

Vorgehen im Schadenfall

Generell:

Tritt ein Schadenfall ein, ist dieser der Gesellschaft unverzüglich zu melden, z. B. unter der 24-Stunden-Notrufnummer +41 848 406 406.

Bei Abklärungen der Gesellschaft, so z. B. bei Abklärungen im Schadenfall, haben Versicherungsnehmer und versicherte Personen mitzuwirken (Mitwirkungspflicht).

Im Schadenfall sind die zumutbaren Massnahmen zur Minderung des Schadens zu ergreifen (Schadenminderungspflicht).

Kontaktnummern

Im Notfall	Generelle Auskünfte, Fragen etc.
<p>Wenden Sie sich bitten an die ALARMZENTRALE mit 24-Stunden-Service. Die ALARMZENTRALE berät Sie über das zweckmässige Vorgehen und organisiert die erforderliche Hilfe.</p> <p>Tel: 0041 848 406 406 CAN/USA 011 041 848 406 406 AUS 0011 41 484 406 406</p>	<p>EUROPÄISCHEN REISEVERSICHERUNGS AG St. Alban-Anlage 56 Postfach 4002 Basel</p> <p>Tel. +41 58 275 27 27 Fax +41 58 275 27 30 schaden@erv.ch</p>

Deckung	Vorgehen	Dokumente
Annullierungsschutz	Folgende Dokumente müssen der ERV u.a. eingereicht werden:	<ul style="list-style-type: none"> • die Buchungsbestätigung (Original oder Kopie), • ein Arztzeugnis mit Diagnose, offizielle Atteste, die Bescheinigung des Todesfalles, Quittungen, Rechnungen zu versicherten zusätzlichen Kosten, Reisebillette und/oder Polizeirapporte (Originale)
Flugverspätung	Um die Leistungen der ERV zu beanspruchen, muss das Ereignis unverzüglich nach der Rückkehr in die Schweiz schriftlich angemeldet werden.	<ul style="list-style-type: none"> • Verspätungsnachweis des Lufttransportunternehmens, • Buchungsbestätigung, • Originalbelege der zusätzlich entstandenen Kosten
SOS-Schutz Reisezwischenfälle	Um die Leistungen der ERV zu beanspruchen, ist bei Eintritt eines versicherten die ALARMZENTRALE oder die ERV unverzüglich zu benachrichtigen.	<ul style="list-style-type: none"> • die Buchungsbestätigung (Original oder Kopie), • ein Arztzeugnis mit Diagnose, offizielle Atteste, die Bescheinigung des Todesfalles, Quittungen, Rechnungen zu versicherten zusätzlichen Kosten, Reisebillette und/oder Polizeirapporte (Originale)
Reisegepäck	<p>Bei Diebstahl oder Beraubung muss innert 24 Stunden bei der nächstgelegenen Polizeistelle eine amtliche Untersuchung beantragt bzw. den Vorfall zu Protokoll gebracht werden (Polizeirapport, Flugscheinverlustmeldung usw.).</p> <p>Bei Beschädigung, verspäteter Ablieferung oder Verlust während der Beförderung des Reisegepäckes von der zuständigen Stelle (Hotelleitung, Reiseleiter, Transportunternehmung usw.) müssen Ursachen, Umstände und Ausmass des Schadens in einer Tatbestandesaufnahme bestätigt werden.</p> <p>Nach der Rückkehr von der Reise muss unverzüglich die ERV schriftlich benachrichtigt und die Forderungen begründet werden.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Original der Tatbestandesaufnahme (Polizeirapport, Flugscheinverlustmeldung usw.), • Originalbestätigung, Quittungen oder Kaufbestätigungen, • Fotos oder weitere Nachweise zur Vervollständigung des Schadensbildes

