

## Kundeninformationen und Allgemeine Versicherungsbedingungen Helvetic Premium

### Kundeninformationen nach VVG

Die nachfolgende Kundeninformation gibt in übersichtlicher und knapper Form einen Überblick über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrages (Art. 3 des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag, VVG). Massgebend für den Inhalt und den Umfang der sich aus dem Versicherungsvertrag ergebenden Rechte und Pflichten sind ausschliesslich die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

#### Wer ist Versicherer?

Versicherer ist Helvetia Schweizerische Versicherungsgesellschaft AG, Dufourstrasse 40, 9000 St. Gallen. Für Reiserechtsschutz: Orion Rechtsschutz-Versicherung AG, Aeschenvorstadt 50, 4051 Basel.

#### Wer ist Leistungserbringer?

Leistungserbringer ist die Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon. Für Fluggastentschädigung: AirHelp Limited, 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong.

#### Wer ist Versicherungsnehmer?

Versicherungsnehmer bzw. Versicherungsnehmerin ist die auf der Versicherungspolice als solche bezeichnete Person.

#### Welche Personen sind versichert?

Bei Versicherungen mit einer Laufzeit von weniger als einem Jahr (kurzfristige Versicherungen) sind die in der Versicherungspolice aufgeführten Personen versichert. Bei Versicherungen mit einer Laufzeit von einem Jahr (Jahresversicherungen) ist in der Versicherungspolice aufgeführt, ob der Versicherungsschutz für den Versicherungsnehmer alleine (Einzelperson) oder für den Versicherungsnehmer und die mit ihm im gleichen Haushalt lebenden Personen sowie deren nicht im gleichen Haushalt lebenden minderjährigen Kinder (Familienversicherung) gilt.

Die versicherten Personen ergeben sich grundsätzlich jeweils aus der Versicherungspolice und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

#### Welche Risiken sind versichert und wie ist der Umfang des Versicherungsschutzes?

Die im Rahmen des jeweiligen Versicherungsvertrages versicherten Risiken sowie der Umfang und die Einschränkungen des Versicherungsschutzes ergeben sich aus der Versicherungspolice und den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Nachfolgend zur leichteren Orientierung eine zusammenfassende Beschreibung der verschiedenen angebotenen Versicherungskomponenten:

##### - Annullierungskosten

Übernahme der von der versicherten Person geschuldeten Annullierungskosten (maximal bis zur Höhe der in der Bestätigung aufgeführten Versicherungssumme), wenn diese die gebuchte Reise aufgrund von schwerer Krankheit oder Unfall, Tod, Schwangerschaftskomplikationen, schweren Sachschäden am Eigentum zu Hause, Verspätung und Ausfall des Transportmittels auf der Anreise, Gefahren an der Reisedestination (Krieg, Terroranschläge, Unruhen, Naturkatastrophen), Streiks, Arbeitslosigkeit oder unerwartetem Stellenantritt nicht antreten kann und annulliert.

##### - Assistance

Organisation und Übernahme der Kosten für die Überführung ins nächstgelegene Krankenhaus, Repatriierung in ein Krankenhaus oder an den Wohnort (mit oder ohne medizinische Begleitung), wenn die versicherte Person während der Reise schwer erkrankt oder schwer verletzt wird oder wenn eine ärztlich attestierte, unerwartete Verschlimmerung eines chronischen Leidens eintritt; Organisation und Übernahme der Kosten der Extra-Rückreise wegen Reiseabbruchs eines Mitreisenden oder eines Familienmitglieds, bei Reiseabbruch wegen Erkrankung, Unfall oder Tod einer nicht mitreisenden nahestehenden Person oder des Stellvertreters am Arbeitsplatz oder wegen schwerer Beeinträchtigung des Eigentums der versicherten Person an ihrem Wohnort, oder wegen Unruhen, Terroranschlägen, Naturkatastrophen bzw. Streiks an der Reisedestination; Organisation und Übernahme der Kosten für die Heimtschaffung im Todesfall. Für bestimmte Leistungen besteht eine eingeschränkte Deckungssumme.

##### - Ausland-Krankenversicherung

Übernahme von Heilungskosten für notfallmässige medizinische Interventionen zur Behandlung von Krankheiten oder Unfällen der versicherten Person während der Reise im Ausland. Die Versicherung versteht sich als Nachgangsversicherung zu den gesetzlichen Sozialversicherungen (Krankenpflegeversicherung, Unfallversicherung etc.) und zu eventuellen Zusatzversicherungen.

##### - Mietwagen-Selbstbehaltsschluss mit Haftpflicht

Übernahme des der versicherten Person aufgrund eines Schadens an dem von ihr gemieteten Fahrzeuges in Rechnung gestellten Selbstbehaltes bis maximal CHF 10'000.-. Im Rahmen der Haftpflicht wird im Fall, dass die Versicherungssumme der Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges niedriger ist als CHF 5 Mio., der Teil der Forderung aus einem Haftpflicht-Schaden, der die Versicherungssumme übersteigt, bis maximal CHF 5 Mio. übernommen.

##### - Reiserechtsschutz

Übernahme (maximal bis zur Höhe der auf Leistungsübersicht aufgeführten Versicherungssumme) von Rechtsschutzleistungen inklusive Rechtsschutz-Hotline in Zusammenhang mit Reisen ausserhalb der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein.

##### - Fluggastentschädigung

Rückforderung der gesetzlich geschuldeten Entschädigung für Flugverspätung,-ausfall oder -überbuchung via AirHelp und bei Erfolg Übernahme der geschuldeten Provisionen.

##### - Leistungsträger-Insolvenz

Organisation und Übernahme der Kosten für die Umbuchung auf einen anderen Leistungsträger und für die Rückreise/Weiterreise, zusätzliche Hotelübernachtungen oder andere Leistungsträger aufgrund eines Konkurses eines gebuchten Leistungsträgers.

##### - 24/7-Hilfe

Auskünfte und Organisation von Leistungen rund um die Reise (z. B. Organisation von Veranstaltungstickets, Reservation von Restaurantbesuchen).

#### Wann beginnt und endet die Versicherung?

Die Versicherungsdeckung der Annullierungskostenversicherung beginnt am Tag der Buchung respektive bei Jahresversicherung am Beginndatum auf der Versicherungspolice und endet bei Reiseantritt. Die Versicherungsdeckung der Leistungsträger-Insolvenz beginnt am Tag der Buchung respektive bei Jahresversicherung am Beginndatum auf der Versicherungspolice und endet bei Reiseende. Sämtliche andere Versicherungsleistungen beginnen mit Reisebeginn und enden bei Reiseende.

Die Versicherungen mit einer Laufzeit von einem Jahr (Jahresversicherungen) verlängern sich nach Ablauf der einjährigen Vertragsdauer stillschweigend jeweils um ein weiteres Jahr, sofern weder der Versicherungsnehmer noch Helvetic Assistance den Vertrag unter der Berücksichtigung einer Frist von drei Monaten schriftlich auf dessen Ende kündigen. Weitere Beendigungsmöglichkeiten ergeben sich ggf. aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und aus dem VVG.

