



## Leitfaden

### Was tun bei Storno- oder Reiseabbruchschaden?

Um Ihnen die den Ablauf einer Schadensmeldung so einfach wie möglich zu erklären, haben wir hier einen Leitfaden für Sie erstellt.

**Gast meldet sich bei Ihnen und muss seinen geplanten Aufenthalt bei Ihnen aufgrund einer plötzlichen Erkrankung absagen (Stornierung) oder er ist bereits angereist und muss aufgrund seiner plötzlichen Erkrankung früher abreisen (Reiseabbruch).**

- ✓ Fragen Sie den Gast nach einer abgeschlossenen Reiseversicherung
- ✓ Fragen Sie, ob der Gast über seine Kreditkarte versichert ist
- ✓ Fragen Sie, ob der Gast eine Jahresversicherung abgeschlossen hat

**Gast ist über die Europäische Reiseversicherung versichert – wie geht es nun weiter?**

1. **Schadenformular** und **Stornorechnung nach Ihren Bedingungen oder AGBH 2006** (MWST-befreit) an den Gast senden /bei Reiseabbruch die offene Stornogebühr gleich vor Ort vom Gast kassieren. **Oder: Teil A Schadenformular** ausgefüllt durch den Vermieter – anstatt Stornorechnung.
2. Der **Gast ist der Versicherungsnehmer**, also reicht er den Schaden ein. (Es ist Ihnen frei gestellt, ihn dabei zu unterstützen.)
3. **Gast bestätigt Stornogrund** auf dem **Schadenformular** (Teil C vom Arzt auszufüllen, z.B. bei Erkrankung)
4. **Andere versicherte Gründe** müssen separat nachgewiesen werden, z.B. Trennung: Abmeldung vom gemeinsamen Wohnsitz. Informationen dazu auf dem Schadenformular.

**Wir benötigen folgende Unterlagen um die Schadensmeldung zu bearbeiten:**

- ✓ Polizzenummer- oder Nachweis über den Versicherungsabschluss
- ✓ Buchungsbestätigung
- ✓ Stornorechnung (oder Teil A Schadenformular vom Vermieter ausgefüllt)
- ✓ ausgefülltes Schadenformular (Teil B und C)
- ✓ Nachweis des versicherten Grundes
- ✓ Information ob das gebuchte Zimmer weitervermietet werden konnte

Das **Schadenformular für Hotelbuchungen** finden Sie hier:

- ✓ [https://service.europaeische.at/doc/de/ERV\\_AT\\_DE\\_CLAIM\\_HOTEL.pdf](https://service.europaeische.at/doc/de/ERV_AT_DE_CLAIM_HOTEL.pdf)
- ✓ in unserem **Business Portal**: unter **Service**

Alle notwendigen Unterlagen sendet der Gast an: **hotelschaden@europaeische.at**

**Online Schadensmeldung**

Natürlich kann der Gast einen **Schaden** auch sofort **online** über unsere Website **melden**:

- ✓ <https://www.europaeische.at/service/schadensmeldung.html>

**Nach erfolgreicher Prüfung des Falles:**

- ✓ Auszahlung der entsprechenden Schadenssumme durch die Europäische Reiseversicherung nach Auskunft über die Weitervermietung an:
  1. Gast
  2. Hotel oder Vermieter
  3. Anzahlung an Gast – Restzahlung an Hotel oder Vermieter möglich:

- sofern ein nicht mitreisender Familienangehöriger betroffen ist, bitte zusätzlich einen Verwandtschaftsnachweis beilegen (Geburtsurkunde etc.)

