

Christian Prantner, Martin Korntheuer (Mitarbeit: Girokonten und Kreditkarten mit
Versicherungsschutz)

Tipps für Reiseversicherungen

Juni 2018



WIEN

GERECHTIGKEIT MUSS SEIN

Inhaltsverzeichnis - Reiseversicherungen

1. Welche Reiseversicherung-Bausteine gibt es und welchen Nutzen haben sie? ..	2
2. Bunte Tarif- und Anbietervielfalt – Automobilclub, Bank, Reisebüro, Versicherung, Vereine.....	4
3. Tipps für Reisende & Reiseversicherung	5
4. Checkliste Reiseversicherungen.....	6

1. Welche Reiseversicherung-Bausteine gibt es und welchen Nutzen haben sie?

Reisestornoversicherung: Das Storno einer Reise kann teuer werden, wenn eine plötzlich auftretende Krankheit oder sonstige in der Sphäre des Reisenden liegende wichtige Gründe den Reiseantritt unmöglich machen. Die Kernleistung einer Reisestornoversicherung liegt darin, dass der Versicherer die Stornokosten übernimmt, die der Reiseveranstalter dem Reisen in Rechnung stellt. Der Reiseversicherung-Stornoschutz ist eine sinnvolle Leistung, aber es gibt einige Haken, in denen sich Konsumenten verheddern können. Denn laut Versicherungsbedingungen ist nicht jeder Stornogrund auch ein Versicherungsfall, der eine Leistung des Versicherers nach sich zieht.

Ein Hauptbeschwerdegrund zu Reiseversicherungen in der **AK-Konsumentenberatung** bezieht sich darauf, dass die von den Konsumenten ins Treffen geführten Reise-Stornogründe keinen Leistungsfall der Versicherung nach sich ziehen – weil es sich um keinen vertraglich vereinbarten Stornogrund handelt. Plakatives Beispiel: Keine Lust mehr auf eine Reise zu haben, ist kein Stornogrund im Sinne der Versicherungsbedingungen – die Folge: keine Deckung.

Reiseabbruchversicherung: Sie ersetzt die Mehrkosten, wenn wegen vorzeitiger Rückreise aus triftigem Grund (zB Krankheit des Reisenden, Tod eines nahem Angehörigen etc.) bereits bezahlte Reiseleistungen nicht in Anspruch genommen werden können. Beispiel: eine mehrwöchige Rundfahrt bricht der Reisende nach ein paar Tagen wegen Krankheit ab.

Reisekrankenversicherung: Für Erkrankungen im Ausland gibt es die Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK) – sie befindet sich auf der Rückseite der E-Card -, deren Vorlage zur Krankenbehandlung berechtigt. Mehr Informationen, wo bzw. in welchen Ländern sie gilt, sind auf www.chipkarte.at nachzulesen¹. Die private Reisekrankenversicherung kann daher sinnvoll sein für Länder, bei denen kein Sozialversicherungsabkommen mit Österreich besteht. Zudem ist sie empfehlenswert für Länder in denen die Krankenbehandlungskosten teuer sind als in Österreich (zum Beispiel USA). Sie kann bei längeren Auslandsaufenthalten, wie etwa als Au-pair, bei einem Auslandssemester eines Studiums oder beim Arbeiten im Ausland sinnvoll und notwendig sein. Beim Baustein Reisekrankenversicherung ist auf die Leistungen genau zu achten: es gibt Deckungslimits bei den Kosten für stationäre (Krankenhaus) und ambulante (Arzt) Behandlung. Zudem ist vor Abschluss einer Reisekrankenversicherung abzuklären, ob es **für chronisch Kranke** überhaupt oder eventuell eingeschränkten Versicherungsschutz gibt. Im Baustein Reisekrankenversicherung können etliche Leistungen vereinbart werden, wie die Auszahlung eines Krankenhaustaggeldes, Heimtransport bei medizinischer Notwendigkeit, Medikamenten- und Verlegungstransport, Heimreise einer mitversicherten Person oder auch Rückreise nach einem mehrtägigen Krankenhausaufenthalt auch ohne medizinische Notwendigkeit, Bezahlung einer Betreuungsperson für die Heimreise von minderjährigen Kindern usw.