#### Zeitlicher und örtlicher Geltungsbereich des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz gilt während der Versicherungsdauer weltweit.

### **Welche wesentlichen Ausschlüsse bestehen?**

Die nachfolgende Aufzählung enthält nur die wesentlichsten Ausschlüsse des Versicherungsschutzes. Weitere Ausschlüsse ergeben sich aus den Ausschlussbestimmungen („Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen“) der Allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie aus dem VVG:

- Grundsätzlich besteht kein Versicherungsschutz für Ereignisse, die bei Vertragsabschluss oder bei Buchung oder Antritt der gebuchten Leistung bereits eingetreten sind; gleiches gilt für Ereignisse deren Eintritt bei Vertragsabschluss oder bei Buchung oder Antritt der gebuchten Leistung erkennbar war.
- Kein Versicherungsschutz besteht zudem für Ereignisse wie Missbrauch von Alkohol, Drogen oder Arzneimitteln, Suizid oder versuchter Suizid, Teilnahme an Streiks oder Unruhen, an Wettfahrten und Trainings mit Motorfahrzeugen oder Booten, Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen man sich wissentlich einer Gefahr aussetzt oder grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen.
- Im Rahmen der Deckung Annullierungskosten besteht insbesondere kein Versicherungsschutz bei „schlechtem Heilungsverlauf“, u. a. also für Krankheiten oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs, die zum Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits bestanden haben und bis zum Reise-, Kurs-, Seminar- oder Mietbeginn nicht abgeheilt sind; gleiches gilt für behördliche Anordnungen.
- Im Rahmen der Deckung Assistance werden keine Leistungen erbracht, insbesondere wenn die Helvetic Assistance-Notrufzentrale zu den Leistungen nicht vorgängig ihre Zustimmung erteilt hat; gleiches gilt z. B., wenn das verantwortliche Reiseunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringt.
- Im Rahmen der Deckung Ausland-Krankenversicherung besteht u. a. kein Versicherungsschutz für Unfälle und Krankheiten, die bei Versicherungsabschluss bereits bestanden haben, sowie deren Folgen, Komplikationen, Verschlimmerung oder Rückfall, insbesondere auch chronische und sich wiederholende Krankheiten, und zwar unabhängig davon, ob sie der versicherten Person bei Versicherungsabschluss bereits bekannt waren.

### **Welche Pflichten haben die versicherten Personen?**

Die nachfolgende Aufzählung enthält nur die gebräuchlichsten Pflichten. Weitere Pflichten ergeben sich aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und aus dem VVG:

- Im Rahmen der Deckung Annullierungskosten ist bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die gebuchte Reise beim Vermittler zu annullieren und danach der Schadenfall der Helvetic Assistance online und unter Beilage der erforderlichen Unterlagen (vgl. AVB B 4.5) anzuzeigen (Kontaktadresse vgl. AVB A 9).
- Im Rahmen der Deckungen Assistance ist bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die Helvetic Assistance-Notrufzentrale zu informieren und deren Zustimmung zu allfälligen Assistance-Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einzuholen. Die Helvetic Assistance-Notrufzentrale steht rund um die Uhr zur Verfügung (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet): Telefon +41 44 563 62 63.
- Im Rahmen der Deckung Ausland-Krankenversicherung ist für die Zusage für eine Behandlung auf der Privatabteilung vorgängig die telefonische Zustimmung der Helvetic Assistance Ärzte einzuholen.
- In Rechtsschutzfällen ist Helvetic Assistance unverzüglich zu benachrichtigen: Telefon +41 44 563 62 63.
- In jedem Fall ist die versicherte Person verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann; bei Schäden aufgrund einer Verletzung oder Erkrankung hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der Helvetic Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann die Helvetic Assistance ihre Leistungen ablehnen oder kürzen.

### **Wie hoch ist die Prämie?**

Die Höhe der Prämie hängt von den versicherten Risiken und der vereinbarten Deckung ab. Die Höhe der Prämie wird mit der Buchung definiert und geht aus der Versicherungspolice hervor.

### **Wie behandelt die Helvetic Assistance Daten?**

Die Bearbeitung von Personendaten bildet eine unentbehrliche Grundlage der Versicherungstätigkeit. Bei der Bearbeitung von Personendaten beachtet die Helvetic Assistance das Schweizerische Datenschutzgesetz (DSG). Falls nötig, holt die Helvetic Assistance im Schadenformular die von der versicherten Person ggf. erforderliche Einwilligung zur Datenbearbeitung ein.

Die durch die Helvetic Assistance bearbeiteten Personendaten beinhalten die für Vertragsabschluss sowie Vertrags- und Schadenabwicklung relevanten Daten. In erster Linie werden dabei Angaben der versicherten Personen aus dem Versicherungsantrag und der Schadenanzeige bearbeitet. Im Interesse sämtlicher versicherter Personen findet unter Umständen auch ein Datenaustausch mit Schadendienstleistern, Vor-, Rückversicherern und Versicherern im In- und Ausland statt. Zudem bearbeitet die Helvetic Assistance Personendaten auch im Zusammenhang mit Produktoptimierungen sowie für eigene Marketingzwecke.

Die Helvetic Assistance bewahrt Daten gemäss den gesetzlichen Bestimmungen elektronisch oder physisch auf.

Personen, deren Personendaten von der Helvetic Assistance bearbeitet werden, haben nach Massgabe des DSG das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob und welche Daten die Helvetic Assistance von ihnen bearbeitet; es steht ihnen ferner zu, die Berichtigung unrichtiger Daten zu verlangen.

### **Kontaktadresse für Beschwerden**

Helvetic Assistance GmbH  
Industriestrasse 12  
8305 Dietlikon

# Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Der Versicherungsschutz der Helvetic Assistance GmbH, nachstehend Helvetic Assistance genannt, ist definiert durch die nachstehenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

## A Generelles

### 1 Versicherte Personen

Versichert ist bzw. sind die in der Versicherungspolice aufgeführte(n) Person(en) mit Wohnsitz in der Schweiz. Wird eine Familienversicherung abgeschlossen, so zählen dazu alle im gleichen Haushalt lebenden Personen sowie deren nicht im gleichen Haushalt lebenden minderjährigen Kinder. Ein Abschluss der Variante Junior ist nur bis zum vollendeten 26. Lebensjahr möglich. Jahresversicherungen ausgenommen, sind im Ausland wohnhafte, in der Versicherungspolice aufgeführte Personen versichert, sofern sie ihre Reise in der Schweiz gebucht haben.

