten Sie sofort Ihre Schadennummer mit Informationen, wie weiter vorzugehen ist. Weiters können Sie die benötigten Dokumente auch gleich uploaden.
- E-Mail an [schaden@europaeische.at](mailto:schaden@europaeische.at)
- Post an Europäische Reiseversicherung AG  
Schaden-Management  
Kratowjlestraße 4, A-1220 Wien

Im **Notfall** melden Sie sich bitte so rasch als möglich unter der **24-Stunden-Notrufnummer:**

**+43 1 50 444 00**

Bei **Fragen** steht Ihnen unser Schaden-Management auch telefonisch zur Verfügung: Tel: +43 1 317 25 00.

## Wer ist der Versicherer?

**Europäische Reiseversicherung AG,**

Sitz in Wien. Kratowjlestraße 4, A-1220 Wien

Tel.: +43 1 317 25 00, E-Mail: [info@europaeische.at](mailto:info@europaeische.at)

[www.europaeische.at](http://www.europaeische.at), Firmenbuch HG Wien FN 55418y.

Unser Informationsblatt zur Datenverarbeitung ist unter [europaeische.at/datenschutz](http://europaeische.at/datenschutz) abrufbar oder kann bei unserem Kundenservice angefordert werden.

Aufsichtsbehörde: FMA Finanzmarktaufsicht, Bereich: Versicherungsaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien.

Die Europäische Reiseversicherung AG gehört zur Unternehmensgruppe der Assicurazioni Generali S.p.A., Triest, eingetragen im Versicherungsgruppenregister der IVASS unter der Nummer 026.



Mag. Wolfgang Lackner



Mag. Christian Wildfeuer

# EUROPÄISCHE Reiseversicherungsbedingungen Hotellerie 2024 (ERV-RVB Hotellerie 2024)

Soweit in diesen Versicherungsbedingungen personenbezogene Bezeichnungen in männlicher Form angeführt sind, beziehen sie sich auf alle Geschlechter in gleicher Weise.

## Allgemeiner Teil

### Artikel 1 Wer ist versichert?

Versicherte Personen sind die im Versicherungsnachweis namentlich genannten Personen.

### Artikel 2 Wo gilt der Versicherungsschutz?

Der Versicherungsschutz gilt in Europa im geografischen Sinn, allen Mittelmeeranrainerstaaten und -inseln, Jordanien, Madeira, Azoren und den Kanarischen Inseln, mit Ausnahme von Belarus, Russland, Syrien, der Krim und den Regionen Donezk, Saporischschja, Cherson und Luhansk.

### Artikel 3 Wann gilt der Versicherungsschutz?

- Der Versicherungsschutz gilt für eine Reise für die gewählte Versicherungsdauer. Die folgenden auf die Reise bezogenen Bestimmungen sind sinngemäß auch auf Beherbergungsverträge anzuwenden.
- Der Versicherungsschutz während einer Reise beginnt mit Verlassen des Ortes des Hauptwohnsitzes, eines Zweitwohnsitzes oder der regulären Arbeitsstätte und endet mit der Rückkehr an einen der genannten Orte oder mit vorherigem Ablauf der Versicherung.
- Für Reisetornoleistungen beginnt der Versicherungsschutz mit Versicherungsabschluss (siehe jedoch Artikel 4 Punkt 2.).
- Der Abschluss mehrerer, zeitlich unmittelbar aufeinanderfolgender Versicherungen ist nur nach besonderer Vereinbarung mit dem Versicherer zulässig.

### Artikel 4 Wann muss die Versicherung abgeschlossen werden?

- Die Versicherung muss vor Reiseantritt abgeschlossen werden.
- Versicherungen mit Reisetornoleistungen müssen spätestens innerhalb von 3 Tagen nach Reisebuchung abgeschlossen werden. Erfolgt der Versicherungsabschluss erst danach, besteht Reisetornoversicherungsschutz nur für Ereignisse, die ab dem 10. Tag nach Versicherungsabschluss eintreten (ausgenommen Unfall, Todesfall oder Elementarereignis). Beachten Sie die Sonderregelung zum Stornogrund „Schwangerschaft“ in Artikel 11 Punkt 2.1.3.

### Artikel 5 Wann muss die Prämie bezahlt werden?

Die Prämie ist sofort nach Versicherungsabschluss zu bezahlen.

### Artikel 6 Was ist nicht versichert (Ausschlüsse)?

- Kein Versicherungsschutz besteht für Ereignisse, die
  - vorsätzlich oder grob fahrlässig durch die versicherte Person herbeigeführt werden;
  - bei Teilnahme an Marine-, Militär- oder Luftwaffen-Diensten oder -Operationen eintreten;
  - durch jegliche Einwirkung von atomaren, biologischen und chemischen Waffen (ABC-Waffen) verursacht werden;
  - mit Krieg, Bürgerkrieg, kriegsähnlichen Zuständen oder inneren Unruhen zusammenhängen. Wenn die versicherte Person während der versicherten Reise von einem dieser Ereignisse überrascht wird, besteht Versicherungsschutz bis zur ehestmöglichen Ausreise. Jedenfalls kein Versicherungsschutz besteht für die aktive Teilnahme an Krieg, Bürgerkrieg, kriegsähnlichen Zuständen und inneren Unruhen;
  - auf Reisen eintreten, die trotz Reisewarnung unternommen werden. Als Reise warnungen gelten alle Reise warnungen (für ein gesamtes Land) und partiellen Reise warnungen (für ein bestimmtes Gebiet) des österreichischen Außenministeriums. Bei Reise warnungen wegen Epidemien oder Pandemien gilt der Ausschluss nur für Ereignisse, die in unmittelbarem und ursächlichem Zusammenhang mit diesen stehen. Wird während der versicherten Reise eine Reise warnung erlassen, die zur dringenden Ausreise auffordert, besteht Versicherungsschutz bis zur ehestmöglichen Ausreise;
  - beim Versuch oder der Begehung gerichtlicher strafbarer vorsätzlicher Handlungen durch die versicherte Person eintreten;
  - durch Streik hervorgerufen werden;
  - durch Selbsttötung oder Selbsttötungsversuch der versicherten Person ausgelöst werden;
  - bei Reisen in unerschlossene oder unerforschte Gebiete sowie in einer Seehöhe über 6.000 m eintreten;
  - durch Einfluss ionisierender Strahlen im Sinne des Strahlenschutzgesetzes oder durch Kernenergie verursacht werden;
  - die versicherte Person infolge einer erheblichen Beeinträchtigung ihres psychischen und physischen Zustandes durch Alkohol, Suchtgifte oder Medikamente erleidet;
  - beim Lenken eines Kraftfahrzeuges herbeigeführt werden, wenn der Lenker die jeweilige kraftfahrrechtliche Berechtigung, die im Land des Ereignisses, zum Lenken dieses Kraftfahrzeuges erforderlich wäre, nicht besitzt; dies gilt auch dann, wenn dieses Fahrzeug nicht auf Straßen mit öffentlichem Verkehr gelenkt wird;
  - bei Benützung von Luftfahrzeugen (z.B. Motorluftfahrzeuge, Segelflugzeuge, Drachenflieger, Hängegleiter, Freiballone) entstehen, ausgenommen bei Benützung von Fallschirmen und Paragleitern oder als Passagier in einem Motorluftfahrzeug, für das eine Passagiertransportbewilligung vorliegt. Als Passagier gilt, wer weder mit dem Betrieb des Luftfahrzeuges in ursächlichem Zusammenhang steht noch Besatzungsmitglied ist noch mittels des Luftfahrzeuges eine berufliche Betätigung ausübt. Punkt 1.13. gilt nicht für Reisetornostorno;
  - bei Beteiligung als Fahrer, Beifahrer oder Insasse eines Motorfahrzeuges bei Fahrveranstaltungen (einschließlich den dazugehörigen Trainings- und Qualifikationsfahrten), bei denen es auf das schnellstmögliche Zurücklegen einer

vorgegebenen Fahrstrecke oder die Bewältigung von Hindernissen bzw. schwierigem Gelände ankommt, oder bei Fahrten auf Rennstrecken entstehen. Punkt 1.14. gilt nicht für Reisetornostorno;

