

Kundeninformationen und Allgemeine Bedingungen

Kurzfristige Reiseversicherung

Ausgabe 11.2017

Kundeninformationen und Allgemeine Bedingungen

Ausgabe 11.2017

Was Sie über Ihre Reiseversicherung wissen sollten

Gerne orientieren wir Sie über den wesentlichen Inhalt unseres Versicherungsangebots. Die nachstehenden Kundeninformationen sollen Ihnen dabei einen Überblick und Antworten auf Ihre wichtigsten Fragen geben. Sie enthalten Vereinfachungen und ersetzen nicht die Versicherungsbestätigung oder die in diesem Dokument aufgeführten Allgemeinen Bedingungen.

1. Wer sind wir?

Versicherungsträger sind:

- Die Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG, ein genossenschaftlich verankertes Unternehmen der Gruppe Mobiliar mit Hauptsitz an der Bundesgasse 35 in 3001 Bern.
- Die Mobi24 Call-Service-Center AG, eine Gesellschaft der Gruppe Mobiliar mit Sitz an der Bundesgasse 35 in 3001 Bern.

2. Welches ist der Umfang des Versicherungsschutzes?

Annulationskosten

Wenn Sie oder eine versicherte Person infolge ernsthafter Erkrankung, erheblicher Schwangerschaftsbeschwerden, schwerer Verletzungen oder Tod eine Reise nicht antreten können oder diese abbrechen müssen, übernimmt die Annulationskostenversicherung die vertraglich geschuldeten Kosten bis zur vereinbarten Versicherungssumme.

3. Welches sind die wichtigsten Ausschlüsse?

Nicht versichert sind zum Beispiel Ereignisse,

- die bei Vertragsabschluss bereits eingetreten sind oder deren Eintritt für die versicherte Person vorhersehbar war;
- bei der Teilnahme an Rennen, Rallyes oder ähnlichen Wettfahrten;
- die bei Ausübung einer gewagten Handlung eintreten, denen sich die versicherte Person wissentlich aussetzt;
- wenn die vorgeschriebenen minimalen Eincheckzeiten missachtet werden und dadurch die Reise nicht angetreten oder nicht fortgesetzt werden kann.

4. Welche Leistungen gelten im Schadenfall?

Die von der Mobiliar im Schadenfall zu erbringenden Leistungen ergeben sich aus den Allgemeinen Bedingungen sowie den anwendbaren Gesetzen.

5. Welche Prämien sind geschuldet?

Die Prämie wird für die gesamte Vertragsdauer beim Vertragsabschluss bezahlt. Darin enthalten ist ein Zuschlag von 5% für den eidgenössischen Stempel.

6. Welches sind Ihre wichtigsten Pflichten?

Der Versicherte oder Anspruchsberechtigte ist verpflichtet, alle für die Beurteilung des Schadenfalles erforderlichen Auskünfte und Unterlagen wie Arztatteste inkl. Diagnose, amtliche Todeserklärungen, Polizeirapporte, Originalrechnungen usw. unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. Bei Krankheit oder Unfall sind die behandelnden Ärzte vom ärztlichen Berufsgeheimnis zu entbinden.

7. Was gilt betreffend Laufzeit des Versicherungsvertrages?

Die Annulationskosten-Versicherung beginnt am Tag der definitiven Buchung und endet am letzten Tag des gebuchten Arrangements.

8. Was gilt punkto Datenschutz?

Die Mobiliar hält sich bei der Bearbeitung von Personendaten an das schweizerische Datenschutzrecht. Daten, die sich aus dem Versicherungsverhältnis oder der Schadenerledigung ergeben, werden von der Mobiliar bearbeitet und insbesondere für die Bestimmung der Prämien, zur Risikoabklärung, zur Bearbeitung von Versicherungsfällen, für gruppeneigene Marketingzwecke (z. B. Marktforschung, Erstellung von Kundenprofilen) sowie zur Pflege und Dokumentation von bestehenden und künftigen Kundenbeziehungen verwendet. Gespräche mit unserem Call-Service-Center können zur Sicherstellung einer einwandfreien Serviceleistung sowie zu Schulungszwecken aufgezeichnet werden. Die Daten können sowohl physisch wie elektronisch aufbewahrt werden. Nicht mehr benötigte Daten werden gelöscht, soweit gesetzlich zulässig.

Falls zur Vertragsabwicklung oder Schadenbehandlung erforderlich, wird die Mobiliar die Daten an die an der Versicherung beteiligten Dritten im In- und Ausland, insbesondere an Mit- und Rückversicherer und an die Gesellschaften der Gruppe Mobiliar zur Datenbearbeitung bekannt geben, die an der Abwicklung des Versicherungsverhältnisses beteiligt sind.