Zahlung der Versicherungsleistung an  den Gast  das Hotel / den Vermieter  
 Anzahlung an den Gast und Restzahlung an das Hotel / den Vermieter  
 (Bankverbindung des Gastes angeben)

auf folgendes Konto: Kontoinhaber \_\_\_\_\_

**Gast ist über seine Kreditkarte versichert– wie geht es nun weiter?**

1. **Stornorechnung nach Ihren Bedingungen oder AGBH 2006** (MWST-befreit) an den Gast senden und auf Bezahlung der offenen Summe bestehen / bei Reiseabbruch die offene Stornogebühr gleich vor Ort vom Gast kassieren.
2. Gast kann anschließend den Schadenfall bei seinem Kreditkarteninstitut melden und dort das Geld für den entstandenen Schaden retour fordern.

**Gast ist über eine Jahresversicherung der Europäischen Reiseversicherung versichert – wie geht es nun weiter?**

1. hier gilt dieselbe Abwicklung wie bei einem individuellen Versicherungsabschluss bei uns, siehe oben

**Gast ist nicht versichert**

1. Es besteht durch die Buchung ein **gültiger Rechtsvertrag** zwischen Ihnen und Ihrem Gast, sodass der Gast im Falle einer Stornierung entsprechend Ihren Stornokonditionen bezahlen muss.
2. **Stornorechnung nach Ihren Bedingungen oder AGBH 2006** (MWST-befreit) an den Gast senden und auf Bezahlung der offenen Summe bestehen / bei Reiseabbruch die offene Stornogebühr gleich vor Ort vom Gast kassieren;
3. Selbstverständlich ist es Ihnen freigestellt, dem Gast hier entgegenzukommen und eine Kulanz zu gewähren. (Wenn kulant, dann bitte dem Gast auch als eine einmalige Ausnahme „verkaufen“, nicht dass es ständig erwartet wird.)
4. Gast darauf hinweisen, beim nächsten Mal an eine **Reiseversicherung** zu denken!

**Wissenswertes zur Stornorechnung**

1. Verrechnen Sie nach **IHREN Stornobedingungen**, die Sie dem Gast kommunizieren. Falls Sie die **AGBH 2006** (österr. Hotelvertragsbedingungen) verwenden, betragen die Stornogebühren wie folgt:

bis 3 Monate	3 Monate bis 1 Monat	1 Monat bis 1 Woche	In der letzten Woche
Keine Stornogebühr	40 %	70 %	90 %

Die Prozentzahlen beziehen sich auf den Arrangement Preis.

2. Berücksichtigen Sie **geleistete Anzahlungen**
3. **Ortstaxe** oder **Endreinigung** unterliegen nicht der Stornogebühr, ebenso wenig eine **abgeschlossene Stornoversicherung**
4. Sie können die Stornorechnung an den Gast, aber auch an die Europäische ausstellen, wenn der Gast bei uns versichert ist. Mailen Sie die Stornorechnung an **hotelschaden@europaeische.at**
5. Stellen Sie die **Stornorechnung ohne MWST** aus.
6. Die Stornoversicherung bleibt bestehen, wird nicht in die Stornogebühr eingerechnet oder abgezogen!

**Muster für Stornorechnung**

Name Hotel/ Vermieter  
 Adresse  
 Tel- Email – Website

Europäische Reiseversicherung AG  
 Kratochwjlestr. 4  
 1220 Wien

oder Gast – Adresse

## Storno- Rechnung

Nr.....

Ort, Datum

Anz.	Leistung	Preis in Euro
1	DZ superior, Herr Mustermann, 2 Pers, 4 Tage inkl Vollpension	720,00
1	Hotelstorno Plus	40,00
	Stornogebühr: 90% von 720,00 €	648,00
	Abzl. geleisteter Anzahlung Inkl. Hotelstorno Plus	240,00
	<b>Rechnungsbetrag</b>	<b>448,00</b>

MWST: 0,00 % = € 0,00

Wir bitten Sie um Überweisung des angeführten Betrags spesenfrei auf unser Konto  
 IBAN..... BIC..... innerhalb 14 Tagen ab Rechnungsdatum .

UID/ATU

Stempel/ Unterschrift