- bei Ausübung von Berufssport inklusive Training entstehen. Punkt 1.15. gilt nicht für Reisetornostorno;
  - bei Teilnahme an Landes-, Bundes- oder internationalen Sportwettbewerben sowie am offiziellen Training für diese Veranstaltungen auftreten. Punkt 1.16. gilt nicht für Reisetornostorno;
  - bei Tauchgängen entstehen, wenn die versicherte Person keine international gültige Berechtigung für die betreffende Tiefe besitzt, außer bei Teilnahme an einem Tauchkurs mit einem befugten Tauchlehrer. Jedenfalls besteht kein Versicherungsschutz bei Tauchgängen in einer Tiefe von mehr als 40 m. Punkt 1.17. gilt nicht für Reisetornostorno;
  - infolge der Ausübung einer beruflichen manuellen Tätigkeit durch die versicherte Person entstehen. Übliche Tätigkeiten im Rahmen eines Au-Pair-Aufenthaltes sowie im Hotel- und Gastgewerbe sind versichert. Punkt 1.18. gilt nicht für Reisetornostorno;
  - bei Ausübung einer Extremsportart auftreten. Punkt 1.19. gilt nicht für Reisetornostorno.
2. Im Fall von Reisetornostorno und Reiseabbruch besteht kein Versicherungsschutz, wenn der Reisetornostornogrund bei Versicherungsabschluss bzw. der Reiseabbruchgrund bei Reiseantritt bereits vorgelegen hat oder voraussehbar gewesen ist.
3. Sanktionsklausel:
- Ist der Versicherungsnehmer oder eine versicherte Person eine sanktionierte Person oder wird eine Reise zum Zweck der Ausübung einer sanktionierten Tätigkeit vorgenommen, wird im Ausmaß und für die Dauer der Sanktion kein Versicherungsschutz gewährt, keine Zahlung geleistet und keine Leistung erbracht, die dem Versicherungsnehmer oder der versicherten Person direkt oder indirekt zukommt.
  - Sanktionen sind internationale Handels-, Finanz- oder Wirtschaftssanktionen oder Embargos aufgrund von
    - Resolutionen der Vereinten Nationen und/oder
    - Verordnungen und/oder Beschlüssen der Europäischen Union und/oder
    - Gesetzen, Verordnungen oder Bescheiden von Organen der Republik Österreich und/oder
    - rechtlichen Vorgaben der Vereinigten Staaten von Amerika und des Vereinigten Königreiches.
 Embargos sind das Verbot der Ein- oder Ausfuhr von Waren oder der Erbringung von (Finanz-)Dienstleistungen. Sanktioniert bedeutet, dass in einer Sanktion bestimmt wird, dass an darin genannte Personen oder für darin genannte Tätigkeiten kein Versicherungsschutz gewährt werden darf oder an diese oder zu deren Gunsten keine Versicherungsleistungen oder Zahlungen erbracht werden dürfen.
  - Der Versicherer wird im Ausmaß und für die Dauer der Sanktion keine Prämie verrechnen.

### Artikel 7 Was bedeuten die Versicherungssummen?

- Die im Leistungsverzeichnis der Versicherungspolizze angeführten Versicherungssummen begrenzen die Leistung des Versicherers für alle Versicherungsfälle vor und während einer Reise.
- Beim Abschluss mehrerer, sich hinsichtlich des Versicherungszeitraums überschneidender Versicherungen erfolgt für den Zeitraum der Überschneidung keine Vervielfachung der Versicherungssummen.

### Artikel 8 Was ist zur Wahrung des Versicherungsschutzes zu beachten (Obliegenheiten)?

Als Obliegenheiten, deren Verletzung die Leistungsfreiheit des Versicherers nach Maßgabe der Voraussetzungen und Begrenzungen des § 6 Absatz 3 VersVG (siehe Anhang) bewirkt, werden bestimmt:

- Der Versicherungsnehmer oder die versicherte Person haben
- den Eintritt des Versicherungsfalles, nachdem sie von ihm Kenntnis erlangt haben, ehestmöglich dem Versicherer anzuzeigen und ihn umfassend über Schadenereignis und Schadenausmaß zu informieren;
  - bei Eintritt eines versicherten Reisetornostornogrundes ehestmöglich die Reise zu stornieren, um die Stornokosten möglichst niedrig zu halten;
  - nach Möglichkeit zur Feststellung des Sachverhaltes beizutragen, dem Versicherer jede erforderliche Auskunft wahrheitsgemäß zu erteilen und jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe der Leistungspflicht zu gestatten;
  - soweit nach den Umständen im Einzelfall zumutbar
    - Beweismittel, die Ursache und Höhe der Leistungspflicht belegen (wie Stornokostenabrechnung, Buchungsbestätigungen, Polizeiprotokolle, Bestätigungen von Fluglinien, Arzt- und Krankenhausatteste, Rechnungen usw.), dem Versicherer zu übergeben. Belege, soweit vorhanden im Original, sind dem Versicherer auf dessen Verlangen zu übergeben, wenn der Versicherer den Schaden ersetzt;
    - bei Erkrankung oder Unfall eine entsprechende Bestätigung des behandelnden Arztes (bei Reiseabbruch vom Arzt vor Ort) ausstellen zu lassen;
    - Schäden, die in Gewahrsam eines Transportunternehmens oder Beherbergungsbetriebes eingetreten sind, diesem ehestmöglich nach Entdeckung anzuzeigen und eine Bescheinigung darüber zu verlangen;
    - Schäden, die durch strafbare Handlungen verursacht wurden, ehestmöglich unter genauer Darstellung des Sachverhaltes und unter Angabe des Schadenausmaßes der zuständigen Sicherheitsdienststelle vor Ort anzuzeigen und eine Bescheinigung darüber zu verlangen.

### Artikel 9 Wie müssen Erklärungen abgegeben werden?

Alle Erklärungen und Informationen des Versicherungsnehmers, der versicherten Person und sonstiger Dritter im Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag müssen per Online-Formular des Versicherers, Mail oder Post übermittelt werden.

Artikel 10

**Was gilt bei Ansprüchen aus anderen Versicherungen (Subsidiarität)?**

Bestehen für einen Versicherungsfall auch Leistungsverpflichtungen anderer Sozial- oder Privatversicherungen, gehen diese vor (Subsidiarität). Die Ansprüche der versicherten Person aus dem vorliegenden Versicherungsvertrag bleiben hiervon jedoch unberührt: Meldet die versicherte Person den Versicherungsfall dem Versicherer, wird dieser in Vorleistung treten und den Schadenfall bedingungsgemäß regulieren.