Auch bei der Reisekrankenversicherung ist die Klärung der Frage wichtig, was **nicht** gedeckt ist (wie vor allem im Zusammenhang mit der Versicherbarkeit von bestehenden Krankheiten). Vor bzw. bei Vertragsabschluss ist ein Begriff besonders wichtig: das sind die Informationspflichten des Versicherungsnehmers bei Vertragsabschluss („Informationsobliegenheiten“).

Das bedeutet, dass der Versicherungsnehmer den Versicherer über seinen Gesundheitszustand zu informieren hat, wie insbesondere Vorerkrankungen. Fallen diese Informationen unter den Tisch, könnte der Versicherer im Leistungsfall die Leistung verweigern – mit dem Hinweis auf die Verletzung vorvertraglicher Obliegenheiten (vertragliche Nebenpflichten).

¹ Fragen und Antworten zur ECard: <http://www.chipkarte.at/cdscontent/?contentid=10007.678582> (Abruf am 21.6.2018)

Reiseunfallversicherung: Reiseunfallversicherungen kommen nach einem Unfall für Berge-, Such- und Rückholkosten auf oder leisten bei Dauerinvalidität. Auch im Todesfall der versicherten Person wird eine Versicherungssumme fällig. Bei Vertragsabschluss ist nicht nur auf die genauen Leistungen zu achten, sondern auf einschränkende Ausschlüsse und die (maximalen) Deckungssummen, die im Leistungsfall fällig werden. Zum Beispiel leistet eine Verkehrsmittel-Unfallversicherung nur bei Unfallschäden, die bei der Nutzung eines Verkehrsmittels eintreten. Hinweis: Eine separat abgeschlossene private Freizeit-Unfallversicherung (Einzelperson, Familie) bietet im Regelfall höhere, frei vereinbare Deckungssummen.

Reisehaftpflichtversicherung: Die Reise-Haftpflichtversicherung deckt Haftpflichtgefahren des täglichen Lebens auf der Reise bis zu einer bestimmten Deckungssumme. Sie hat eine zweifache Funktion: sie sorgt für die Abwehr unberechtigter Schadenersatzansprüche, die an den Reisenden bzw die versicherte Person herangetragen werden; oder sie bezahlt gerechtfertigte Schadenersatzansprüche, die vom Geschädigten an den Reisenden bzw die mitversicherten Personen herangetragen werden. Umfasst sind Personen- und Sachschäden.

Hinweis: Es ist zu prüfen, ob eine bereits bestehende Haftpflichtversicherung – abgeschlossen im Rahmen der Haushalts- und/oder Eigenheimversicherung – weitgehendere Leistungen anbietet als die Reisehaftpflichtversicherung. Im konkreten Fall bedeutet das für Konsumenten, die bestehende Haftpflichtversicherung auf ihren örtlichen Geltungsbereich, die Deckungssummen für Personen- und Sachschäden sowie die versicherten Risiken (versicherte Gefahren) zu überprüfen.

Reisegepäckversicherung: Die Kernleistung des Bausteins Reisegepäckversicherung besteht darin, dass das Gepäck und seine Inhalte gegen Verlust, Diebstahl und Beschädigung versichert sind. Es gibt einige beachtenswerte Details. Ein **Beispiel:** Die auf der Reise gekauften Gegenstände gelten nicht automatisch bei allen Versicherern als mitversichert. Neben den durchaus unterschiedlichen Deckungssummen gibt es weitere Einschränkungen. So heißt es beispielsweise in den Versicherungsbedingungen einer Versicherung, dass bei zerstörten oder abhanden gekommenen Sachen der **Zeitwert** (und nicht der Neuwert) ersetzt wird, der sich aus folgender „Formel“ errechnet: Anschaffungswert abzüglich eines dem Zustand der versicherten Sachen (nach Alter, Abnutzung, gebrauch etc) entsprechenden Betrages (Achtung auf die Angabe von zeitlichen Staffeln zum Zeitwert in den Bedingungen).

