

# COVID-19 – Ratschläge zu den Einschränkungen des Reiseverkehrs

Die nachstehenden allgemeinen Informationen sollen Karteninhabern, deren Karten Leistungen aus Reisekrankenversicherungen und Reiserücktrittsversicherungen im Zusammenhang mit der COVID-19-Pandemie beinhalten, Orientierung und Sicherheit geben. Die Informationen sind so genau und aktuell wie möglich, doch die endgültige Entscheidung/Bewertung einzelner Ansprüche erfolgt durch den Versicherer.

## **Wie kann ich Ansprüche geltend machen?**

Wenn Ihre Reise abgesagt wurde oder abgebrochen werden musste, empfehlen wir Ihnen, zunächst zu prüfen, ob Sie Anspruch auf Erstattung durch Ihren Reiseveranstalter oder Reisedienstleister haben oder ob Sie Ihre Reise umbuchen können.

Wenn Sie keine Erstattung durch Ihren Reisedienstleister erhalten, reichen Sie bitte Ihren Schadensfall ein, zusammen mit dem ursprünglichen bzw. geänderten Reiseplan sowie allen relevanten Dokumenten.

Sie können Ansprüche jederzeit online geltend machen. Besuchen Sie hierfür bitte [www.americanexpress.com/at/schadensmeldung](http://www.americanexpress.com/at/schadensmeldung)

(Falls bei der Nutzung des Internet Explorer Probleme auftreten, sollten Sie diesen Link mit Chrome aufrufen.)

Sie können Ihre Anfragen auch per E-Mail richten an [cc.claims@axa-assistance.de](mailto:cc.claims@axa-assistance.de)

## **Was soll ich tun, wenn mein Reisedienstleister meine Reise nicht absagt?**

Wenn Ihre Regierung aufgrund von COVID-19 von nicht notwendigen Reisen abrät und Sie sich entscheiden, entgegen diesen Rat zu verreisen, übernehmen wir keinen Versicherungsschutz für medizinische Behandlungen, Quarantäne oder sonstige Kosten, die im direkten oder indirekten Zusammenhang mit COVID-19 stehen. Wenn Sie sich entscheiden, entgegen dem Rat der Regierung eine nicht notwendige Reise anzutreten, haben Sie lediglich Versicherungsschutz für medizinische Behandlungen oder andere Ereignisse (gemäß den Versicherungsbedingungen), die nicht im Zusammenhang mit COVID-19 stehen.

## **Ich muss meine Reise stornieren oder meine Reisepläne ändern. Wie soll ich mich verhalten?**

Bitte wenden Sie sich zuallererst an Ihre Fluggesellschaft oder Ihren Reiseveranstalter, um Ihre Reise zu verschieben oder eine Rückerstattung oder eine Reisegutschrift zu vereinbaren. Die meisten Fluggesellschaften und Hotels bieten jetzt flexible Stornierungsregelungen und/oder Reisegutschriften an.

Wenn Ihre Reise gebucht wurde, bevor die staatlichen Empfehlungen in Kraft traten, und Sie daher nicht reisen können, kann der Versicherer unter Umständen einen Ausgleich zahlen. Nähere Informationen hierzu finden Sie weiter unten.

## **Unter welchen Umständen erhalte ich eine Rückerstattung, wenn ich meine Reise storniere?**

Der Versicherer erstattet stornierte Reisen normalerweise nur unter bestimmten Bedingungen. Angesichts der außergewöhnlichen Umstände wurde die Reiserücktrittsversicherung jedoch aufgewertet und der Versicherer geht von einem Versicherungsschutz unter folgenden vier Bedingungen aus:

1. Ihr Flug wurde aufgrund von COVID-19 storniert.
2. Die Regierung im Zielland hat Einschränkungen verhängt (d. h. Quarantäne oder Einreisestopp bei ankommenden Flügen aus dem Ausland) und die Reise wurde gebucht, bevor die Einschränkungen bekanntgegeben wurden.
3. Die Regierung Ihres Landes rät von Reisen ab, die nicht unverzichtbar sind, und die Reise wurde gebucht, bevor diese Empfehlung ausgesprochen wurde.
4. Sie sind entweder aufgrund von COVID-19 erkrankt oder in Quarantäne und können deshalb die Reise nicht antreten.

In jedem der oben genannten Fälle müssen ebenfalls die folgenden drei Kriterien erfüllt sein:

1. Ihre Versicherungspolice deckt die Stornierung/Einschränkung ab (alle Platin- und Centurion Travel-Versicherungspolices beinhalten den Schutz bei Stornierung/Einschränkungen).
2. Sie haben bereits Ihre Fluggesellschaft oder Ihren Reiseveranstalter kontaktiert, um das Reisedatum zu ändern, eine Rückerstattung zu vereinbaren oder eine Reisegutschrift zu erhalten und Ihr diesbezüglicher Antrag wurde abgelehnt. Der Versicherer fordert hier den entsprechenden Nachweis, den Sie Ihrem Anspruch beifügen müssen.
3. Ihre Reise wurde über eine American Express Card gebucht (außer Centurion Card – gemäß Ihren Bedingungen ist kein Karteneinsatz erforderlich).
4. .

Hinweis: Sämtliche Schadensmeldungen müssen erst geprüft werden.

**Ich möchte nicht mehr ins Ausland reisen, weil ich mir wegen der Ausbreitung des Virus Sorgen mache. Darf ich meine Reise stornieren?**

Stornierungen sind nur dann abgedeckt, wenn die Regierung von einer Reise in ein Land oder eine Region abrät und Sie die Reise gebucht haben, bevor die Empfehlung ausgesprochen wurde. Wenn Sie selbst Zweifel haben, ob Sie die Reise antreten sollen, greift Ihre Versicherung leider nicht.