**Besonderer Teil**

**A: Reisestorno und Reiseabbruch**

Artikel 11

**Was ist versichert?**

1. Gegenstand der Versicherung ist eine gebuchte Reise (z.B. Hotel- oder Mietarrangement). Zusätzlich gebuchte Nebenleistungen und Fahrtkosten können mitversichert werden, dazu müssen diese bei der Höhe der gewählten Stornoversicherungssumme mitberücksichtigt werden.
2. Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn die versicherte Person aus einem der folgenden Gründe die Reise oder einen Teil der Reise nicht antreten kann oder abbrechen muss:
  - 2.1. Medizinische Gründe**
    - 2.1.1. Tod der versicherten Person;
    - 2.1.2. unerwartete Erkrankung (einschließlich epidemischer oder pandemischer Krankheiten), unfallbedingte Körperverletzung, unerwartetes Akutwerden einer bestehenden Erkrankung oder Unfallfolge, Bruch oder Lockerung von implantierten Gelenken oder Impfunverträglichkeit der versicherten Person;
    - 2.1.3. Frühgeburt oder unerwartete schwere Schwangerschaftskomplikationen bis einschließlich der 35. Schwangerschaftswoche. Der Eintritt der Schwangerschaft, ist nur versichert, wenn die Versicherung spätestens innerhalb von 3 Tagen nach Reisebuchung abgeschlossen wurde.
  - 2.2. Berufliche und schulische Gründe**
    - 2.2.1. unverschuldeter Verlust des Arbeitsplatzes infolge Kündigung der versicherten Person durch den Arbeitgeber;
    - 2.2.2. Kurzarbeit der versicherten Person aufgrund nicht saisonbedingter wirtschaftlicher Schwierigkeiten des Betriebes, in dem die versicherte Person beschäftigt ist, wenn sich deshalb der regelmäßige Bruttolohn für einen Zeitraum von mindestens drei aufeinanderfolgenden Monaten um mindestens 35 % verringert;
    - 2.2.3. Einberufung der versicherten Person zum Grundwehr- bzw. Zivildienst, vorausgesetzt die zuständige Behörde akzeptiert die Reisebuchung nicht als Grund zur Verschiebung der Einberufung;
    - 2.2.4. Nichtbestehen der Reifeprüfung oder einer gleichartigen Abschlussprüfung einer mindestens 3-jährigen Schulausbildung durch die versicherte Person unmittelbar vor dem Reiseterrain der vor der Prüfung gebuchten Reise.
  - 2.3. Familiäre Gründe**
    - 2.3.1. unerwartete Erkrankung (einschließlich epidemischer oder pandemischer Krankheiten), unfallbedingte Körperverletzung, unerwartetes Akutwerden einer bestehenden Erkrankung oder Unfallfolge, Bruch oder Lockerung von implantierten Gelenken oder Tod (auch Selbsttötung) von Familienangehörigen oder einer anderen persönlich nahe stehenden Person, wodurch die Anwesenheit der versicherten Person dringend erforderlich ist. Die nahestehende Person muss dem Versicherer bei Versicherungsabschluss in geschriebener Form namentlich genannt werden; pro Buchung kann nur eine nahe stehende Person angegeben werden;
    - 2.3.2. Einreichung der Scheidungs- oder Auflösungsklage (bei einvernehmlicher Trennung der dementsprechende Antrag) beim zuständigen Gericht oder Aufgabe des gemeinsamen Wohnsitzes vor der versicherten gemeinsamen Reise der betroffenen Ehe- oder Lebenspartner;
    - 2.3.3. Auflösung der Lebensgemeinschaft (seit mindestens sechs Monaten bestehend) vor der versicherten gemeinsamen Reise der betroffenen Lebensgefährten (eidesstattliche Erklärung der betroffenen Lebensgefährten erforderlich).
  - 2.4. Deliktische Gründe und Sachschäden**
    - 2.4.1. bedeutender Sachschaden am Eigentum der versicherten Person an einem ihrer Wohnsitze infolge eines Elementarereignisses (Hochwasser, Sturm usw.), Feuer, Wasserschaden oder Straftat eines Dritten, der ihre Anwesenheit erforderlich macht.
  - 2.5. Sonstige Gründe**
    - 2.5.1. Eintreffen einer unerwarteten gerichtlichen Vorladung der versicherten Person, vorausgesetzt das zuständige Gericht akzeptiert die Reisebuchung nicht als Grund zur Verschiebung der Vorladung.
3. Der Versicherungsfall gilt für die betroffenen versicherten Personen, deren gleichwertig versicherte mitreisende Familienangehörige und zusätzlich pro Ereignis für maximal sechs weitere gleichwertig versicherte mitreisende Personen. Als gleichwertig versichert gilt jeder, der bei der Europäischen Reiseversicherung AG Wien für einen solchen Versicherungsfall ebenfalls versichert ist.
4. Als Familienangehörige gelten Ehepartner (bzw. eingetragener Lebenspartner oder im gemeinsamen Haushalt lebender Lebensgefährte), Kinder (Stief-, Schwieger-, Enkel-, Pflege-, Adoptiv-), Eltern (Stief-, Schwieger-, Groß-, Pflege-, Adoptiv-), Geschwister, Stiefgeschwister und Schwager/Schwägerin der versicherten Person – bei eingetragenen Lebenspartner oder im gemeinsamen Haushalt lebendem Lebensgefährten zusätzlich dessen Kinder, Eltern und Geschwister.

Artikel 12

**Welche Kosten werden ersetzt?**

- Der Versicherer ersetzt
1. bei Reisestorno die aus dem Reisevertrag geschuldeten Stornokosten oder Umbuchungskosten bis zur Höhe der aus dem Reisevertrag geschuldeten Stornokosten;
  2. bei Reiseabbruch die bezahlten, aber nicht genutzten Teile der versicherten Reise.
  3. Nicht ersetzt werden Abschlussgebühren und Jagdlicenzen.

**B: Verspätete Anreise und unfreiwillige Urlaubsverlängerung**

Artikel 13

**Welche Kosten werden bei verspäteter Anreise ersetzt?**

1. Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn während der Anreise zum gebuchten Aufenthaltsort eines der nachfolgend genannten Ereignisse eintritt, dadurch der Aufenthaltsort nicht zum gebuchten Zeitpunkt erreicht werden kann und daher gebuchte Nächtigungs- oder Verpflegungsleistungen nicht in Anspruch genommen werden können:
  - 1.1. Unfall oder Verkehrsunfall der versicherten Person;
  - 1.2. technisches Gebrechen des benutzten Privatfahrzeugs;
  - 1.3. Verspätung eines öffentlichen Verkehrsmittels (inklusive Flugverspätung) von mindestens zwei Stunden (hierbei wird auf die verspätete Ankunft am Zielort abgestellt). Kein Versicherungsschutz besteht bei Naturkatastrophen, Luftraumsperrungen, Flughafensperrungen, Straßensperrungen (ausgenommen Elementarereignisse gemäß Punkt 1.4.), Stau, Flugverspätungen bei durchgängig gebuchten Tickets und bei Nichteinhaltung der Mindestumsteigezeiten;
  - 1.4. Straßensperre aufgrund eines Elementarereignisses vor Ort (z.B. Lawinengefahr, Vermurung, Überschwemmung).
2. Der Versicherer ersetzt die notwendigen und nachgewiesenen Mehrkosten bis zur vereinbarten Versicherungssumme (Einzeldeckung). Als Mehrkosten gelten die zusätzlichen Nächtigungs- und Verpflegungskosten während der Anreise zum gebuchten Aufenthaltsort. Wenn die Entschädigung aus einem Ereignis (z.B. Großwetterlage) für mehrere Versicherungsfälle während einer Woche (Samstag bis Freitag) den Betrag von € 800.000,- übersteigt (Kumul Schadengrenze), werden die Entschädigungen, die auf die einzelnen versicherten Personen entfallen, verhältnismäßig gekürzt. In diesem Fall haftet der Versicherer für die Entschädigung aus dem einzelnen Vertrag nach dem Verhältnis dieser Kumul Schadengrenze zur Summe aller Entschädigungen aus den betroffenen Versicherungsverträgen.

Artikel 14

**Welche Kosten werden bei unfreiwilliger Urlaubsverlängerung ersetzt?**

1. Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn die versicherte Person den gebuchten Aufenthalt aufgrund
  - 1.1. eines Unfalles,
  - 1.2. einer Erkrankung oder
  - 1.3. einer Straßensperre aufgrund eines Elementarereignisses vor Ort (z.B. Lawinengefahr, Vermurung, Überschwemmung)
 nicht buchungsgemäß beenden kann.
2. Ersetzt werden die entstehenden Mehrkosten in der gebuchten Qualität bis zur vereinbarten Versicherungssumme (Einzeldeckung). Wenn die Entschädigung aus einem Ereignis (z.B. Großwetterlage) für mehrere Versicherungsfälle während einer Woche (Samstag bis Freitag) den Betrag von € 4.000.000,- übersteigt (Kumul Schadengrenze), werden die Entschädigungen, die auf die einzelnen versicherten Personen entfallen, verhältnismäßig gekürzt. In diesem Fall haftet der Versicherer für die Entschädigung aus dem einzelnen Vertrag nach dem Verhältnis dieser Kumul Schadengrenze zur Summe aller Entschädigungen aus den betroffenen Versicherungsverträgen.

**C: Suche und Bergung**

Artikel 15

**Welche Such- und Bergungskosten werden ersetzt?**

1. Die versicherte Person muss geborgen werden, weil sie einen Unfall in unwegsamem Gelände erlitten hat, sie in Berg- oder Seenot geraten ist oder die begründete Vermutung auf eine der genannten Situationen bestanden hat.
2. Der Versicherer ersetzt die nachgewiesenen Kosten der Suche nach der versicherten Person und ihrer Bergung bis zur nächsten befahrbaren Straße oder bei medizinischer Notwendigkeit den Direkttransport vom Unfallort bis zum nächstgelegenen Krankenhaus.