Die Mobiliar wird einem allfälligen Mit- oder Nachversicherer entsprechende Auskünfte erteilen und beim Vorversicherer oder bei Dritten sachdienliche Auskünfte zum bisherigen Schadenverlauf einholen, insbesondere zur Risikoabklärung und zur Bestimmung der Prämien. Dies gilt auch dann, wenn die Versicherung nicht zustande kommt.

Gemeinsame Bestimmungen

A Rechtsgrundlagen

Rechtliche Grundlagen sind die getroffenen Vereinbarungen gemäss Ihrer Police, das schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG), das schweizerische Zivilgesetzbuch und das Obligationenrecht.

Rechtsgrundlage für versicherte Risiken im Fürstentum Liechtenstein ist das dort gültige Versicherungsvertragsgesetz. Dessen zwingende Normen haben Vorrang vor anders lautenden Bestimmungen der Allgemeinen Bedingungen.

B Beginn und Dauer des Vertrages

Die Annullationskosten-Versicherung beginnt am Tag der definitiven Buchung und endet am letzten Tag des gebuchten Arrangements.

C Meldepflichten und Obliegenheiten

1 Meldung im Schadenfall

- 1 Sie sind verpflichtet, uns sofort über einen der folgenden Kanäle zu benachrichtigen:
 - a Für Notfälle: Mobi24 Call-Service-Center AG, Bundesgasse 35, 3001 Bern
Telefon 00 800 16 16 16 16 oder 0844 84 84 84
 - b Schadenereignisse, die keine Intervention durch die Mobi24 Call-Service-Center AG erfordern, sind an die Abgabestelle oder an die Schweizerische Mobiliar Versicherungsgesellschaft AG, Bundesgasse 35, 3001 Bern zu richten.
- 2 Sie ermächtigen uns, alle Informationen einzuholen, welche der Feststellung des Schadens dienen und müssen die für die Begründung Ihres Entschädigungsanspruches nötigen Angaben machen.

2 Schadenminderungspflicht

Sie sind verpflichtet, bei Eintritt eines Schadenereignisses nach Möglichkeit alles zu tun, um den Schaden zu mindern.

Wenn die Melde- oder Verhaltenspflichten schuldhaft verletzt werden, können wir die Leistungen kürzen oder ablehnen.

Dieser Nachteil tritt nicht ein, wenn die Verletzung den Umständen nach als unverschuldet anzusehen ist oder der Schaden auch bei der Erfüllung der Obliegenheit eingetreten wäre.

D Entschädigung

1 Fälligkeit der Entschädigung

Die Entschädigung wird vier Wochen nach dem Zeitpunkt fällig, in dem wir alle zur Feststellung der Höhe des Schadens und unseres Leistungsumfanges erforderlichen Unterlagen erhalten haben.

Die Zahlungspflicht wird aufgeschoben, solange durch Verschulden des Versicherungsnehmers oder Anspruchsberechtigten die Entschädigung nicht ermittelt oder bezahlt werden kann.

Die Fälligkeit tritt insbesondere so lange nicht ein, als

- 1 Zweifel über die Berechtigung des Anspruchsberechtigten zum Zahlungsempfang bestehen;
- 2 eine polizeiliche oder strafrechtliche Untersuchung wegen des Schadens geführt wird und das Verfahren gegen den Versicherungsnehmer oder Anspruchsberechtigten nicht abgeschlossen ist.

2 Kürzung der Entschädigung

Wir können bei schuldhafter Verletzung von gesetzlichen oder vertraglichen Vorschriften oder Obliegenheiten die Entschädigung in dem Ausmass herabsetzen, als dadurch Eintritt und Umfang des Schadens beeinflusst wurden.

Ebenso wenn die nach den Umständen gebotenen Massnahmen zum Schutz der versicherten Sachen nicht getroffen worden sind.

Dieser Nachteil tritt nicht ein, wenn die Verletzung oder Unterlassung den Umständen nach als unverschuldet anzusehen ist.

3 Ansprüche gegenüber Dritten

- 1 Wenn wir oder Mobi24 aus diesem Vertrag Leistungen erbracht haben, für welche auch bei Dritten Ansprüche geltend gemacht werden können, haben die versicherten Personen diese Ansprüche bis zur Höhe der erbrachten Leistungen an einen der vorgenannten Leistungserbringer abzutreten.
- 2 Hat eine versicherte Person Anspruch aus anderen Versicherungsverträgen, beschränkt sich die Deckung auf den Teil unserer Leistungen, welche denjenigen des anderen Versicherungsvertrags übersteigt.
- 3 Bestehen mehrere Versicherungen bei konzessionierten Versicherungsgesellschaften, so werden die Kosten gesamthaft nur einmal vergütet.