### 2 Versicherungsdauer

Die Versicherungsdeckung der Annullierungskostenversicherung beginnt am Tag der Buchung respektive bei Jahresversicherung am Beginndatum auf der Versicherungspolice und endet bei Reiseantritt. Die Versicherungsdeckung der Leistungsträger-Insolvenz beginnt am Tag der Buchung respektive bei Jahresversicherung am Beginndatum auf der Versicherungspolice und endet bei Reiseende. Sämtliche andere Versicherungsleistungen beginnen mit Reisebeginn und enden bei Reiseende.

### 3 Örtlicher Geltungsbereich

Der Versicherungsschutz gilt während der Versicherungsdauer weltweit.

### 4 Verletzung der Pflichten

Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann die Helvetic Assistance ihre Leistungen ablehnen oder kürzen.

### 5 Definitionen

#### 5.1 Nahestehende Personen

Nahestehende Personen sind:

- Angehörige (Ehe-, eingetragene oder Konkubinatspartner sowie deren Eltern und Kinder, Verwandte in auf- und absteigender Linie, Geschwister, Cousins ersten Grades, Tanten und Onkel ersten Grades)
- Betreuungspersonen von nicht mitreisenden minderjährigen Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen
- Sehr enge Freunde, zu denen ein intensiver Kontakt besteht

#### 5.2 Reiseunternehmen

Als Reiseunternehmen (Reiseveranstalter, Reisevermittler, Fluggesellschaften, Autovermietungen, Hotels, Veranstalter von Kursen usw.) gelten sämtliche Unternehmen, die aufgrund eines Vertrages mit der und für die versicherte Person Reiseleistungen erbringen.

#### 5.3 Öffentliche Verkehrs- oder Transportmittel

Als öffentliche Verkehrs- oder Transportmittel gelten jene Fortbewegungsmittel, die aufgrund eines Fahrplans regelmässig verkehren und für deren Benutzung ein Fahrausweis zu lösen ist. Taxi und Mietwagen fallen nicht unter öffentliche Transportmittel.

#### 5.4 Panne

Als Panne gilt jedes plötzliche und unvorhergesehene Versagen des Fahrzeuges infolge eines elektrischen oder mechanischen Defektes, das eine Weiterfahrt verunmöglicht oder aufgrund dessen eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Der Panne gleichgestellt werden: Reifendefekt, Benzinmangel, im Fahrzeug eingeschlossener Fahrzeugschlüssel oder entladene Batterie. Verlust oder Beschädigung des Fahrzeugschlüssels oder falsches Benzin gelten nicht als Panne und sind nicht versichert.

#### 5.5 Personenunfall

Als Unfall gilt die plötzliche, nicht beabsichtigte schädigende Einwirkung eines ungewöhnlichen äusseren Faktors auf den menschlichen Körper.

#### 5.6 Motorfahrzeugunfall

Als Unfall gilt ein Schaden am versicherten Motorfahrzeug, der durch ein plötzliches und gewaltsam von aussen einwirkendes Ereignis verursacht wird und dadurch eine Weiterfahrt verunmöglicht oder bewirkt, dass eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Dazu gehören insbesondere Ereignisse durch Aufprall, Zusammenstoss, Umkippen, Absturz sowie durch Ein- und Versinken.

#### 5.7 Schwere Erkrankung/schwere Unfallfolgen

Erkrankungen bzw. Unfallfolgen gelten als schwer, wenn daraus eine zeitlich begrenzte oder unbegrenzte Arbeitsunfähigkeit oder eine zwingende Reiseunfähigkeit resultiert.

### 6 Mehrfachversicherung und Ansprüche gegenüber Dritten

Bei (freiwilliger oder obligatorischer) Mehrfachversicherung erbringt die Helvetic Assistance ihre Leistungen subsidiär, vorbehaltlich einer identischen Klausel des anderen Versicherungsvertrages. In einem solchen Fall gelangen die gesetzlichen Regelungen der Doppelversicherung zur Anwendung.

6.2 Hat eine versicherte Person Anspruch aus einem anderen (freiwilligen oder obligatorischen) Versicherungsvertrag, beschränkt sich die Deckung auf den Teil der Helvetic Assistance-Leistungen, der denjenigen des anderen Versicherungsvertrages übersteigt. Die Kosten werden insgesamt nur einmal vergütet.

6.3 Erbringt die Helvetic Assistance trotz eines vorhandenen Subsidiaritätstatbestandes Leistungen, gelten diese als Vorschuss, und die versicherte bzw. begünstigte Person tritt ihre Ansprüche gegen den Dritten (freiwillige oder obligatorische Versicherung) in diesem Umfang an die Helvetic Assistance ab.

6.4 Ist die versicherte bzw. anspruchsberechtigte Person von einem haftpflichtigen Dritten oder dessen Versicherer entschädigt worden, entfällt eine Vergütung aufgrund dieses Vertrages. Ist die Helvetic Assistance anstelle des Haftpflichtigen belangt worden, hat die versicherte bzw. anspruchsberechtigte Person ihre Haftpflichtansprüche bis zur Höhe der von der Helvetic Assistance erhaltenen Entschädigung abzutreten.

### 7 Verjährung

Die Forderungen aus dem Versicherungsvertrag verjähren zwei Jahre nach Eintritt der Tatsache, welche die Leistungspflicht begründet.

### 8 Gerichtsstand und anwendbares Recht

8.1 Klagen gegen die Helvetic Assistance können beim Gericht, am Sitz der Gesellschaft oder am schweizerischen Wohnort der versicherten oder anspruchsberechtigten Person eingereicht werden.

8.2 In Ergänzung zu diesen Bestimmungen gilt das schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG).

### 9 Kontaktadresse

Helvetic Assistance GmbH, Industriestrasse 12, 8305 Dietlikon, [info@helvetic-assistance.ch](mailto:info@helvetic-assistance.ch), Online-Schadenmeldung an [www.helvetic-assistance.ch/schaden](http://www.helvetic-assistance.ch/schaden)

## **B Annullierungskosten**

### **1 Versicherungsleistungen**

- 1.1 Annullierungskosten  
Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses den Vertrag mit dem Reiseunternehmen annulliert, bezahlt die Helvetic Assistance bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssumme die vertraglich geschuldeten Annullierungskosten. Keine Entschädigung wird entrichtet für Kosten, Gebühren oder Guthabenverminderungen in Zusammenhang mit dem Verlust bzw. Verfall von Flugmeilen, Preisgewinnen oder andere Nutzungsrechte (Time-Sharing usw.).
- 1.2 Verspäteter Reiseantritt  
Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses die Reise verspätet antritt, übernimmt die Helvetic Assistance anstelle der Annullierungskosten (maximal bis zur Höhe der Kosten bei einer Annullierung):
- die zusätzlichen Reisekosten, die im Zusammenhang mit dem verspäteten Reiseantritt entstehen
  - die Kosten für den nicht benutzten Teil der Reise, anteilmässig zum versicherten Arrangementpreis (ohne Transportkosten). Der Anreisetag gilt als benutzter Arrangementstag.
- 1.3 Die Auslagen für unverhältnismässige oder mehrmalige Bearbeitungsgebühren sowie für Versicherungsprämien werden nicht zurückerstattet.