**Was, wenn mein Hausarzt oder meine Hausärztin mir von Reisen in betroffene Gebiete abgeraten hat, weil ich zu einer Risikogruppe gehöre?**

Sie sollten eine Reise keinesfalls gegen ärztlichen Rat oder gegen eine Regierungsempfehlung antreten. Bei Schwangeren, älteren Menschen und Menschen mit Vorerkrankungen beurteilt der Versicherer jeden Fall einzeln. Sie müssen sich auch in diesem Fall zuallererst an Ihre Fluggesellschaft oder Ihren Reiseveranstalter wenden. Danach wenden Sie sich bitte – noch vor dem geplanten Reiseantrittsdatum – an den Versicherer.

**Ich wollte zu einer Sportveranstaltung, zu einem Konzert oder in einen Themenpark reisen. Aufgrund des Coronavirus findet die Veranstaltung aber nicht statt bzw. der Park wurde geschlossen. Kann ich meine Reise stornieren?**

Der Versicherer kann Ihren Anspruch auf Rückerstattung einer stornierten Reise nur dann erfüllen, wenn Sie die Reise aus einem der im obigen Abschnitt „Unter welchen Umständen erhalte ich eine Rückerstattung, wenn ich meine Reise storniere?“ genannten Gründe nicht antreten können.

**Genieße ich Versicherungsschutz, wenn ich mich im Urlaub mit dem Coronavirus infiziere?**

Wenn Sie im Urlaub erkranken und über einen medizinischen Versicherungsschutz verfügen und vorausgesetzt, Sie haben die Reise nicht gegen ärztlichen Rat oder gegen eine Regierungsempfehlung angetreten, fallen im Ausland entstandene medizinische Kosten – vorbehaltlich der Versicherungsbedingungen Ihrer medizinischen Versicherungspolice – unter den Versicherungsschutz. Bitte wählen Sie in diesem Fall die Nummer auf der Rückseite Ihrer Karte. Die medizinische Notfallhilfe ist rund um die Uhr verfügbar.

**Muss ich das Hotelzimmer bezahlen, falls ich in einem Hotel unter Quarantäne gestellt werde?**

Wenn Sie auf ärztliche Anweisung hin mindestens 48 Stunden lang Ihr Hotel nicht verlassen dürfen, kommt der Versicherer im Rahmen der vertraglich festgelegten Grenzen für die Hotelrechnung auf. Auch vorab bezahlte Ausflüge und Aktivitäten, an denen Sie aufgrund Ihrer Quarantäne nicht teilnehmen können, sind im Rahmen der vertraglich festgelegten Grenzen gedeckt.

Der Versicherer übernimmt keine Kosten, wenn ein Hotel oder ein Veranstalter eines Ausflugs über einen eigenen Versicherungsschutz verfügt und eine Rückerstattung oder eine Gutschrift für eine spätere Nutzung vornehmen kann.

**Ich habe einen Urlaub in meinem Heimatland gebucht. Genieße ich Versicherungsschutz, wenn über meine Urlaubsregion eine Ausgangssperre verhängt wird oder ich in diese Region nicht reisen kann, weil der Zugang gesperrt wird?**

Wenn Sie Ihre Reise gebucht haben, bevor die Reisewarnung ausgesprochen wurde oder bevor der Zugang zu dieser Region gesperrt wurde, werden auf dieser Grundlage stornierungsbedingte Ansprüche auf Erstattung der Kosten berücksichtigt, die von der Fluggesellschaft, vom Hotel oder vom Reiseveranstalter nicht erstattet werden können.

**Einige Länder verlangen den Nachweis eines negativen COVID-19-Tests vor der Einreise. Kann ich die Kosten für diesen Test einreichen?**

Die Kosten für einen Corona-Test vor Reiseantritt oder nach Rückkehr in Ihr Heimatland sind nicht im Rahmen des Versicherungsschutzes für medizinische Kosten gedeckt, es sei denn, sie wurden vom medizinischen Team des Versicherers im Vorfeld genehmigt.

**Bin ich im Rahmen meiner Auslandskrankenversicherung für die Kosten eines COVID-19-Tests versichert, wenn ein Arzt diesen während meiner Reise verschreibt?**

Ja. Der Test sowie alle damit zusammenhängenden medizinischen Behandlungen und Ausgaben sind im Rahmen Ihrer Versicherungsbedingungen versichert, wenn sie auf medizinischen Rat hin erfolgen und vom medizinischen Team des Versicherers genehmigt wurden.

Bitte beachten Sie: es besteht kein Versicherungsschutz für solche Kosten, wenn Sie den Test auf persönlichen Wunsch durchführen möchten.

## **Schadensmeldungen**

Sie können Ansprüche jederzeit online geltend machen. Besuchen Sie hierfür bitte [www.americanexpress.com/at/schadensmeldung](http://www.americanexpress.com/at/schadensmeldung)

## **Versicherungsvorteile für Karteninhaber**

Weitere Informationen zu den Versicherungsleistungen Ihrer Karte erhalten Sie unter

[www.americanexpress.com/at/versicherungsportal](http://www.americanexpress.com/at/versicherungsportal)

*(Falls bei der Nutzung des Internet Explorer Probleme auftreten, sollten Sie diesen Link mit Chrome aufrufen.)*