4 Verjährung und Verwirkung

- 1 Die Forderungen aus diesem Vertrag verjähren 2 Jahre nach Eintritt der Tatsache, welche die Leistungspflicht begründet.
- 2 Abgelehnte Entschädigungsforderungen, die nicht innert 2 Jahren nach Eintritt des Schadenereignisses gerichtlich geltend gemacht werden, sind verwirkt.

E Schadenermittlung

- 1 Der Versicherte oder Anspruchsberechtigte ist verpflichtet, alle für die Beurteilung des Schadenfalles erforderlichen Auskünfte und Unterlagen wie Arztatteste inkl. Diagnose, amtliche Todeserklärungen, Polizeirapporte, Originalrechnungen usw. unaufgefordert zur Verfügung zu stellen. Bei Krankheit oder Unfall sind die behandelnden Ärzte vom ärztlichen Berufsgeheimnis zu entbinden.
- 2 Ernsthafte Erkrankungen, erhebliche Schwangerschaftsbeschwerden und schwere Verletzungen sind durch ein Arztzeugnis nachzuweisen.
- 3 Ernsthafte körperliche Erkrankungen und schwere Verletzungen des Haustieres sowie ein unvorhersehbarer ungünstiger Heilungsverlauf sind durch ein Tierarztzeugnis nachzuweisen. Entsteht ein Schadenfall auf Grund eines unvorhersehbaren ungünstigen Heilungsverlaufes, werden die versicherten Leistungen im Rahmen dieser Versicherung erbracht.
- 4 Psychische Erkrankungen sind durch ein Arztzeugnis eines Psychiaters nachzuweisen.

F Versicherte Personen

Versichert sind alle Personen, welche sich bei der Buchung des Arrangements für eine Annullationskostenversicherung entschieden und die dafür berechnete Prämie bezahlt haben. Der Versicherungsnehmer erhält beim Abschluss eine Versicherungsbestätigung.

G Örtlicher Geltungsbereich

Die **Annullationskosten-Versicherung** gilt weltweit für Reisen.

Nicht als Reise gilt der Arbeitsweg.

H Begriffsdefinitionen

- 1 Reise
Als Reisen gelten unabhängig vom Zweck jegliche Fortbewegungen der versicherten Personen ausserhalb von Wohnort und angrenzenden Gemeinden.
- 2 Gleichzeitig gebuchter Reisebegleiter
Mehrere Personen haben eine gemeinsame Reise gebucht oder diese bereits angetreten.
- 3 Persönlich sehr nahestehende Person
– Familienangehörige, Konkubinatspartner sowie dessen Kinder und Eltern;
– sehr enge Freunde, zu denen intensiver Kontakt besteht.
- 4 Elementarereignisse
Hochwasser, Überschwemmung, Sturm (Wind von mindestens 75 km/h), Hagel, Lawine, Schneedruck, Felssturz, Steinschlag, Erdbeben.
- 5 Profisport
Profisport ist die Ausübung einer sportlichen Tätigkeit zum Zwecke des materiellen Gewinns. Profisport umfasst alle Einnahmen aufgrund einer sportlichen Tätigkeit, die über die Entschädigung von Spesen hinausgehen.
- 6 Öffentliche Verkehrsmittel
Für die Öffentlichkeit bestimmte und zugängliche Verkehrsmittel, die nach Fahrplan verkehren und für die ein Fahrschein zu lösen ist.
- 7 Haustiere
Als Haustiere gelten ausschliesslich Hunde und Katzen.

I Generelle Einschränkungen

- a Bei militärischer oder behördlicher Requisition, kriegerischen Ereignissen, Neutralitätsverletzungen, Revolution, Rebellion, und den dagegen ergriffenen Massnahmen, sowie bei Veränderungen der Atomkernstruktur erbringen wir die versicherten Leistungen nur, wenn die versicherte Person nachweist, dass der Schaden mit diesen Ereignissen in keinem Zusammenhang steht. Wird die versicherte Person ausserhalb der Schweiz oder des Fürstentums Liechtenstein von einem dieser Ereignisse überrascht, setzen unsere Leistungen erst 14 Tage nach dem erstmaligen Auftreten aus.
- b Bei Unruhen aller Art (Gewalttätigkeiten gegen Personen oder Sachen anlässlich von Zusammenrottung, Krawall, Tumult usw.) und den dagegen ergriffenen Massnahmen erbringen wir die versicherten Leistungen nur, wenn die versicherte Person glaubhaft darlegt, alle zumutbaren Vorkehrungen zur Vermeidung des Schadens getroffen zu haben.