### **2 Versicherte Ereignisse**

- 2.1 Krankheit, Unfall, Tod, Schwangerschaft
- 2.1.1 Schwere Erkrankung, schwerer Unfall, Schwangerschaftskomplikationen oder Tod einer der folgenden Personen, sofern das betreffende Ereignis nach dem Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses eingetreten ist:
- der versicherten Person
  - des gleichzeitig gebuchten Reisebegleiters
  - einer der versicherten Person oder dem Reisebegleiter nahestehende Person
  - des Stellvertreters am Arbeitsplatz
- 2.1.2 Bei chronischer Erkrankung besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn die Reise wegen einer ärztlich attestierten, unerwarteten, akuten Verschlimmerung annulliert werden muss. Voraussetzung ist, dass zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsabschlusses der Gesundheitszustand nachweisbar stabil und die Person reisefähig war.
- 2.1.3 Bei Schwangerschaft besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn diese nach der Reisebuchung bzw. nach dem Versicherungsabschluss eingetreten ist und das Datum der Rückreise über der 24. Schwangerschaftswoche liegt oder wenn die Schwangerschaft nach der Reisebuchung bzw. nach Versicherungsabschluss eingetreten ist und für den Reiseort eine Impfung vorgeschrieben wird, die ein Risiko für das ungeborene Kind darstellt.
- 2.2 Beeinträchtigung des Eigentums am Wohnort  
Wenn das Eigentum der versicherten Person an ihrem ständigen Wohnort infolge Diebstahls, Feuer- oder Elementarschadens schwer beeinträchtigt wird und deshalb ihre Anwesenheit zu Hause unerlässlich ist.
- 2.3 Verspätung und Ausfall des Transportmittels auf der Anreise  
Wenn der Antritt der gebuchten Reise infolge von Verspätung oder Ausfall des für die Anreise zum im Reisearrangement vorgesehenen Ausgangsort verwendeten öffentlichen Transportmittels verunmöglicht wird.
- 2.4 Ausfall des Fahrzeugs auf der Anreise  
Wenn während der direkten Anreise zum im Reisearrangement vorgesehenen Ausgangsort das verwendete Privatfahrzeug oder Taxi durch einen Unfall oder eine Panne fahruntüchtig wird. Schlüssel- und Benzinpannen sind nicht versichert.
- 2.5 Streiks  
Wenn Streiks (ausgenommen Streiks durch das Reiseunternehmen bzw. dessen Leistungserbringer) die Durchführung der Reise verunmöglichen.
- 2.6 Gefahren an der Reisedestination  
Wenn die versicherte Person die Reise oder die Ferien gemäss Bestätigung einer offiziellen Stelle (z. B. Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten) infolge von Naturkatastrophen (z. B. Erdbeben, Verwüstungen durch Tsunamis oder Hurrikane, vulkanischer Eruption), Quarantäne, Epidemie, radioaktiver aktiver Strahlung, kriegerischen Ereignissen, Revolution, Rebellion, inneren Unruhen, Aufstand oder Terroranschlägen nicht antreten kann.
- 2.7 Arbeitslosigkeit/unerwarteter Stellenantritt  
Wenn die versicherte Person innerhalb der letzten 30 Tage vor Abreise unvorhergesehen eine Stelle antritt bzw. wenn der unvorhergesehene Stellenantritt in den Reisezeitraum fällt respektive wenn die versicherte Person ohne eigenes Verschulden vor Reiseantritt die Kündigung ihres Anstellungsverhältnisses erhält.
- 2.8 Behördliche Vorladung  
Wenn die versicherte Person unerwartet eine Vorladung als Zeuge oder als Geschworener vor einem Gericht erhält. Der Gerichtstermin muss in die Reisezeit fallen.
- 2.9 Diebstahl von Reisepass oder Identitätskarte  
Wenn der versicherten Person unmittelbar vor der Abreise der Reisepass oder die Identitätskarte gestohlen wird und dadurch der Reiseantritt nicht möglich ist.
- 2.10 Haustiere  
Wenn das Haustier der versicherten Person vor Antritt der Reise nicht bei der vorgesehenen Betreuungsperson platziert werden kann, weil diese verunfallt, erkrankt oder stirbt, und das Haustier deswegen in einem Tierheim untergebracht wird, bezahlt Helvetic Assistance bis max. CHF 1'000.– pro Ereignis.
- 2.11 Veranstaltungstickets  
Wenn die versicherte Person ein bereits gekauftes Veranstaltungsticket nicht benutzen kann, weil sie verunfallt, erkrankt oder stirbt und die Annullierung nicht möglich ist, übernimmt die Helvetic Assistance die Ticketkosten bis max. CHF 1'000.–.

### **3 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen**

- 3.1 Ist ein Ereignis bei Vertragsabschluss, bei Reisebuchung oder bei Antritt der gebuchten Leistung bereits eingetreten oder war sein Eintritt für die versicherte Person bei Vertragsabschluss, bei Reisebuchung oder bei Antritt der gebuchten Leistung erkennbar, besteht kein Anspruch auf Leistung.
- 3.2 Nicht versichert sind Ereignisse, welche die versicherte Person wie folgt herbeigeführt hat:
- Missbrauch von Alkohol, Drogen oder Arzneimitteln
  - Suizid oder versuchter Suizid
  - Teilnahme an Streiks oder Unruhen
  - Teilnahme an Wettfahrten und Trainings mit Motorfahrzeugen oder Booten
  - Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen sich der Versicherungsnehmer wissentlich einer Gefahr aussetzt
  - grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen
  - Begehung oder versuchte Begehung von Verbrechen oder Straftaten
- 3.3 Nicht versichert sind Umtriebe, die mit einem versicherten Ereignis in Zusammenhang stehen, z. B. Kosten für die Wiederbeschaffung der versicherten Sachen oder für polizeiliche Zwecke.
- 3.4 Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Verfügungen, z. B. Vermögensbeschlagnahme, Haft oder Ausreiseperrre, Schliessung des Luftraums.
- 3.5 Wenn der Gutachter (Experte, Arzt usw.) direkt begünstigt oder mit der versicherten Person verwandt bzw. verschwägert ist.
- 3.6 Schlechter Heilungsverlauf  
Wenn eine Krankheit oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs zum Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits bestanden haben und bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind. Wenn die Folgen einer/eines zum Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsabschlusses bereits geplanten, aber erst danach durchgeführten Operation/medizinischen Eingriffs bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind.
- 3.7 Behördliche Anordnungen  
Wenn behördliche Anordnungen die planmässige Durchführung der gebuchten Reise verunmöglichen.