Deckung	Vorgehen	Dokumente im Schadenfall
<p>Arzt- und Spitalkosten weltweit</p>	<p>Bei Eintritt eines versicherten Ereignisses ist die ALARMZENTRALE oder die ERV unverzüglich zu benachrichtigen.</p> <p>Im Falle einer Hospitalisierung wird die ERV den Kontakt mit dem Erstversicherer einleiten und die Kostengutsprache zusagen. Die Kosten werden vom Erstversicherer und in Ergänzung durch die ERV direkt übernommen.</p> <p>Im Falle einer ambulanten Behandlung muss der Patient die Rechnung bezahlen und in erster Linie seiner privaten Kranken- oder Unfallversicherung einreichen. Entstehende Differenzen aufgrund höherer Kosten im Ausland werden im Nachgang durch die ERV erstattet.</p> <p>Die versicherte Person muss sich auf Verlangen der ERV und auf deren Kosten jederzeit einer ärztlichen Untersuchung durch den Vertrauensarzt unterziehen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • detailliertes Arztzeugnis, • Rechnungen über Arzt-, Arznei- und Spitalkosten sowie Arztrezepte, • Leistungsabrechnung Erstversicherer
<p>Unfallkapital</p>	<p>Ein Todesfall infolge eines Unfalls ist der ERV innert 24 Stunden schriftlich anzuzeigen. Auf ihr Begehren haben die Anspruchsberechtigten eine Sektion oder Exhumierung zu gestatten.</p>	<p>Original eines detaillierten Arztzeugnisses und/oder einer Todesfallbescheinigung</p>
<p>Selbstbehaltgarantie für Mietfahrzeuge</p>	<p>Im Schadenfall muss vor Ort folgende Vorgehensweise eingehalten werden: Die versicherte Person hat a) den Fahrzeugvermieter umgehend zu benachrichtigen; b) sofern bei einem Unfall weitere Verkehrsteilnehmer beteiligt sind, die lokale Polizei sofort zu verständigen und eine amtliche Untersuchung zu beantragen bzw. den Vorfall zu Protokoll zu bringen (Polizeirapport, Unfallprotokoll); c) bei Rückgabe des Mietfahrzeugs einen Schadenbericht durch den Vermieter vor Ort erstellen zu lassen; d) allfällige Selbstbehalte direkt vor Ort selbstständig zu begleichen.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • die Kopie des Fahrzeug-Mietvertrages, • ein Zahlungsnachweis der Kautions (Quittung der Autovermietung oder Belastungsnachweis der Kreditkarte), • das Original der Tatbestandesaufnahme (Polizeirapport, Unfallprotokoll), • die Kopie der Endabrechnung des Mietfahrzeugvermieters, • die Abrechnung, aus der die Zahlung des fakturierten Selbstbehalts ersichtlich ist, • die Kopie der Versicherungspolice.

Deckung	Vorgehen	Dokumente im Schadenfall
Reiserechtsschutz	Der Eintritt eines Rechtsschutzfalles ist der CRS sofort, auf deren Verlangen schriftlich, zu melden. Der Versicherte hat die CRS bei der Bearbeitung des Rechtsschutzfalles zu unterstützen, die notwendigen Vollmachten und Auskünfte zu erteilen sowie ihm zugehende Mitteilungen, insbesondere von Behörden, ohne Verzug weiterzuleiten.	Sämtliche Mitteilungen sind an den Hauptsitz der Coop Rechtsschutz AG, Entfelderstrasse 2, Postfach 2502, CH-5001 Aarau, Telefon +41 62 836 00 00, info@cooprecht.ch, oder an eine Geschäftsstelle zu richten.
Privathaftpflicht	Die Schadenregulierung erfolgt durch die Helvetia. Ohne ihre ausdrückliche schriftliche Zustimmung darf die versicherte Person keinerlei Haftung einräumen, Angebote machen, Versprechungen abgeben oder Zahlungen leisten. Die versicherte Person muss sich sofort mit der Helvetia in Verbindung setzen, wenn sie von einem gedeckten Vorfall Kenntnis erlangt, der zu einer Körperverletzung oder einem materiellen Schaden führen könnte, bei denen eine andere Person beteiligt ist.	Sämtliche Mitteilungen sind an Helvetia, Versicherungen, Schaden Center, Postfach, 9001 St. Gallen, Tel. 058280 30 00 zu richten.
Dienstleistungen Finanzvorschuss, Sperrdienst etc.	Um die Leistungen der ERV zu beanspruchen, ist bei Eintritt eines versicherten Ereignisses die ALARMZENTRALE der ERV unverzüglich zu verständigen.	

Schadenformulare ERV:

<http://www.erv.ch/de-CH/Schadenfall/Schaden-melden/Schadenformulare>