K Generelle Ausschlüsse

Nicht versichert sind Ereignisse

- a bei der Teilnahme an Rennen, Rallyes und ähnlichen Wettfahrten. Des Weiteren sind generell sämtliche Fahrten auf Rennstrecken, Rundkursen und sonstigen Verkehrsflächen, die zu vergleichbaren Zwecken eingesetzt werden, von der Versicherungsdeckung ausgeschlossen. Diese Regelung gilt für das In- und Ausland;
- b bei der Teilnahme an Wettkämpfen oder Trainings im Zusammenhang mit Profisport und generell bei Sportarten mit stetigem Körperkontakt und Verletzungsziel (z. B. Boxen, Ringen, Kickboxen usw.);
- c beim vorsätzlichen Begehen von Verbrechen, Vergehen oder beim Versuch dazu, sowie bei der Teilnahme an Raufereien;

- d im Zusammenhang mit schwerer Trunkenheit (ab 2,0 Promille Blutalkoholgehalt), Konsum von Drogen aller Art sowie missbräuchlichem Konsum von Medikamenten;
- e die bei Vertragsabschluss oder bei der Reisebuchung bereits eingetreten sind, oder deren Eintritt für die versicherte Person voraussehbar war;
- f bei denen man sich wissentlich einer besonders grossen Gefahr aussetzt (Wagnis);
- g im Zusammenhang mit Entführung.

L Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen

Ungeachtet anderslautender Vertragsbestimmungen gewährt dieser Versicherungsvertrag keinen Versicherungsschutz oder sonstige Leistungen des Versicherers, soweit und solange anwendbare gesetzliche Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen entgegenstehen.

M Gerichtsstand

Sie können bei Meinungsverschiedenheiten für Ansprüche aus dieser Versicherung Klage gegen die Mobiliar erheben, und zwar

- 1 an Ihrem schweizerischen oder liechtensteinischen Wohnort oder
- 2 am Sitz der Mobiliar in Bern.

Annullationskosten

1 Versicherte Gefahren

- 1 Die versicherte Person oder ein gleichzeitig gebuchter Reisebegleiter
 - 1.1 erkrankt ernsthaft, leidet an erheblichen Schwangerschaftsbeschwerden, erleidet durch einen Unfall schwere Verletzungen oder stirbt;
 - 1.2 kann die Reise nicht antreten oder muss zurückreisen, weil eine persönlich sehr nahestehende Person oder die Stellvertreterin bzw. der Stellvertreter am Arbeitsplatz ernsthaft erkrankt, an erheblichen Schwangerschaftsbeschwerden leidet, durch einen Unfall schwere Verletzungen erleidet oder stirbt oder weil an Hausrat oder Gebäude der versicherten Person oder eines gleichzeitig gebuchten Reisebegleiters ein grosser Schaden entstanden ist. Die Anwesenheit der versicherten Person bzw. eines gleichzeitig gebuchten Reisebegleiters am Wohnsitz oder am Arbeitsplatz ist deshalb erforderlich;
 - 1.3 wird an der Reise gehindert durch Ausfall des öffentlichen Verkehrsmittels inkl. Grounding oder Konkurs einer Fluggesellschaft. Verspätungen und Umwege gelten nicht als Ausfall;
 - 1.4 wird an der Reise gehindert durch Streik oder Unruhen aller Art (Gewalttätigkeiten gegen Personen oder Sachen wie beispielsweise von Zusammenrottung, Krawall, Tumult) ausserhalb der Schweiz oder des Fürstentums Liechtenstein oder durch Quarantäne, Epidemie, Erdbeben, vulkanische Eruptionen oder Elementarereignisse, wenn das Leben der versicherten Person gefährdet ist oder von offizieller schweizerischer Stelle (Eidgenössisches Departement für Auswärtige Angelegenheiten/EDA oder Bundesamt für Gesundheit/BAG) von der Reisedurchführung abgeraten wird;
 - 1.5 kann die Reise nicht antreten, weil sie eine neue Stelle antritt oder weil ihr Arbeitgeber den Arbeitsvertrag gekündigt hat. Die konkrete Anstellungsveränderung muss für die betroffene Person unerwartet und überraschend eintreten und darf zum Zeitpunkt der Reisebuchung nicht bekannt gewesen sein (Beförderung gilt nicht als neue Stelle);
 - 1.6 kann die Reise nicht antreten, weil der Reisepass oder die Identitätskarte gestohlen wurde.