#### **4 Pflichten im Schadenfall**

- 4.1 Die versicherte Person ist verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann.
- 4.2 Die versicherte Person ist verpflichtet, ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunfts- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen (u. a. unverzügliche Anzeige des versicherten Ereignisses bei der in AVB A 9 genannten Kontaktadresse).
- 4.3 Wenn der Schaden wegen einer Erkrankung oder Verletzung eingetreten ist, hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der Helvetic Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- 4.4 Kann die versicherte Person Leistungen, welche die Helvetic Assistance erbracht hat, auch gegenüber Dritten geltend machen, muss sie diese Ansprüche wahren und an die Helvetic Assistance abtreten.
- 4.5 Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die gebuchte Reise beim Vermittler annullieren und danach den Schadenfall der Helvetic Assistance online melden (vgl. AVB A 9). Folgende Unterlagen sind der Online-Schadenmeldung anzufügen:
  - Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
  - Annullierungskostenrechnung
  - Buchungsbestätigung
  - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeirapport usw.)

### **C Assistance**

#### **1 Versicherungssumme**

Die Versicherungssumme ist unbegrenzt.

#### **2 Versicherte Ereignisse und Leistungen**

Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die Helvetic Assistance-Notrufzentrale informieren und deren Zustimmung zu allfälligen Assistance-Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einholen. Die Helvetic Assistance-Notrufzentrale steht rund um die Uhr zur Verfügung (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet).

**Telefon +41 44 563 62 63**

Bei den medizinischen Leistungen entscheiden alleine die Ärzte der Helvetic Assistance über die Art und den Zeitpunkt der Massnahme.

##### **2.1 Assistance-Leistungen**

###### **2.1.1 Überführung ins nächstgelegene geeignete Krankenhaus**

Wenn die versicherte Person während der Reise schwer erkrankt oder schwer verletzt wird oder wenn eine ärztlich attestierte, unerwartete Verschlimmerung eines chronischen Leidens eintritt, organisiert und bezahlt die Helvetic Assistance aufgrund eines entsprechenden medizinischen Befunds die Überführung in das nächstgelegene, für die Behandlung geeignete Krankenhaus.

###### **2.1.2 Medizinisch betreute Repatriierung in ein Krankenhaus am Wohnort**

Falls medizinisch erforderlich, organisiert und bezahlt die Helvetic Assistance unter den gleichen Voraussetzungen wie unter AVB C 2.1.1 eine medizinisch betreute Repatriierung in ein für die Behandlung geeignetes Krankenhaus am Wohnort der versicherten Person.

###### **2.1.3 Repatriierung an den Wohnort ohne medizinische Begleitung**

Die Helvetic Assistance organisiert und bezahlt, gestützt auf einen entsprechenden medizinischen Befund und bei Vorliegen der Voraussetzungen gemäss AVB C 2.1.1, die Repatriierung ohne Begleitung durch medizinisches Pflegepersonal an den Wohnort der versicherten Person.

###### **2.1.4 Rückreise wegen Reiseabbruchs eines Mitreisenden oder eines Familienmitglieds**

Wenn eine mitreisende, nahestehende Person oder ein mitreisendes Familienmitglied an deren Wohnort repatriiert wird oder die Reise aus einem anderen versicherten Grund abbrechen muss, organisiert und bezahlt die Helvetic Assistance die Zusatzkosten für die Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) der versicherten Person beziehungsweise des versicherten Familienmitglieds.

###### **2.1.5 Betreuung mitreisender minderjähriger Kinder**

Müssen beide Elternteile oder der einzige an einer Reise teilnehmende Elternteil an deren Wohnort repatriiert werden, organisiert die Helvetic Assistance zusätzlich die Betreuung der minderjährigen Kinder, welche die Reise alleine fortsetzen oder zurückkehren müssten, und bezahlt die Kosten für Hin- und Rückreise einer Betreuungsperson (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse).

###### **2.1.6 Vorzeitige Rückreise wegen Erkrankung, Unfall oder Tod einer nicht mitreisenden nahestehenden Person oder des Stellvertreters am Arbeitsplatz**

Wenn eine nicht mitreisende nahestehende Person bzw. der Stellvertreter am Arbeitsplatz der versicherten Person schwer erkrankt, schwer verletzt wird oder stirbt, organisiert und bezahlt die Helvetic Assistance die Zusatzkosten der Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) der versicherten Person an deren ständigen Wohnort.

###### **2.1.7 Vorzeitige Rückreise aus anderen wichtigen Gründen**

Wenn das Eigentum einer versicherten Person an ihrem Wohnort infolge Diebstahls, Feuer-, Wasser- oder Elementarschadens schwer beeinträchtigt wird, organisiert und bezahlt die Helvetic Assistance die Zusatzkosten der Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) der versicherten Person an ihren Wohnort.

###### **2.1.8 Temporäre Rückreise**

Die Helvetic Assistance organisiert und bezahlt aus den gleichen Gründen wie unter AVB C 2.1.6 und C 2.1.7 die temporäre Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) für eine versicherte Person an den Wohnort (Hin- und Rückreise). Die Auslagen für den nicht benützten Teil der Reise werden nicht zurückerstattet.

###### **2.1.9 Heimschaffung im Todesfall**

Wenn eine versicherte Person stirbt, übernimmt die Helvetic Assistance die Kosten der Kremation ausserhalb des Wohnstaates oder die Mehrkosten zur Erfüllung des internationalen Abkommens über Leichenbeförderungen (Mindestvorschriften wie Zinksarg oder -auskleidung) sowie die Rückschaffung des Sarges oder der Urne an den letzten Wohnort der versicherten Person. Die Entsorgung des Zinksarges ist ebenfalls gedeckt.

###### **2.1.10 Rückreise wegen Unruhen, Terroranschlägen, Naturkatastrophen oder Streiks**

Wenn Streik, Elementarereignisse, Feuer, Erdbeben, vulkanische Eruption, Quarantäne, Epidemie, radioaktive Strahlung, kriegerische Ereignisse, Revolution, Rebellion, innere Unruhe oder Aufstand an der Reise destination nachweisbar die Fortsetzung der Reise verunmöglichen oder Leben und Eigentum der versicherten Person konkret gefährden, organisiert und bezahlt die Helvetic Assistance die Zusatzkosten der Extra-Rückreise (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse) der versicherten Person.

###### **2.1.11 Rückreise wegen Ausfalls des öffentlichen Transportmittels infolge Panne oder Unfall**

Wenn das für die Reise gebuchte oder benützte öffentliche Transportmittel infolge Panne oder Unfall ausfällt und deshalb die programmgemässe Fortsetzung der Reise nicht gewährleistet ist, organisiert und bezahlt die Helvetic Assistance die Extra-Rückreise oder die verspätete Weiterreise der versicherten Person. Verspätungen oder Umwege der gebuchten oder benützten öffentlichen Transportmittel gelten nicht als Ausfall.

###### **2.1.12 Auswirkungen von Dokumentendiebstahl**

Bei Diebstahl von persönlichen Dokumenten (Pass, Identitätskarte, Fahrausweisen und Beherbergungsvoucher), die eine Fortsetzung der Reise oder die Rückreise in die Schweiz vorübergehend verunmöglichen, übernimmt die Helvetic Assistance bei unverzüglicher Information der zuständigen Polizeibehörde die Mehrkosten des Aufenthalts (Hotel, Transportkosten vor Ort, Rückreisemehrkosten) bis maximal CHF 2'000.– pro Ereignis.