\*\*\*\*\*

**Anhang**

**Auszug aus dem Versicherungsvertragsgesetz (VersVG)**

§ 6 Versicherungsvertragsgesetz

- (1) Ist im Vertrag bestimmt, dass bei Verletzung einer Obliegenheit, die vor dem Eintritt des Versicherungsfalles dem Versicherer gegenüber zu erfüllen ist, der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei sein soll, so tritt die vereinbarte Rechtsfolge nicht ein, wenn die Verletzung als eine unverschuldete anzusehen ist. Der Versicherer kann den Vertrag innerhalb eines Monats, nachdem er von der Verletzung Kenntnis erlangt hat, ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist kündigen, es sei denn, dass die Verletzung als eine unverschuldete anzusehen ist. Kündigt der Versicherer innerhalb eines Monats nicht, so kann er sich auf die vereinbarte Leistungsfreiheit nicht berufen.
- (1a) Bei der Verletzung einer Obliegenheit, die die dem Versicherungsvertrag zugrundeliegende Äquivalenz zwischen Risiko und Prämie aufrechterhalten soll, tritt die vereinbarte Leistungsfreiheit außerdem nur in dem Verhältnis ein, in dem die vereinbarte hinter der für das höhere Risiko tarifmäßig vorgesehenen Prämie zurückbleibt. Bei der Verletzung von Obliegenheiten zu sonstigen bloßen Meldungen und Anzeigen, die keinen Einfluss auf die Beurteilung des Risikos durch den Versicherer haben, tritt Leistungsfreiheit nur ein, wenn die Obliegenheit vorsätzlich verletzt worden ist.
- (2) Ist eine Obliegenheit verletzt, die vom Versicherungsnehmer zum Zweck der Verminderung der Gefahr oder der Verhütung einer Erhöhung der Gefahr dem Versicherer gegenüber – unabhängig von der Anwendbarkeit des Abs. 1a – zu erfüllen ist, so kann sich der Versicherer auf die vereinbarte Leistungsfreiheit nicht berufen, wenn die Verletzung keinen Einfluss auf den Eintritt des Versicherungsfalles oder soweit sie keinen Einfluss auf den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung gehabt hat.

(3) Ist die Leistungsfreiheit für den Fall vereinbart, dass eine Obliegenheit verletzt wird, die nach dem Eintritt des Versicherungsfalles dem Versicherer gegenüber zu erfüllen ist, so tritt die vereinbarte Rechtsfolge nicht ein, wenn die Verletzung weder auf Vorsatz noch auf grober Fahrlässigkeit beruht. Wird die Obliegenheit nicht mit dem Vorsatz verletzt, die Leistungspflicht des Versicherers zu beeinflussen oder die Feststellung solcher Umstände zu beeinträchtigen, die erkennbar für die Leistungspflicht des Versicherers bedeutsam sind, so bleibt der Versicherer zur Leistung verpflichtet, soweit die Verletzung weder auf die Feststellung des Versicherungsfalles noch auf die Feststellung oder den Umfang der dem Versicherer obliegenden Leistung Einfluss gehabt hat.

(4) Eine Vereinbarung, nach welcher der Versicherer bei Verletzung einer Obliegenheit zum Rücktritt berechtigt sein soll, ist unwirksam.

(5) Der Versicherer kann aus der fahrlässigen Verletzung einer vereinbarten Obliegenheit Rechte nur ableiten, wenn dem Versicherungsnehmer vorher die Versicherungsbedingungen oder eine andere Urkunde zugegangen sind, in der die Obliegenheit mitgeteilt wird.

\*\*\*\*\*

Versicherer:

**Europäische Reiseversicherung AG**

Sitz in Wien, Kratochwilstraße 4, A-1220 Wien

Tel. +43/1/317 25 00, E-Mail: [info@europaeische.at](mailto:info@europaeische.at), [www.europaeische.at](http://www.europaeische.at)

Firmenbuch HG Wien FN 55418y

Aufsichtsbehörde: FMA Finanzmarktaufsicht, Bereich: Versicherungsaufsicht,  
Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien.

Die Europäische Reiseversicherung AG gehört zur Unternehmensgruppe der Assicurazioni Generali S.p.A., Triest eingetragen im Versicherungsgruppenregister der IVASS unter der Nummer 026.

## Belehrung über das Rücktrittsrecht

Sie können von Ihrem Versicherungsvertrag innerhalb von 14 Tagen ohne Angabe von Gründen per E-Mail oder Brief zurücktreten.

Die Rücktrittsfrist beginnt mit der Verständigung vom Zustandekommen des Versicherungsvertrages (= Zusendung des Versicherungsscheins), jedoch nicht, bevor Sie den Versicherungsschein und die Versicherungsbedingungen einschließlich der Bestimmungen über die Prämienfestsetzung oder -änderung und diese Belehrung über das Rücktrittsrecht erhalten haben.

Die Rücktrittserklärung ist zu richten an:

Europäische Reiseversicherung AG  
Kratochwilestraße 4  
A-1220 Wien  
E-Mail: [info@europaeische.at](mailto:info@europaeische.at)

Zur Wahrung der Rücktrittsfrist reicht es aus, dass Sie die Rücktrittserklärung vor Ablauf der Rücktrittsfrist absenden. Die Erklärung ist auch wirksam, wenn sie in den Machtbereich Ihres Versicherungsvertreters gelangt.

Mit dem Rücktritt enden ein allfällig bereits gewährter Versicherungsschutz und Ihre künftigen Verpflichtungen aus dem Versicherungsvertrag. Hat der Versicherer bereits Deckung gewährt, so gebührt ihm eine der Deckungsdauer entsprechende Prämie. Wenn Sie bereits Prämien an den Versicherer geleistet haben, die über diese Prämie hinausgehen, so hat sie Ihnen der Versicherer ohne Abzüge zurückzuzahlen.

Ihr Rücktrittsrecht erlischt spätestens einen Monat, nachdem Sie den Versicherungsschein einschließlich dieser Belehrung über das Rücktrittsrecht erhalten haben.

## Beschwerde

Nur durch den Austausch mit unseren Kundinnen und Kunden können wir unsere Produkte und Serviceleistungen laufend optimieren! Nutzen Sie die Möglichkeit, uns Ihre **Anliegen oder Beschwerden** online unter [www.europaeische.at/service/feedback-und-beschwerde](http://www.europaeische.at/service/feedback-und-beschwerde) mitzuteilen oder sich per Mail an unsere Beschwerdestelle ([beschwerde@europaeische.at](mailto:beschwerde@europaeische.at)) oder per Brief (Europäische Reiseversicherung AG, z.Hd. Beschwerdestelle, Kratochwjlestraße 4, 1220 Wien) an uns wenden. Die Möglichkeit der Mitteilung einer Beschwerde besteht unbeschadet Ihres Rechts, den Rechtsweg zu beschreiten.

Bitte geben Sie in jedem Fall Ihre persönlichen Daten an. Je mehr Information Sie uns geben (**Polizzen- und/oder Schadenummer** usw.), umso besser und individueller können wir auf Ihr Anliegen eingehen.

### Information über das Verfahren zur Beschwerdebearbeitung

#### Es ist uns wichtig, Ihnen erstklassiges Service zu bieten!

Wir sammeln alle notwendigen Informationen zur Klärung der Beschwerde und kommunizieren diese an die Beschwerdeführerin oder den Beschwerdeführer, schriftlich oder in geschriebener Form an die bekanntgegebene Adresse. Aus Gründen des Datenschutzes kann es erforderlich sein, dass wir die Identität der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers überprüfen.

Wir geben bekannt (falls erforderlich), ob und welche zusätzlichen Informationen wir für die Bearbeitung allenfalls noch benötigen.

Die Beschwerde wird von uns **sodann unverzüglich** bearbeitet, die Bearbeitungsfrist beträgt im Regelfall nicht mehr als 15 Arbeitstage nach Erhalt aller für die Bearbeitung erforderlichen Informationen der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers. Sind für die Beantwortung einer Beschwerde umfangreiche Erhebungen oder Auswertungen erforderlich, kann es zu Verzögerungen kommen; die Beschwerdeführerin oder der Beschwerdeführer erhält in diesem Falle einen Zwischenbericht und (wenn möglich) einen Hinweis, bis wann mit der Enderledigung zu rechnen ist.