Ausschlüsse kann es bei besonders wertvollen Dinge (wie zB technische Geräte, Uhren, Sportgeräte, Schmuck) geben. Auch wenden die Versicherer im Leistungsfall eventuell ein, dass sie die Sorgfalt bei der Verwahrung gröblich verletzt haben und daher keine Leistung bestehe. Zum Beispiel bestehen für die Aufbewahrung im Auto Sorgfaltspflichten, die den Versicherungsnehmer betreffen. Wie bei den sonstigen Bausteinen gibt es Deckungen durch eine bestehende **Haushaltsversicherung:** der Hausrat, zu dem alle Ihre beweglichen Güter zählen, gilt im Rahmen der sogenannten Außenversicherung als mitversichert. Konsumenten sollten daher einen Blick in die Haushaltsversicherungspolizze werfen, um zu prüfen wie Verlust, Abhandenkommen und Diebstahl der zu einem Haushalt beweglichen Güter geregelt ist.

Zusammenfassend kann werden, dass es wichtig ist, sich über die inkludierten Kernleistungen klar zu werden (zB über Übersichtstabellen, die Versicherer anbieten), aber auch, was nicht versichert ist. Dazu ist zumeist ein Blick in die Versicherungsbedingungen notwendig, in denen die Bedingungen zu den einzelnen Bausteinen festgehalten sind. Darin finden sich auch Rubriken (Artikel, Paragraphen), die auflisten: „Was ist nicht versichert (Ausschlüsse)?“

2. Bunte Tarif- und Anbietervielfalt – Automobilclub, Bank, Reisebüro, Versicherung, Vereine

Es gibt viele **Anbieter von Reiseversicherungen**: nicht nur die Versicherungen selbst, sondern auch die Kreditkartenunternehmen, Autofahrerclubs und Reiseveranstalter bieten eine Vielzahl von Reiseversicherungstarifen an. Sie können Reiseversicherungen **online** kaufen, im **Reisebüro**, über **Versicherungsvermittler** (Makler, Agent) oder **direkt bei der Versicherung**. Achten Sie nicht alleine auf die Prämie, sondern auf die Versicherungssummen in den einzelnen Bausteinen, Ausschlüsse und Einschränkungen sowie den örtlichen (Europa, weltweit) und zeitlichen Geltungsbereich (für die Reise selbst, Jahresvertrag) der Reiseversicherungspolizze. Auch **Kreditkarten** (American Express, Dinersclub, Card Complete, Six Group) inkludieren Reiseversicherungen mit zahlreichen Bausteinen (Storno, Reiseabbruch, Flugverspätung, Kranken- und Unfallversicherung, Reisehaftpflicht). Es gibt also einige Möglichkeiten zu einer Reiseversicherung zu gelangen:

Buchung im Internet: Bei Online-Buchungen von Reisen poppen oft auch blinkende, warnende Hinweise auf, dass eine Reiseversicherung abgeschlossen werden soll. Die Prämien wirken niedrig. Aber dementsprechend kann der Versicherungsschutz eingeschränkt sein. Ein Tipp lautet, nicht vorschnell im Internet abzuschließen, sondern zuerst prüfen, welcher Versicherungsschutz überhaupt nötig ist – und wie werthaltig die Leistungen wirklich sind, die zusammen mit der Reisebuchung angeboten werden.

Kreditkarte inklusive Versicherungsschutz: Die Jahresgebühren für die Kreditkarten sind höchst unterschiedlich. Die Jahresgebühren der von der AK dargestellten Kreditkarten inklusive Versicherungsschutz betragen ab 57,60 Euro. Die Kreditkarteninhaber sollten darauf achten, dass es unterschiedliche Bedingungen für die Wirksamkeit des Versicherungsschutzes gibt. Unterschiede gibt es zudem bei den Deckungslimits in den einzelnen Bausteinen. Zudem gilt der Grundsatz: Reiseversicherung ist nicht gleich Reiseversicherung – es gibt viele Abstufungen im Deckungsbereich. Ein paar Beispiele: Die Gold Plus von Mastercard/VISA um 74 Euro bietet einen Reisetornoschutz. Die PaylifeBlack um 96 Euro (Zweitkarte 44 Euro) inkludiert eine Reisetornoversicherung ohne Selbstbehalt und Auslandsreise-Krankenversicherung bis zu Euro 1 Mio.