##### **2.2 Besuchsreise**

Wenn die versicherte Person im Ausland mehr als sieben Tage hospitalisiert werden muss, organisiert und bezahlt die Helvetic Assistance eine Besuchsreise für höchstens zwei nahestehende Personen an das Krankenbett (Bahnbillett 1. Klasse, Flugticket Economy-Klasse, Mittelklassehotel) bis maximal CHF 5'000.–.

##### **2.3 Helvetic Assistance-Serviceleistungen**

###### **2.3.1 Kostenvorschuss an ein Krankenhaus**

Wenn die versicherte Person ausserhalb ihres Wohnstaates hospitalisiert werden muss, leistet die Helvetic Assistance, falls notwendig, einen Vorschuss bis CHF 5'000.– an die Krankenhauskosten. Der vorgeleistete Betrag ist der Helvetic Assistance innert 30 Tagen nach Entlassung aus dem Krankenhaus zurückzuzahlen.

###### **2.3.2 Travel-Helpline**

Die Travel-Helpline steht dem Versicherten während der gesamten Versicherungsdauer uneingeschränkt zur Verfügung. Die versicherte Person erhält rund um die Uhr telefonisch Unterstützung in sämtlichen Belangen vor und während seiner Reise (z. Bsp. Reisehinweise an der Destination, medizinische Beratung, Kreditkarten-Sperrservice, Handwerkerservice, Handy-Sperrservice, Dolmetscherservice, etc.)

- 2.4 Rückerstattung von Kosten
- 2.4.1 Rückerstattung der Auslagen für den nicht benützten Teil der Reise  
Wenn eine versicherte Person die Reise wegen eines versicherten Ereignisses vorzeitig abbrechen muss, werden ihr durch die Helvetic Assistance die Kosten für den nicht benützten Teil der Reise anteilmässig zum Preis des versicherten Arrangements zurückerstattet. Die Entschädigung ist auf den Betrag auf der Versicherungsbestätigung begrenzt. Falls der Versicherungsbestätigung kein Betrag zu entnehmen ist, ist die Entschädigung auf den Betrag der versicherten Annullierungskosten begrenzt. Keine Rückerstattung erfolgt für die Kosten der ursprünglich gebuchten Heimreise sowie für die nicht benützten, ursprünglich gebuchten Unterkunftsleistungen, sofern die Helvetic Assistance die Kosten der Ersatzunterkunft übernimmt.
- 2.4.2 Unvorhergesehene Auslagen bei Repatriierung, Extra-Rückreise, Reiseunterbruch oder verspäteter Rückreise  
Fällen im Zusammenhang mit einem versicherten Ereignis unvorhergesehene Auslagen (Taxi, Telefonkosten usw.) an, übernimmt die Helvetic Assistance diese Mehrkosten bis insgesamt CHF 750.– pro Person.
- 2.4.3 Unterkunfts- und Verpflegungsmehrkosten (Spitalkosten und Kosten für ärztliche Behandlungen werden nicht übernommen)  
Max. CHF 1'000.– pro versicherte Person, wenn die versicherte Person wegen Unfalls oder Krankheit einen unvorhergesehenen Aufenthalt einschalten, den Aufenthalt verlängern oder zur Pflege eine besser geeignete Unterkunft beziehen muss.
- 2.4.4 Schneefall, Lawinengefahr, Erdbeben  
Wenn die versicherte Person die Heimreise infolge Schneefalls, Lawinengefahr oder Erdbebens nicht wie vorgesehen antreten kann, da der gewählte Ferienort von der Aussenwelt abgeschnitten wurde. Unterkunfts- und Verpflegungsmehrkosten (Spitalkosten und Kosten für ärztliche Behandlungen werden nicht übernommen), max. CHF 1000.– pro versicherte Person für einen unvorhergesehenen Aufenthalt.
- 2.4.5 Medikamentenverlust  
Wenn die lebensnotwendigen Medikamente einer versicherten Person zerstört bzw. gestohlen werden oder verloren gehen. Rückzahlbarer Kostenvorschuss im Ausland max. CHF 1000.– pro versicherte Person für unbedingt notwendige Medikamente.
- 2.4.6 Such- und Bergungskosten  
Wenn die versicherte Person während der Reise im Ausland als vermisst gilt oder aus einer körperlichen Notlage geborgen werden muss, bezahlt die Helvetic Assistance die notwendige Such- und Bergungskosten bis max. CHF 30'000.- pro Ereignis.
- 2.4.7 Rückholung des Fahrzeugs  
Die Kosten für die Rückholung des Fahrzeuges durch einen Chauffeur an die ständige Wohnadresse der versicherten Person, wenn kein anderer Mitreisender das fahrtüchtige Fahrzeug zurückführen kann.
- 2.4.8 Information der Angehörigen  
Werden durch die Helvetic Assistance Massnahmen getroffen, informiert sie auf Wunsch und Instruktion der versicherten Person die Angehörigen.
- 2.4.9 Dolmetscherkosten  
Helvetic Assistance übernimmt max. CHF 500.– für Dolmetscherkosten für Ereignisse im Ausland.

### 3 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

- 3.1 Fehlende Zustimmung seitens der Helvetic Assistance-Notrufzentrale  
Wenn die Helvetic Assistance-Notrufzentrale zu den Leistungen nicht vorgängig ihre Zustimmung erteilt hat.
- 3.2 Die Kosten für ambulante oder stationäre Behandlungen sind durch die Helvetic Assistance nicht gedeckt.
- 3.3 Kosten für Arbeitsausfall und sonstige Vermögensschäden.

### 4 Pflichten im Schadenfall

- 4.1 Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die Helvetic Assistance-Notrufzentrale informieren und deren Zustimmung zu allfälligen Assistance-Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einholen (vgl. AVB C 2).
- 4.2 Im Schadenfall sind der Helvetic Assistance schriftlich folgende Unterlagen nachzureichen (Online-Schadenmeldung) des versicherten Ereignisses bei der in AVB A 9 genannten Kontaktadresse):
- Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
  - Ursprüngliche Buchungsbestätigung
  - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose)
  - Quittungen für unvorhergesehene Auslagen/Mehrkosten im Original

## D Ausland-Krankenversicherung

### 1 Versicherte Personen

Die gemäss AVB A 1 versicherten Personen, sofern sie das 80. Lebensjahr nicht überschritten haben.