Sofern die Enderledigung den Forderungen der Beschwerdeführerin oder des Beschwerdeführers nicht voll entspricht, wird der Standpunkt der Europäischen Reiseversicherung eingehend begründet. Im Fall, dass auch nach genauer Überprüfung und Stellungnahme noch keine befriedigende Lösung für die Beschwerdeführerin oder den Beschwerdeführer erfolgte, können folgende Stellen kontaktiert werden:

- **Verband der Versicherungsunternehmen Österreichs** ([www.vvo.at](http://www.vvo.at)), Schwarzenbergplatz 7, 1030 Wien
- **Schlichtungsstelle für Verbrauchergeschäfte** ([www.verbraucherschlichtung.at](http://www.verbraucherschlichtung.at)). Unternehmen sind nicht verpflichtet, sich daran zu beteiligen.
- **Versicherungsbeschwerdestelle im Bundesministerium für Soziales, Gesundheit, Pflege und Konsumentenschutz**, Stubenring 1, 1010 Wien; E-Mail: [versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at](mailto:versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at)

Für online abgeschlossene Verbrauchergeschäfte können Sie sich auch an den

- **Internet Ombudsmann** ([www.ombudsstelle.at](http://www.ombudsstelle.at)) oder die
- Internetplattform der Europäischen Union zur Online-Streitbeilegung ([ec.europa.eu/consumers/odr](http://ec.europa.eu/consumers/odr))

Wir weisen darauf hin, dass die zuständige Aufsichtsbehörde die FMA Österreichische Finanzmarktaufsicht ist ([www.fma.gv.at](http://www.fma.gv.at)) Otto-Wagner-Platz 5, 1090 Wien.

## Informationsblatt zur Datenverarbeitung im Rahmen des Versicherungsbetriebs

der Europäische Reiseversicherung AG (Stand Juni 2024)

### INHALTSVERZEICHNIS

<b>I.</b>	<b>ALLGEMEINE INFORMATIONEN</b> .....	<b>2</b>
1.	Verantwortlicher für die Datenverarbeitung.....	2
2.	Empfängerkategorien der Daten, gemeinsame Verantwortlichkeit und Datenübermittlung in Drittländer.....	2
3.	Unsere Datensicherheit .....	2
4.	Ihre Rechte.....	3
5.	Unsere Datenaufbewahrung.....	4
<b>II.</b>	<b>INFORMATIONEN GEMÄß ART 13 DSGVO</b> .....	<b>5</b>
1.	Datenverarbeitung zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Vertragserfüllung .....	5
2.	Datenverarbeitung von Gesundheitsdaten .....	6
3.	Datenverarbeitung von strafrechtlichen Daten .....	6
4.	Datenverarbeitung zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen sowie zur Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich, die im öffentlichen Interesse liegt .....	6
5.	Datenverarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen inklusive Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen .....	7
6.	Datenverarbeitung nach Einwilligung .....	7
<b>III.</b>	<b>INFORMATIONEN GEMÄß ART 14 DSGVO</b> .....	<b>7</b>
1.	Datenverarbeitung zur Vertragserfüllung und Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen .....	8
2.	Datenverarbeitung von Gesundheitsdaten .....	8
3.	Datenverarbeitung von strafrechtlichen Daten .....	8
4.	Datenverarbeitung zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen sowie zur Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich, die im öffentlichen Interesse liegt .....	8
5.	Datenverarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen inklusive Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen .....	8
6.	Unterbleiben einer Information nach Art 14 DSGVO .....	8

## I. ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Als Versicherungsunternehmen sind wir uns des hohen Stellenwerts Ihrer personenbezogenen Daten (im Folgenden kurz „Daten“) bewusst. Daher werden Ihre Daten vertraulich behandelt und alle Datenschutzbestimmungen eingehalten.

Wir benötigen Ihre Daten zur Erfüllung unserer vertraglichen Verpflichtungen ebenso wie zur Prüfung Ihres Versicherungsrisikos, zum Abschluss eines Versicherungsverhältnisses und zur Erfüllung Ihrer Leistungsansprüche. Wenn Sie uns nicht alle dafür notwendigen Daten bekanntgeben, kann es sein, dass wir das gewünschte Versicherungsverhältnis mit Ihnen nicht begründen oder Ihren Leistungsanspruch nicht erfüllen können.

Unter Punkt I. finden Sie allgemeine Informationen zu unseren Datenverarbeitungen, unter Punkt II. ergänzende Informationen nach Art 13 DSGVO (Daten, die bei der betroffenen Person erhoben wurden) und unter Punkt III. ergänzende Informationen nach Art 14 DSGVO (Daten, die nicht unmittelbar bei der betroffenen Person erhoben wurden).

### 1. Verantwortlicher für die Datenverarbeitung

#### Europäische Reiseversicherung AG

Kratochwjlestraße 4

A-1220 Wien

Firmenbuchnummer: FN 55418y

Firmenbuchgericht: Handelsgericht Wien

T +43 1 317 25 00

[info@europaeische.at](mailto:info@europaeische.at)

Unseren **Datenschutzbeauftragten** können Sie per E-Mail unter [datenschutz@europaeische.at](mailto:datenschutz@europaeische.at) oder per Post unter der oben genannten Adresse mit dem Adresszusatz „Datenschutzbeauftragter“ kontaktieren.

### 2. Empfängerkategorien der Daten, gemeinsame Verantwortlichkeit und Datenübermittlung in Drittländer

Für unseren Versicherungsbetrieb ist es notwendig, dass wir Ihre Daten an verschiedene externe Empfänger weiterleiten. Die Empfänger sind bei der Datenverarbeitung entweder eigenständig Verantwortliche oder unsere Auftragsverarbeiter.

Die Europäische Reiseversicherung AG ist Teil der internationalen Europ Assistance Group, eine auf Assistenzprodukte und Reiseversicherungen spezialisierte Unternehmensgruppe. Diese gehört zum internationalen Konzern der Assicurazioni Generali S.p.A., Triest (Generali Group). Im Rahmen der Konzernzugehörigkeit sind wir in die Infrastruktur, insbesondere in die IT-Infrastruktur, der Generali Group eingebunden. Unsere wichtigsten Dienstleister sind derzeit die Generali Versicherung AG, Wien sowie die Europ Assistance Gesellschaft m.b.H., Wien. In allen Fällen der Inanspruchnahme von Dienstleistern tragen wir stets dafür Sorge, dass das europäische Datenschutzniveau und die europäischen Datensicherheitsstandards gewahrt bleiben. Wenn Sie Näheres darüber erfahren wollen, wie und in welchem Umfang wir Ihre Daten in Ihrem konkreten Geschäftsfall verarbeiten oder an Dienstleister weitergeben und welche Schutzgarantien wir hierbei ergriffen haben, wenden Sie sich bitte an die oben genannten Kontaktmöglichkeiten.

### 3. Unsere Datensicherheit

Die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt immer im Rahmen der Gesetze.

Um Ihre Rechte und Freiheiten als betroffene Person zu schützen, treffen wir dem Stand der Technik entsprechende und risikoadäquate geeignete technische und organisatorische (einschließlich personeller) Maßnahmen.

## Wie schützen wir Ihre Daten?

- Daten werden nur von befugten Personen eingesehen und verarbeitet (Vertraulichkeit). Dazu gehören die Verwaltung von Zutritts-, Zugangs- und Zugriffsberechtigungen, aber auch innerbetriebliche Vertraulichkeitsvorschriften. Um Ihre Daten sicher zu übermitteln, setzen wir angemessene Verschlüsselungsverfahren ein.
- Daten werden bei der Verarbeitung richtig, aktuell und unversehrt bleiben (Integrität). Wenn Sie uns eine Änderung Ihrer Daten bekannt geben, stellen wir sicher, dass diese Daten dem jeweiligen Zweck entsprechend unverzüglich aktualisiert werden. Dies umfasst auch die unverzügliche Berichtigung oder auch Löschung von falschen Daten.
- Daten werden den definierten Zwecken entsprechend verarbeitet und in der nötigen Geschwindigkeit zur Verfügung stehen (Verfügbarkeit und Belastbarkeit). Dafür setzen wir angemessene Maßnahmen und sorgen dafür, die Gesetze und die innerbetrieblichen Vorgaben einzuhalten. Dies umfasst vor allem auch die pünktliche Erfüllung Ihrer Rechte als betroffene Person.
- Der Ablauf der Verarbeitung Ihrer Daten wird vollständig und in einer angemessenen Weise dokumentiert und aktuell gehalten (Nachvollziehbarkeit und Transparenz).

Wir dokumentieren die oben beschriebenen Maßnahmen nach unseren internen Datenschutz- und Sicherheitsvorgaben und überprüfen diese regelmäßig auf ihre Wirksamkeit.