Girokonto mit Kreditkarte inklusive Versicherungsschutz: Die Banken bieten eine breite Palette an Girokonten an, die Kreditkarten mit Versicherungsschutz beinhalten. Der AK-Bankenrechner ermöglicht es, ein Ranking von Girokonten mit Kreditkarten inklusive Reiseversicherungsschutz abzurufen: im günstigsten Fall kostet ein derartiges Kontopakete 64 Euro pro Jahr – für das teuerste Konto müssen bereits 291,62 Euro im Jahr aufgewendet werden. Im Durchschnitt (Median) beläuft sich der Jahrespreis auf 169,55 Euro.

„Pakete“ der Versicherer: Die Versicherungen sowie einige Spezialversicherer (wie die Europäische Reiseversicherung) bieten eine breite, kaum erfassbare **Tarifvielfalt an. Häufig werden** Komplett-Pakete angeboten, die zumeist die Reise-Storno-, Flugausfalls- bzw. Verspätungsschutz, Reise-Abbruch-, die Kranken-, die Unfall-, die Gepäcks- und Reisehaftpflichtversicherung. Neben Komplett-Paketen inkludieren. Daneben gibt es reine Storno-Versicherungen mit durchaus unterschiedlichen Stornogründen. Außerdem existieren viele Spezialtarife für Bus, Bahn, Kfz oder bestimmte Zielgruppen (zB Senioren, Maturareisen).

3. Tipps für Reisende & Reiseversicherung

- Vermeiden Sie **Doppelversicherungen**, zum Beispiel, wenn Sie mehrere Reisen im Internet buchen und gleichzeitig mit der Reisebuchung auch stets eine Reiseversicherung online abschließen.
- **Online-Angebote:** Nicht vorschnell abschließen, sondern auf inkludierte Leistungen achten und Alternativen prüfen – eventuell besteht bereits Versicherungsschutz (zB durch bestehende Unfallversicherung).
- **Unterschiede:** Reiseversicherungen unterscheiden sich durch die inkludierten Bausteine, die einzelnen Deckungssummen, durch den örtlichen (Europadeckung? Weltweit?) und zeitlichen Geltungsbereich (nur für Dauer der Reise? Jahresvertrag?), Selbstbehalte bei den Prämien. Im Bereich von Reisestorno bzw. Reiseabbruch gibt es viele unterschiedliche Abstufungen, was inkludierte Leistungen anbelangt – zudem ist es für Konsumenten nicht leicht, angesichts der Begriffs-Vielfalt einen Überblick zu bewahren. Wichtig: es gibt Stornogründe, die bei den meisten Versicherern mehr oder weniger ident sind; und es gibt erweiterte Stornogründe, die sich von Versicherung zu Versicherung erheblich unterscheiden können. Der erweiterte Stornoschutz ist teurer als der Basis-Stornoschutz.
- Die **Höhe der Prämien** hängt von einer Vielzahl von Faktoren ab: es gibt Einzel-, Alleinerzieher-, Familien- oder Gruppentarife, Tarife mit oder ohne Selbstbehaltsbestimmungen. Neben Status der versicherten Person sowie die Anzahl der versicherten Personen sind wesentliche prämiensabhängige Faktoren die Dauer der Reise (mit unterschiedlichen vertraglich vereinbarten Maximaldauern), der Preis der Reise sowie das Reiseland (bzw Kontinent).
- Die **Laufzeiten** der Reisversicherungspolize können auf die Reisedauer beschränkt sein oder auf Jahresbasis („Jahresverträge“) abgeschlossen werden. Achtung auf automatische Vertragsverlängerungen!
- Achtung, es gibt **etliche Nebenbedingungen (Fristen), Ausschlüsse** und Einschränkungen, die für Konsumenten schwer zu erfassen sind. Eine bewährte Methode ist, sich zumindest das Wichtigste vom Vermittler der Reiseversicherungspolize erläutern zu lassen. Allerdings: Im Kleingedruckten ist nicht alles selbsterklärend. Daher ist Skepsis angebracht, wenn ein Berater ankündigt, der „Versicherungsschutz umfasst alles“.
- **Reisestorno:** Je teurer die Reise, je weiter weg der Reiseantritt und je mehr Personen die Reise antreten, desto überlegenswerter ist eine Reisestorno-Versicherung.
- **Schadensfall eingetreten:** Sofortige Meldung an Versicherung, Dokumente (zB Verlustanzeige von Gepäckstück) und Belege (zB Arztrechnung) sammeln und einreichen. **Falls Versicherung Deckung ablehnt:** Bei Ablehnung auf qualifizierte Begründung bestehen. Das Versicherungsvertragsgesetz legt fest, dass innerhalb eines Jahres ab schriftlicher Ablehnung der Versicherer auf Leistung geklagt werden kann. Die AK-Konsumentenberatung kann bei der Prüfung von Ansprüchen unterstützen