### 2 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme beträgt CHF 1'000'000.- pro Ereignis.

### 3 Zeitlicher und örtlicher Geltungsbereich

- 3.1 Die Versicherung gilt für Reisen auf der ganzen Welt, mit Ausnahme der Schweiz, des Fürstentums Liechtenstein und des Staates, in dem die versicherte Person ihren gewöhnlichen Wohnsitz hat, falls davon abweichend.
- 3.2 Die Kosten für Arzt- und Krankenhausbehandlungen werden im Ausland bis zu 90 Tage über die vereinbarte Versicherungsdauer hinaus erbracht, sofern die Krankheit oder der Unfall während der versicherten Zeit eingetreten ist.
- 3.3 Nach Ablauf dieser Versicherungsdeckung kann die Ausland-Krankenversicherung nach einer Karenzfrist von vier Wochen erneut abgeschlossen werden. Sollte sich im Schadenfall herausstellen, dass diese Frist nicht eingehalten wurde, besteht keine Deckung.

### 4 Versicherte Ereignisse und Leistungen

Die Helvetic Assistance erbringt die Leistungen als Nachgangsversicherung zu den gesetzlichen Sozialversicherungen der Schweiz (Krankenpflegeversicherung, Unfallversicherung etc.) und zu eventuellen Zusatzversicherungen für notfallmässige Krankenhausaufenthalte und notfallmässige ambulante Behandlungskosten, welche diese nicht voll decken.

- 4.1 Bei einem Unfall oder einer Krankheit, für die eine notfallmässige Behandlung angebracht ist, übernimmt die Helvetic Assistance die notfallmässigen Kosten für die nachfolgend aufgeführten medizinischen Leistungen im jeweiligen Aufenthaltsland, sofern die notfallmässige Behandlung von einem patentierten Arzt oder Zahnarzt bzw. von einer Person mit entsprechender Betriebsbewilligung angeordnet wird:
- Heilmassnahmen inklusive Medikamente
  - Krankenhausaufenthalt
  - Behandlung durch staatlich zugelassene Chiropraktiker
  - Miete medizinischer Hilfsmittel
  - bei Unfall erstmalige Anschaffung von Prothesen, Brillen, Hörapparaten etc.
  - Reparatur oder Ersatz von medizinischen Hilfsmitteln, wenn diese durch einen Unfall, der eine ärztliche Behandlung erfordert, beschädigt wurden
  - Transport in das für die Behandlung geeignete, nächstgelegene Krankenhaus
  - Zahnbehandlungen infolge eines Unfalls bis maximal CHF 3'000.–.
- 4.2 Vorausgesetzt, die Ärzte der Helvetic Assistance-Notrufzentrale haben vorgängig ihre ausdrückliche Zustimmung erteilt, übernimmt die Helvetic Assistance die notfallmässigen Behandlungskosten auch bei stationärem Aufenthalt in der Privatabteilung. Die Zustimmung zur Behandlung in der Privatabteilung muss in jedem Fall bei der Helvetic Assistance Notrufzentrale angefordert werden (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet).

**Telefon +41 44 563 62 63**

Die Helvetic Assistance-Notrufzentrale ist rund um die Uhr erreichbar.

### 4.3 Leistungsbegrenzung und Leistungsausschluss

- 4.3.1 Besteht keine Schweizer Krankenkassen- und/oder Unfallversicherungsdeckung, vergütet die Helvetic Assistance 50% der Differenz zwischen den belegten Gesamtkosten von Krankenhaus und ambulanter Behandlung und der Kostenübernahme durch den obligatorischen Teil einer Schweizer Krankenkasse oder Unfallversicherung (jedoch max. in Höhe der Versicherungssumme). Leistungen werden nur erbracht, sofern die Kosten durch Krankheit und Unfall entstanden sind. Weitergehende Leistungen werden in diesem Fall nicht erbracht.

- 4.3.2 Die Helvetic Assistance übernimmt bei einem Unfall oder einer Krankheit die notfallmässigen Behandlungskosten in der Privatabteilung ausschliesslich nur bis zu dem Zeitpunkt, ab dem, nach alleiniger Einschätzung der Ärzte der Helvetic Assistance-Notrufzentrale, die Repatriierung bzw. Rückreise der versicherten Person möglich ist.
- 4.3.3 Ohne vorgängige ausdrückliche Zustimmung der Ärzte der Helvetic Assistance-Notrufzentrale besteht kein Leistungsanspruch auf Übernahme bzw. Rückerstattung der Behandlungskosten in der Privatabteilung.
- 4.3.4 Die Zustimmung zur Behandlung in der Privatabteilung gemäss AVB D 4.2 erteilen bzw. verweigern die Ärzte der Helvetic Assistance-Notrufzentrale nach eigenem Ermessen, unter Einbezug der lokalen medizinischen Bedingungen des jeweiligen Aufenthaltslandes und nach Abwägung der medizinischen Notwendigkeit bzw. Zumutbarkeit der durchzuführenden Behandlung. Lässt sich die versicherte Person trotz fehlen der Zustimmung der Ärzte der Helvetic Assistance-Notrufzentrale bzw. deren ausdrücklichen Zuweisung in eine Allgemeinabteilung dennoch in einer Privatabteilung behandeln, geschieht dies unter alleiniger Verantwortung und auf Kosten der versicherten Person.

## 5 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

- 5.1 Unfälle und Krankheiten, die bei Versicherungsabschluss bereits bestanden haben, sowie deren Folgen, Komplikationen, Verschlimmerung oder Rückfall, insbesondere auch chronische und sich wiederholende Krankheiten, und zwar unabhängig davon, ob sie der versicherten Person bei Versicherungsabschluss bereits bekannt waren oder nicht.
- 5.2 Abklärungen und Behandlungen von Zahn- und Kiefererkrankungen.
- 5.3 Abklärungen und Behandlungen von Ermüdungs- und Erschöpfungszuständen sowie von nervösen oder psychischen Erkrankungen.
- 5.4 Abklärungen und Behandlungen von Krebserkrankungen inklusive Kontrolluntersuchungen.
- 5.5 Gynäkologische, pädiatrische oder allgemeine Kontrolluntersuchungen (Check-up).
- 5.6 Prophylaktische Medikamente, Schlaftabletten, Beruhigungsmittel, Vitamine, homöopathische Mittel, Impfungen, Reiseapotheeken, Amphetamine, Hormone und cholesterinsenkende Medikamente.
- 5.7 Schwangerschaft, Abtreibung und Geburt sowie deren Komplikationen und die Folgen von empfängnisverhütenden oder abtreibenden Massnahmen.
- 5.8 Unfälle beim Lenken eines Motorfahrzeugs, für das die versicherte Person die gesetzlichen Zulassungsvorschriften nicht erfüllt.
- 5.9 Unfälle während der Ausübung einer handwerklichen Berufstätigkeit.
- 5.10 Unfälle beim Fallschirmspringen sowie beim Pilotieren von Flugzeugen und Fluggeräten.
- 5.11 Massage- und Wellnessbehandlungen sowie Schönheitsoperationen.
- 5.12 Unfälle im Militärdienst
- 5.13 Selbstbehaltkosten respektive Franchisen der gesetzlichen Sozialversicherungen (Krankenpflegeversicherung, Unfallversicherung etc.) und eventueller Zusatzversicherungen werden nicht übernommen.