### 4. Ihre Rechte

Sie haben jederzeit das Recht auf **Auskunft** über Ihre Daten, die wir verarbeiten.

Falls wir Daten zu Ihrer Person verarbeiten, die unrichtig oder unvollständig sind, können Sie deren **Berichtigung oder Vervollständigung** verlangen. Sie können auch die **Löschung** verarbeiteter Daten verlangen. Bitte beachten Sie aber, dass dies nur auf unrichtige, unvollständige oder unrechtmäßig verarbeitete Daten zutrifft. Ist unklar, ob die zu Ihrer Person verarbeiteten Daten unrichtig oder unvollständig sind oder unrechtmäßig verarbeitet werden, so können Sie die **Einschränkung der Verarbeitung** Ihrer Daten bis zur endgültigen Klärung dieser Frage verlangen.

Auch wenn die Daten zu Ihrer Person richtig und vollständig sind und von uns rechtmäßig verarbeitet werden, können Sie der Verarbeitung dieser Daten nach Art 21 DSGVO **widersprechen**, sofern wir diese Daten aufgrund berechtigtem Interesse oder zur Wahrnehmung einer Aufgabe im öffentlichen Interesse verarbeiten. Wir dürfen die Verarbeitung in diesem Fall nur dann fortsetzen, wenn wir zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen können, die gegenüber Ihren Interessen, Rechten und Freiheiten überwiegen, oder wenn die Verarbeitung der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen dient.

Unabhängig davon können Sie der Verarbeitung von Daten für Zwecke der Zufriedenheitsbefragung widersprechen.

Sofern wir Ihre Daten durch Ihre Einwilligung erhalten haben und verarbeiten, können Sie diese Einwilligung jederzeit **widerrufen**. Ab diesem Zeitpunkt dürfen wir Ihre Daten nicht mehr für die in der Einwilligung genannten Zwecke verarbeiten. Durch den Widerruf wird die Rechtmäßigkeit der aufgrund der Einwilligung bis zum Widerruf erfolgten Verarbeitung nicht berührt.

Wenn wir von Ihnen Daten erhalten haben, können Sie diese Daten in einem von uns bestimmten, maschinenlesbaren Format erhalten. Sie können uns auch mit der direkten Übermittlung dieser Daten an einen von Ihnen gewählten Dritten beauftragen. Dies ist möglich, wenn dieser Empfänger uns dies aus technischer Sicht ermöglicht und der Datenübertragung weder ein unvertretbarer Aufwand noch gesetzliche oder sonstige Verschwiegenheitspflichten oder Vertraulichkeitserwägungen von unserer Seite oder von dritten Personen entgegenstehen.

Bei all Ihren Anliegen zu Ihren Betroffenenrechten ersuchen wir Sie, uns unter [datenschutz@europaeische.at](mailto:datenschutz@europaeische.at) zu kontaktieren.

Sind Sie der Ansicht, dass wir Ihre Daten in nicht zulässiger Weise verwenden, können Sie Beschwerde bei der österreichischen Datenschutzbehörde, Barichgasse 40-42, 1030 Wien, Telefon: +43 1 52 152-0, E-Mail: [dsb@dsb.gv.at](mailto:dsb@dsb.gv.at) erheben.

## **5. Unsere Datenaufbewahrung**

Wir bewahren Ihre Daten ausschließlich unter Berücksichtigung der rechtlichen Rahmenbedingungen (insbesondere DSGVO, österreichisches DSG sowie datenschutzrechtliche Sonderbestimmungen im Versicherungsbereich [VersVG, VAG]) solange auf, als dies zur Erreichung der festgelegten Zwecke erforderlich ist.

Nach Wegfall des entsprechenden Zwecks werden Ihre Daten von uns selbstständig, ohne dass Sie dazu einen Antrag stellen müssen, gelöscht oder derart anonymisiert, dass der Personenbezug unwiderruflich beseitigt ist.

### **5.1. Ihre Daten vor dem Abschluss eines Versicherungsvertrages**

Bereits vor Abschluss eines Versicherungsvertrages müssen wir Daten erheben, speichern und weiterverarbeiten. Dies tun wir, um zu prüfen, ob und zu welchen Bedingungen ein Versicherungsvertrag abgeschlossen werden kann.

Da bereits aufgrund dieses vorvertraglichen Kontakts Ansprüche Ihrerseits entstehen können, auch wenn in der Folge kein Versicherungsvertrag zustande kommt, haben wir je nach Einzelfall ein berechtigtes Interesse an der Aufbewahrung dieser Daten. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn Sie Rechtsansprüche geltend machen, ausüben oder verteidigen, oder eine rechtliche Verpflichtung (z. B. Dokumentation der Informations- und Beratungspflichten in §§ 130 – 133 VAG) besteht, die Daten aufzubewahren.

Wir benötigen bestimmte, dafür erforderliche Daten auch zum Schutz der Versichertengemeinschaft vor Versicherungsmissbrauch und zur Verteidigung von Rechtsansprüchen. Wir müssen gegenüber der Aufsichtsbehörde (Finanzmarktaufsichtsbehörde) oder im Anlassfall vor Gericht nachweisen, dass wir unseren Informations- und versicherungsrechtlichen Wohlverhaltenspflichten nachgekommen sind und ehrlich, redlich und professionell im bestmöglichen Interesse unserer Kunden handeln. Diese Nachweise erbringen wir durch Vorlage der Beratungsprotokolle und weiterer Unterlagen aus dem Antragsprozess. Daher bewahren wir auch die Daten aus nicht zustande gekommenen Versicherungsverträgen bis zu drei Jahre ab der letzten maschinellen Datenerfassung oder abschließenden Erledigung auf. Im Zusammenhang mit Firmenkunden können abweichende Fristen einschlägig sein.

Interessentendaten werden bis zu drei Jahren aufbewahrt. Auf Ihre berechtigte Aufforderung hin werden diese Daten nach eingehender Prüfung des Anspruchs auch davor gelöscht.

### **5.2. Vertragsdaten während und nach Beendigung des Versicherungsvertrages**

Solange zwischen Ihnen und uns ein Vertragsverhältnis besteht, müssen wir die dafür notwendigen Daten verarbeiten. Nur so können wir den Vertrag erfüllen bzw. die Schäden und Leistungen abwickeln.

Dazu müssen wir die dafür erforderlichen Daten jedenfalls für den Zeitraum des aufrechten Versicherungsvertrags aufbewahren.

Durch die Festlegung angemessener Aufbewahrungsfristen und durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen stellen wir sicher, dass die für den jeweiligen Zweck verarbeiteten Daten auf das notwendige Minimum reduziert und die Rechte und Freiheiten anderer Personen nicht beeinträchtigt werden.

### **5.3. Wie lange bewahren wir Ihre Daten nach Vertragsende auf?**

Die Speicherung nach Vertragsende erfolgt insbesondere aufgrund gesetzlicher Mindestaufbewahrungspflichten (z. B. nach § 212 UGB oder § 132 BAO). Die Pflicht zur Aufbewahrung dient dabei der

Geltendmachung, Ausübung und Verteidigung von Rechtsansprüchen sowie zur Erfüllung nachvertraglicher Verpflichtungen.

In Anwendung des Versicherungsvertragsgesetzes (insbesondere § 12 VersVG) bewahren wir die Daten während des Zeitraums, in dem Ansprüche gegen uns erhoben werden können, daher zehn Jahre nach Vertragsende auf. Andernfalls hätten wir im Anlassfall keinerlei Unterlagen zur Verteidigung unserer Rechtsansprüche. Ebenso führen Schaden- und Leistungsfälle nach Beendigung des Versicherungsvertrages zu einer Verlängerung der oben genannten Aufbewahrungsfrist um zehn Jahre ab Schadenerledigung, da diesbezüglich die Verjährungsfrist neu zu laufen beginnt.

#### **5.4. Daten Dritter**

Im Rahmen der Anbahnung, des Abschlusses und der Abwicklung von Versicherungsverträgen können auch Daten dritter Personen, die nicht Versicherungsnehmer sind, erhoben und weiterverarbeitet werden. Dies betrifft vor allem versicherte Personen, Bezugsberechtigte, sonstige Leistungsempfänger, Schädiger, Geschädigte und Zeugen. Für diese Daten gelten die Regelungen in den Punkten I. 5.1. - I. 5.3 analog.