- 2 Die versicherte Person kann die Reise nicht oder nur verspätet antreten, muss sie verlängern oder vorzeitig abbrechen, weil das ihr oder einer in Hausgemeinschaft lebenden Person gehörende Haustier (Hund oder Katze) körperlich ernsthaft erkrankt, durch einen Unfall eine schwere Verletzung erleidet oder stirbt und die Anwesenheit des Versicherten am Wohnsitz unbedingt erforderlich ist.

2 Versicherte Leistungen

Die versicherten Leistungen sind limitiert durch die Höhe der Arrangementkosten. Pro versichertes Ereignis werden die folgenden Leistungen erbracht:

- 1 Vor Antritt der Reise
Die effektiv angefallenen, vertraglich geschuldeten Annullationskosten, sofern hierfür nicht der Veranstalter nach Pauschalreisegesetz haftet.
- 2 Bei verspätetem Antritt der Reise
 - 2.1 Rückvergütung der bis zum Abreisetag nicht bezogenen Leistungen des Aufenthaltes bzw. die effektiv angefallenen, vertraglich geschuldeten Annullationskosten;
 - 2.2 entstehende Reisemehrkosten.
- 3 Bei Unterbruch der Reise
Rückvergütung der nicht bezogenen Leistungen des Aufenthaltes bzw. die effektiv angefallenen, vertraglich geschuldeten Annullationskosten.
- 4 Bei vorzeitigem Abbruch der Reise
Rückvergütung der nicht bezogenen Leistungen des Aufenthaltes.
- 5 Die branchenüblichen Bearbeitungsgebühren der Reiseveranstalter bzw. -büros für Annullationen werden vergütet.
- 6 Veranstaltungstickets (Konzerte, Theater, Sportanlässe etc.) werden ebenfalls vergütet. Sind solche nicht Bestandteil eines Reisearrangements, werden die Tickets (reine Ticketkosten, ohne Bearbeitungs-, Versicherungs- und Versandgebühren) bis zum Betrag von CHF 500 pro Person und Ereignis rückerstattet.

Einschränkungen

- a Leidet eine versicherte Person an einer chronischen Krankheit, ohne dass deswegen die Reise bei Abschluss der Versicherung in Frage gestellt erscheint, zahlen wir die entstehenden versicherten Kosten, wenn die Reise wegen schwerer, akuter Verschlimmerung dieser Krankheit annulliert werden muss. Dies gilt auch, wenn die versicherte Person in einem solchen Fall als Folge einer chronischen Krankheit unerwartet stirbt.
- b Bei psychischen Erkrankungen wird eine Leistung nur erbracht, wenn ein Arztzeugnis eines Psychiaters vorliegt, mit welchem die ernsthafte Erkrankung diagnostiziert / bestätigt wird.
- c Bei Ereignissen, die durch das versicherte Haustier ausgelöst werden, sind die Leistungen pro versichertes Ereignis limitiert auf CHF 5000.

Nicht versichert sind

- a Schäden, die entstehen, wenn die vorgeschriebenen minimalen Eincheckzeiten missachtet werden und dadurch die Reise nicht angetreten oder nicht fortgesetzt werden kann;
- b Forderungen für Annullationskosten des Veranstalters gegenüber der versicherten Person, sofern
 - der Veranstalter unter das Pauschalreisegesetz fällt und
 - der Reiseveranstalter die Reise nicht durchführt (auch wenn eine behördliche Verfügung Ursache der Absage ist) und
 - die versicherte Person die Reise noch nicht angetreten hat;

- c Flughafentaxen und dergleichen, sofern diese anderweitig rückerstattungspflichtig sind;
- d Kosten im Zusammenhang mit Grundausbildungen, Zweit- oder Zusatzausbildungen und Umschulungen, die zur Erlangung, Auffrischung oder Vertiefung von Berufskennnissen dienen;
- e Folgen aus Schäden von Reisen, während derer ein im Voraus geplanter medizinischer oder Schönheitschirurgischer Eingriff stattfindet und bei denen der Unterbruch oder der Abbruch der Reise auf diesen Eingriff zurückzuführen ist;
- f folgende Ereignisse, ausgelöst durch Haustiere:
 - Hunde und Katzen aus gewerblicher Tierhaltung;
 - Folgen und Leiden, die bei Vertragsbeginn oder Reisebuchung bereits bekannt waren;
 - Ereignisse bei der Teilnahme an Wettkämpfen und Rennen oder auf der Jagd;
 - Impfungen und Folgen davon sowie Folgen chirurgischer Eingriffe.