4. Checkliste Reiseversicherungen

- Zentrale Frage: Welche Leistungen brauche ich wirklich bzw welche Risiken sollen abgedeckt sein? Prüfen Sie daher Ihren Versicherungsbedarf: Geht es zB um die Absicherung der Stornokosten einer teuren Reise? Brauchen Sie speziellen Krankenversicherungsschutz für das Reiseland? Welches spezielle Risiko wollen Sie abdecken? **Für welche Risiken** hätten Sie gern/brauchen Sie unbedingt Versicherungsschutz? Brauchen Sie ein Komplettpaket oder nur einen Stornoschutz?
- Check der **bereits bestehenden Versicherungen**, die im Reisefall Schutz bieten, zum Beispiel
 - eine Haushaltsversicherung
 - eine private Unfallversicherung
 - eine private Krankenversicherung
 - Versicherungsschutz über eine Kreditkarte
 - Versicherungsschutz über Mitgliedschaften bei Autofahrerclubs, Vereinen etc?
Unter welchen Voraussetzungen werden diese bestehenden Versicherungen wirksam?
- **Haben Sie im Urlaubsland Versicherungsschutz** mit Ihrer e-card? Wie ist es im Reiseland um die medizinische Versorgung und Infrastruktur bestellt? Wie teuer sind die Krankenbehandlungen im Reiseland?
- Welche der folgenden Bausteine einer privaten Reiseversicherung könnten wichtig sein?
 - Reisetorno-Schutz
 - Reiseabbruch-Schutz
 - Reise-Krankenversicherung
 - Reise-Unfallversicherung
 - Reisegepäck-Versicherung
 - Reise-Haftpflichtversicherung
- Brauche ich nur **einen** Baustein (wie insbesondere die Reisetorno-Versicherung) oder benötige ich ein **Komplett-Paket** mit allen Bausteinen?
- **Wer soll (mit-)versichert sein?** Es gibt Einzel-, Familien- und Gruppentarife.
- **Wie lange soll die Versicherung gelten?** Nur für die Dauer der Reise? Fahren Sie öfter ins Ausland, dann könnte sich eine Jahres-Reiseversicherung lohnen.
- **Wo gilt die Versicherung?** Sie sollten einen genauen Blick auf den örtlichen Geltungsbereich werfen: Europa? Weltweit?
- Gibt es bei der angebotenen Versicherung **Selbstbehalte**? Falls ja, wann wird ein Selbstbehalt wirksam?
- **Wie schaut der Deckungsbereich aus? Wo gibt es Ausschlüsse?** In fast jedem Baustein gibt es außerdem umfangreiche Ausschlüsse und Einschränkungen.
- Wie hoch sind die **Versicherungssummen** in den einzelnen Bausteinen?