#### **5.5. Abweichende Regelungen**

Unabhängig von den oben genannten Fristen ist die Löschung von Daten in bestimmten Fällen vorläufig ausgesetzt, z. B. wenn diese in gerichtlichen, außergerichtlichen oder verwaltungsbehördlichen Verfahren relevant sind. Dabei richtet sich die konkrete Speicherdauer nach dem jeweiligen Fall.

#### **5.6. Prüfung und Durchführung der Löschung**

Ob eine Löschung der relevanten Daten notwendig ist, wird in regelmäßigen Abständen automatisch geprüft. Dies geschieht mindestens einmal jährlich.

Es kann auch im Einzelfall geprüft werden, ob eine Löschung erfolgt. Dies ist insbesondere der Fall, wenn Sie als betroffene Person ein Löschbegehren an uns richten.

## **II. INFORMATIONEN GEMÄß ART 13 DSGVO**

Nachfolgend finden Sie eine Übersicht der von uns durchgeführten Datenverarbeitungen, sortiert nach Rechtsgrundlage für Daten, die wir durch Sie als betroffene Person erhoben haben. Im jeweiligen Kapitel finden Sie zudem die Verarbeitungszwecke sowie die jeweiligen Datenkategorien.

### **1. Datenverarbeitung zur Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen und Vertragserfüllung**

Wir verarbeiten Daten, die mit Ihrem Versicherungsvertrag in Zusammenhang stehen. Dazu gehören insbesondere Personenstammdaten, Vertragsdaten, Kommunikationsstammdaten, Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten, sowie Daten, die in von Ihnen zur Verfügung gestellten Dokumenten oder in mit uns geführter Korrespondenz enthalten sind. Die Verarbeitung erfolgt zu Zwecken

- der Anbahnung der Geschäftsbeziehung (wie z. B. Offert, Anbot, Vorschlag), Antragserstellung, Vertragsverarbeitung und Vertragserstellung (Versicherungspolizze);
- der Einschätzung des zu übernehmenden Risikos, zur Beurteilung, ob und zu welchen Bedingungen der Versicherungsvertrag abgeschlossen bzw. eine Vertragsänderung durchgeführt werden kann;
- der Durchführung, Erfüllung, Verwaltung (inkl. Prämieninkasso) und Beendigung des Versicherungsvertrages wie auch Rechnungslegung und Beauskunftung sowie Verwaltung von Stammdaten- und Vertragsdatenänderungen;
- der Erfassung von Schadensinformationen, Schadensermittlung, Prüfung des Leistungsanspruchs, Leistungsabwicklung und Zufriedenheitsbefragung.

Die Verarbeitung der Daten für diese Zwecke erfolgt auf Basis von Art 6 Abs 1 lit b DSGVO (Vertragserfüllung und Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen).

## 2. Datenverarbeitung von Gesundheitsdaten

Bei bestimmten Versicherungsverhältnissen ist es nötig, dass wir Informationen zu Ihrem Gesundheitszustand erhalten. Die Verarbeitung Ihrer Gesundheitsdaten erfolgt zu Zwecken

- der Beurteilung, ob und zu welchen Bedingungen ein Versicherungsvertrag geschlossen oder geändert wird;
- der Beurteilung und Erfüllung von Ansprüchen aus einem Versicherungsvertrag.

Die Verarbeitung der Daten für diese Zwecke erfolgt auf Basis von Art 6 Abs 1 lit b bzw. f iVm Art 9 Abs 2 lit g und h iVm Abs 4 DSGVO iVm §§ 11a ff VersVG.

Ihre Gesundheitsdaten werden für die oben genannten Zwecke ohne Ihre ausdrücklich erteilte Einwilligung gemäß Art 6 Abs 1 lit b bzw. f iVm Art 9 Abs 2 lit g und h iVm Abs 4 DSGVO iVm § 11c VersVG nur an die in § 11c VersVG genannten Empfänger übermittelt, das sind Gesundheitsdienstleister, Sozialversicherungsträger, Rück- oder Mitversicherer, andere Versicherer, die bei der Abwicklung von Ansprüchen aus dem Versicherungsfall mitwirken, vom Versicherer herangezogene Sachverständige, gesetzliche oder von Ihnen bevollmächtigte Vertreter, Gerichte, Staatsanwaltschaften, Verwaltungsbehörden, Schlichtungsstellen oder sonstige Einrichtungen der Streitbeilegung und ihre Organe (z. B. Patientenanwalt) einschließlich der von ihnen bestellten Sachverständigen.

Sofern die Verarbeitung von Gesundheitsdaten zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist, verarbeiten wir diese auf Basis von Art 6 Abs 1 lit f iVm Art 9 Abs 2 lit f DSGVO.

Sollten wir Ihre Gesundheitsdaten für andere Zwecke verarbeiten, als die hier genannt wurden, so erfolgt das ausschließlich mit Ihrer ausdrücklichen Einwilligung gemäß Art 6 Abs 1 lit a iVm Art 9 Abs 2 lit a iVm Abs 4 DSGVO iVm § 11a VersVG.

## 3. Datenverarbeitung von strafrechtlichen Daten

Wir verarbeiten teilweise (etwa im Falle einer Haftpflichtdeckung) auch Daten über gerichtliche oder verwaltungsbehördlich strafbare Handlungen oder Unterlassungen, sowie über den Verdacht der Begehung von Straftaten, strafrechtliche Verurteilungen oder vorbeugende Maßnahmen.

Die Verarbeitung solcher strafrechtlichen Daten erfolgt ausschließlich auf der Rechtsgrundlage der Bestimmungen des Art 6 Abs 1 lit c bzw. f iVm Art 10 DSGVO iVm § 4 Abs 3 DSG.

## 4. Datenverarbeitung zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen sowie zur Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich, die im öffentlichen Interesse liegt

Wir verarbeiten vor allem Personenstammdaten, Vertragsdaten, Vertragsabrechnungsdaten, strafrechtliche und Zahlungsdaten zu Zwecken

- der Erfüllung der für uns geltenden gesetzlichen Verpflichtungen und damit der Einhaltung des ordnungsgemäßen Geschäftsbetriebs. Darunter ist die Konformität mit nationalen gesetzlichen und anderen Anforderungen, aufsichts- und versicherungsrechtliche Vorgaben, Beratungspflichten, steuer- oder unternehmensrechtliche Vorgaben, wie etwa VAG, VersVG, DSG, UGB, AktG, BAO, EStG, KSchG, auf verpflichtenden Rechtsakten basierende sanktionsrechtliche sowie EU-rechtlichen Vorgaben (z. B. Solvency II, DSGVO) und auch Aufzeichnungs-/ Berichtsverpflichtungen, interne Revisionsmaßnahmen, Konformität mit Überprüfungen durch Behörden, Verwaltung interner Beschwerden/Ansprüche, zu verstehen;
- der Löschung (inkl. der Anonymisierung).

Die Verarbeitung Ihrer Daten für diese Zwecke erfolgt auf Basis von Art 6 Abs 1 lit c iVm Art 9 Abs 2 lit f bzw. g DSGVO (Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen). Sofern die Verarbeitung zu Zwecken der

Verhinderung von Terrorismusfinanzierung durchgeführt wird, erfolgt sie auch auf Basis von Art 6 Abs 1 lit e DSGVO (zur Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich, die im öffentlichen Interesse liegt).

Sie haben das Recht, gegen diese Verarbeitung, die zur Wahrnehmung einer Aufgabe im öffentlichen Interesse erfolgt, jederzeit Widerspruch einzulegen.

Sie können Ihren Widerspruch an [datenschutz@europaeische.at](mailto:datenschutz@europaeische.at) richten.

#### **5. Datenverarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen inklusive Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen**

Ihre Daten verarbeiten wir auch, wenn es nach Art 6 Abs 1 lit f DSGVO erforderlich ist, um berechnigte Interessen von uns oder von Dritten zu wahren.

Sofern der Anwendungsbereich des Art 9 DSGVO (Gesundheitsdaten) erfüllt ist, erfolgt die Verarbeitung auf Basis von Art 9 Abs 2 lit f DSGVO (Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen).

Abhängig vom Zweck der Verarbeitung, werden folgende Kategorien von Daten verarbeitet: Personenstammdaten, Kommunikationsstammdaten, Vertragsdaten, Kundenhistorie, Vertragsabrechnungs- und Zahlungsdaten, Auskunftsangaben, Gesundheitsdaten, Strafrechtliche Verurteilung und Strafdaten.

Nachfolgend eine Auflistung der Verarbeitungszwecke, die aufgrund von berechtigtem Interesse erfolgen:

- Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen: die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt zum Schutz unserer Interessen oder Interessen von Dritten, die im Zusammenhang mit Rechtsstreitigkeiten stehen
- Wahrnehmung der aufsichtsrechtlichen Vorgaben gem. 107 ff VAG (insbesondere Compliance- und interne Revisions-Funktion): die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt zur Sicherstellung des gesetzlich geforderten Governance-Systems von Versicherungsunternehmen
- Erstellung von Analysen: die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt zur Optimierung unserer Beratungs-, Betreuungs- und Servicequalität
- IT-System-, Belastungs- und Migrationstests: die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs sowie zur Sicherstellung der Funktions- und Leistungsfähigkeit der Systeme
- Nachverhandlung von individuellen Behandlungskosten mit Gesundheitsdienstleistern: die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt zur Kostensenkung von Rechnungsbeträgen, die von Gesundheitsdienstleistern für Leistungen, die an Sie erbracht wurden, eingefordert wurden
- Werbemaßnahmen: die Verarbeitung Ihrer Daten erfolgt zur Übermittlung von allgemeinen und zielgerichteten Informationen zu Produkten, Services (z. B. Apps,), Gewinnspielen, Veranstaltungen

Sie haben das Recht, gegen diese Verarbeitung jederzeit Widerspruch einzulegen. Sie können Ihren Widerspruch an [datenschutz@europaeische.at](mailto:datenschutz@europaeische.at) richten.

#### **6. Datenverarbeitung nach Einwilligung**

Sofern keine der oben dargestellten Rechtsgrundlagen vorliegt, verarbeiten wir Ihre Daten (gegebenenfalls auch sensible Daten) auf Basis Ihrer (ausdrücklichen), freiwilligen und widerruflichen Einwilligung gemäß Art 6 Abs 1 lit a DSGVO (sowie Art 9 Abs 2 lit a DSGVO). Den konkreten Verarbeitungszweck können Sie der jeweiligen Einwilligungserklärung entnehmen.

### **III. INFORMATIONEN GEMÄß ART 14 DSGVO**

Unter Umständen erheben wir auch ohne Ihre Mitwirkung Daten von Ihnen, wenn dies im Zusammenhang mit der Begründung, Durchführung oder Beendigung von Versicherungsverhältnissen und insbesondere auch zur Prüfung und Bearbeitung von Leistungsansprüchen erforderlich ist. Dies gilt beispielsweise, wenn

der Versicherungsnehmer die Daten von Ihnen als versicherte Person, Geschädigten oder Schädiger zum Nachweis für das Vorliegen eines Versicherungsgrundes angibt.

Die Daten werden insbesondere im Leistungsfall vom Versicherungsnehmer, dessen gewillkürten oder gesetzlichen Vertretern, Krankenhäusern sowie Gesundheitsdienstleister bereitgestellt.

Nachfolgend finden Sie eine Übersicht der von uns durchgeführten Datenverarbeitungen, sortiert nach Rechtsgrundlage für Daten, die wir nicht direkt bei Ihnen erhoben haben.

### **1. Datenverarbeitung zur Vertragserfüllung und Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen**

Die Verarbeitung der unter Punkt II. 1. genannten Daten für diese Zwecke erfolgt im Anwendungsbereich des Art 14 DSGVO auf Basis von Art 6 Abs 1 lit b DSGVO (Vertragserfüllung und Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen). Dies erfolgt vor allem wenn wir Ihre Daten von einem Dritten (z. B. gewillkürten Vertreter) erhalten, für einen Vertrag, bei dem Sie Vertragspartei sind.

### **2. Datenverarbeitung von Gesundheitsdaten**

Die Verarbeitung Ihrer Gesundheitsdaten für die unter Punkt II. 2. genannten Zwecke erfolgt im Anwendungsbereich des Art 14 DSGVO auf Basis von Art 9 Abs 2 lit g und h iVm Abs 4 DSGVO iVm §§ 11a ff VersVG sowie von Art 9 Abs 2 lit f DSGVO.

### **3. Datenverarbeitung von strafrechtlichen Daten**

Die Verarbeitung der unter Punkt II. 3. genannten strafrechtlichen Daten erfolgt im Anwendungsbereich des Art 14 DSGVO ausschließlich im Einklang mit den bzw. auf der Rechtsgrundlage der Bestimmungen des § 4 Abs 3 DSG iVm Art 10 DSGVO.

### **4. Datenverarbeitung zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen sowie zur Wahrnehmung einer Aufgabe erforderlich, die im öffentlichen Interesse liegt**

Die Verarbeitung der unter Punkt II. 4. genannten Daten für diese Zwecke erfolgt im Anwendungsbereich des Art 14 DSGVO auf Basis von Art 6 Abs 1 lit c DSGVO (Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen).

Sie haben das Recht, gegen diese Verarbeitung, die zur Wahrnehmung einer Aufgabe im öffentlichen Interesse erfolgt, jederzeit Widerspruch einzulegen. Sie können Ihren Widerspruch an [datenschutz@europaeische.at](mailto:datenschutz@europaeische.at) richten.

### **5. Datenverarbeitung zur Wahrung berechtigter Interessen inklusive Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen**

Die Verarbeitung der unter Punkt II. 5. genannten Daten für diese Zwecke erfolgt im Anwendungsbereich des Art 14 DSGVO auf Basis von Art 6 Abs 1 lit f DSGVO (Wahrung der berechtigten Interessen des Verantwortlichen oder eines Dritten, z. B. Angaben über eine dritte Person, die als Nachweis für das Vorliegen eines Versicherungsgrundes dienen, werden an uns übermittelt). Im Falle der Verarbeitung von Gesundheitsdaten finden Sie unsere Rechtsgrundlage in Punkt III. 2. (insbesondere Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen)

Ergänzend zur Auflistung in Punkt II. 5 verarbeiten wir, falls für eine Schadenbearbeitung gegenüber einem unserer Kunden notwendig, Ihre Personenstammdaten, Gesundheitsdaten und/oder Kommunikationsstammdaten. Unser berechtigtes Interesse bei dieser Verarbeitung liegt darin, den Sachverhalt des konkreten Versicherungsfalls unseres Kunden festzustellen und beurteilen zu können, um unserer Leistungsverpflichtung im Rahmen des jeweiligen Versicherungsvertrages nachkommen zu können.

Sie haben das Recht, gegen diese Verarbeitung jederzeit Widerspruch einzulegen. Sie können Ihren Widerspruch an [datenschutz@europaeische.at](mailto:datenschutz@europaeische.at) richten.

### **6. Unterbleiben einer Information nach Art 14 DSGVO**

Erweist sich die Erteilung der Information nach Art 14 DSGVO als unmöglich oder wäre diese nur mit unverhältnismäßigem Aufwand möglich, weil zum Beispiel keine ausreichenden Kontaktdaten vorhanden sind,

dann erfolgt keine Information (z. B. bei versicherten- und mitversicherten Personen, Bezugsberechtigten und Geschädigten).

Eine Information an betroffene Personen unterbleibt weiters, wenn diese rechtmäßig vertreten werden und der Vertreter die Informationen erhalten hat. Auch, wenn die Daten ihrem Wesen nach, insbesondere wegen des überwiegenden berechtigten Interesses eines Dritten, geheim gehalten werden müssen. Hier ist insbesondere die Geheimhaltungsverpflichtung nach § 321 VAG zu berücksichtigen.

Eine Information wird nicht erteilt, wenn dies gemäß Art 14 Abs. 5 DSGVO vorgesehen ist (z. B. keine Information des Betroffenen über eine Geldwäscheverdachtsmeldung).

Europäische Reiseversicherung AG, Sitz in Wien, Kratochwjlestraße 4, A-1220 Wien  
Tel. +43/1/317 25 00, E-Mail: [info@europaeische.at](mailto:info@europaeische.at), [www.europaeische.at](http://www.europaeische.at)  
Firmenbuch HG Wien FN 55418y  
Aufsichtsbehörde: FMA Finanzmarktaufsicht, Bereich: Versicherungsaufsicht, Otto-Wagner-Platz 5, A-1090 Wien.

Die Europäische Reiseversicherung AG gehört zur Unternehmensgruppe der Assicurazioni Generali S.p.A., Triest eingetragen im Versicherungsgruppenregister der IVASS unter der Nummer 026