- **Was für die Reisetornoversicherung besonders wichtig ist:**
 - **Stornogründe genau studieren.** Denn es gibt bei den meisten Versicherern übliche bzw normale Stornogründe und darüber hinaus erweiterte Stornogründe, die viele persönlich belegbare Verhinderungsmotive abdecken (wie zB die Erkrankung eines Haustieres, Absage einer Hochzeit als Reisegrund, Diebstahl von reiserelevanten Dokumenten). Erweiterte Stornogründe sind zumeist in Zusatz-Paketen (wie „Premium“ oder „Storno komplett“) enthalten. Übliche, von den meisten Versicherern festgelegte Stornogründe sind die unerwartet schwere Erkrankung, unfallbedingte Körperverletzung oder Tod der versicherten Person oder von Familienangehörigen bzw einer persönlich nahestehenden Person; Schwangerschaft; Sachschaden am Eigentum der versicherten Person an ihrem Wohnsitz durch Elementarereignis (Hochwasser, Sturm etc), Verlust des Arbeitsplatzes; Einberufung zum Grundwehr- bzw Zivildienst; Einreichung der Scheidungsklage/Auflösungsklage; Auflösung der Lebensgemeinschaft; Nichtbestehen der Reiseprüfung (Matura). Bei manchen Versicherern ist auch der Bruch oder die Lockerung von implantierten Gelenken mitversichert. Achtung: **die Stornogründe unterscheiden sich von Versicherung zu Versicherung.**
 - Ein erfahrungsgemäß wichtiger Punkt ist, ob bereits **bestehende chronische Krankheiten** bzw bestehende Leiden mitversichert sind – es gilt insbesondere zu prüfen, ob das Akutwerden solcher Beschwerden seitens der Versicherung gedeckt ist.
 - Es ist zu prüfen, ob im Tarif eine **Reiseabbruchversicherung** (Ersatz der nicht genutzten Reiseleistungen) enthalten ist – und was die Leistungen bei Reiseabbruch inkludieren.
 - Fristen für Vertragsabschluss beachten: es kann sein, dass der Storno-Tarif eine **Karenz- oder Wartefrist** beinhaltet, die verstreichen muss, ehe der Vertrag seine vollständige Gültigkeit erlangt.
 - Auf **Nebenpflichten** des Versicherungsnehmers bei Vertragsabschluss (zB korrekte Angaben zum Gesundheitszustand) und im Schadensfall achten, wie zB rasche Meldung des Reisetorno- oder Reiseabbruchgrundes an Versicherer, Unterlagen, die im Schadensfall nötig sind etc.
 - Auf **Ausschlüsse** einen Blick werfen. Generell ausgeschlossen von der Deckung ist Arglist und vorsätzliche Herbeiführung des Versicherungsfalles, aber auch die Vorhersehbarkeit bzw das Vorliegen des Reisetornogrundes bei Versicherungsvertragsabschluss. Bestehende Krankheiten oder körperliche Leiden können zwar in der Deckung enthalten sein, aber auch hier gibt es Feinheiten, die zum Leistungsausschluss führen können. Beispiel aus Bedingungen eines Versicherers: Es gibt keine Deckung für bestehende Erkrankungen oder Unfallfolgen, wenn diese ambulant oder stationär in den letzten 6 Monaten behandelt wurde.

**Der direkte Weg zu unseren Publikationen:
E-Mail: konsumentenpolitik@akwien.at**

Bei Verwendung von Textteilen wird um Quellenangabe und Zusendung eines Belegexemplares an die AK Wien, Abteilung Konsumentenpolitik, ersucht.

Impressum

Medieninhaber: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien,
Prinz-Eugen-Straße 20–22, 1040 Wien, Telefon: (01) 501 65
Offenlegung gem. § 25 MedienG: siehe wien.arbeiterkammer.at/impressum
Zulassungsnummer: AK Wien 02Z34648 M
AuftraggeberInnen: AK Wien, Konsumentenpolitik
Autor: Christian Prantner
Mitarbeit (Girokonten und Kreditkarten mit Versicherungsschutz): Martin
Korntheuer
Grafik Umschlag und Druck: AK Wien
Verlags- und Herstellungsort: Wien
© 2018: AK Wien

**Stand Juni 2018
Im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien**

Gesellschaftskritische Wissenschaft: die Studien der AK Wien

Alle Studien zum Downloaden:

wien.arbeiterkammer.at/service/studien