## 6 Kostengutsprache

- 6.1 Die Helvetic Assistance erteilt Kostengutsprachen im Rahmen dieser Versicherung sowie im Nachgang zu den gesetzlichen Sozialversicherungen (Krankenpflegeversicherung, Unfallversicherung etc. und analoge Versicherungen des Landes, in dem die versicherte Person ihren Hauptwohnsitz oder ihre Hauptkrankenversicherung hat) und zu eventuellen Zusatzversicherungen für alle stationären Aufenthalte im Krankenhaus. Die versicherte Person bleibt Schuldnerin gegenüber den Leistungserbringern (Arzt etc.) für alle ambulanten Behandlungen vor Ort.
- 6.2 Die Kostengutsprache muss in jedem Fall bei der Helvetic Assistance-Notrufzentrale angefordert werden (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet).

**Telefon +41 44 563 62 63**

Die Helvetic Assistance-Notrufzentrale ist rund um die Uhr erreichbar.

## 7 Pflichten im Schadenfall

- 7.1 Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person das versicherte Ereignis bzw. den Schadenfall der Helvetic Assistance schriftlich melden. (Online-Schadenmeldung) des versicherten Ereignisses bei der in AVB A 9 genannten Kontaktadresse).  
Folgende Unterlagen sind einzureichen:
- Versicherungsnachweis bzw. Versicherungspolice
  - Abrechnung/Entscheid der gesetzlichen Sozialversicherungen der Schweiz (Krankenpflegeversicherung, Unfallversicherung) und der eventuellen Zusatzversicherung
  - Arztbericht/detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose
  - Rechnung(en) über Arzt- und/oder Krankenhauskosten sowie Arzneikosten (inkl. dazugehörige Rezepte) im Original
- 7.2 Die versicherte Person muss sich auf Verlangen der Helvetic Assistance jederzeit einer ärztlichen Untersuchung durch den Gesellschaftsarzt unterziehen.

## E Mietwagen-Selbstbehaltsschluss mit Haftpflicht

### 1. Generelle Bestimmungen

- 1.1. Versicherungsumfang  
Die Versicherung erstreckt sich auf das vom Versicherungsnehmer gemietete Fahrzeug. Der Versicherungsschutz gilt weltweit während der Dauer der Miete gemäss Buchungs- bzw. Reservationsbestätigung.
- 1.1.1 Versicherte Personen  
Versichert sind die in der Police oder auf der Buchungsbestätigung/Arrangementrechnung aufgeführten Personen.
- 1.1.2 Versicherte Fahrzeuge  
Versichert sind die von einer versicherten Person gemieteten, gesetzlich zum Verkehr zugelassenen Personenwagen, Motorhomes, Camper, Wohnmobile, Campingbusse oder Motorräder (abschliessende Aufzählung).
- 1.2. Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen
- Schäden, die in Zusammenhang mit einer Vertragsverletzung gegenüber dem Autovermieter stehen.
  - Schäden, die entstehen beim Lenken des Motorfahrzeuges ohne den gesetzlich erforderlichen Führerausweis oder wenn die gesetzlich vorgeschriebene Begleitperson fehlt.
  - Ansprüche die im ursächlichen Zusammenhang mit dem Missbrauch von Alkohol oder Medikamenten, dem Konsum von Drogen oder mit einem Geschwindigkeitsdelikt im Sinne von Art. 90 Abs. 4 des Strassenverkehrsgesetzes stehen.
  - Schäden, die durch vorsätzliches oder grob fahrlässiges Handeln oder Unterlassen verursacht werden oder auf Ausserachtlassung der allgemein üblichen Sorgfaltspflicht zurückzuführen sind.
  - Schäden, die sich nicht auf öffentlichen Strassen oder auf nicht offiziellen Strassen oder auf Rennstrecken ereignen.
  - Schäden, die sich ereignen anlässlich der Teilnahme an Rennen, Rallies oder am Training dazu.
  - Schäden, die sich ereignen anlässlich der vorsätzlichen Begehung von Verbrechen und Vergehen und des Versuchs dazu.
- 1.3. Pflichten im Schadenfall  
Vor Ort muss folgende Vorgehensweise unbedingt eingehalten werden: Die versicherte Person hat
- vor und nach dem Schadenfall alles zu unternehmen, was zur Abwendung oder Minderung und zur Klärung des Schadens beiträgt;
  - den Fahrzeugvermieter im Schadenfall umgehend zu benachrichtigen;
  - 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);
  - bei Rückgabe des Mietfahrzeugs einen Schadenbericht durch den Vermieter vor Ort erstellen zu lassen;
  - allfällige Selbstbehalte direkt vor Ort selbstständig zu begleichen.
- Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person das versicherte Ereignis bzw. den Schadenfall der Helvetic Assistance schriftlich melden (Online-Schadenmeldung des versicherten Ereignisses bei der in AVB A 9 genannten Kontaktadresse).

Folgende Unterlagen sind einzureichen:

- ein Zahlungsnachweis der Kautions (Quittung der Autovermietung oder Belastungsnachweis der Kreditkarte)
- die Kopie der Endabrechnung des Mietfahrzeugvermieters
- die Abrechnung aus der die Zahlung des fakturierten Selbstbehalts ersichtlich ist
- die Kopie der Versicherungspolice

## **2. Selbstbehaltsausschluss**

### **2.1. Versicherte Ereignisse**

Als versicherte Ereignisse gelten die durch eine bestehende Kasko- oder Diebstahlversicherung gedeckten Schäden am Mietfahrzeug (exkl. Inventar).

### **2.2. Versicherte Leistungen**

2.2.1 Bei Eintritt des versicherten Ereignisses übernimmt die Helvetic Assistance den vom Vermieter oder einer anderen Versicherung belasteten Selbstbehalt. Erreicht der versicherte Schaden nicht die Höhe des Selbstbehaltes, übernimmt die Helvetic Assistance den Schaden, sofern es sich um ein versichertes Ereignis handelt.

2.2.2 Die Höhe der Versicherungsleistung richtet sich nach dem jeweiligen Selbstbehalt, ist jedoch auf maximal CHF 10'000.– pro Mietvertrag begrenzt.

### **2.3. Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen**

- wenn die Kasko- oder Diebstahlversicherung den Schaden ablehnt;
- bei Schäden, bei denen die leistende Versicherung keinen Selbstbehalt vorsieht;
- bei Sachschäden an Ölwanne und Reifen;
- bei Schäden infolge Verlust oder Beschädigung des Autoschlüssels.

## **3. Haftpflicht-Ergänzung**

### **3.1. Umfang der Versicherung**

Für den Fall, dass die Versicherungssumme der Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges niedriger ist als 5 Mio. CHF, bietet die Helvetic Assistance hiermit Versicherungsschutz für Schäden welche durch die Haftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges versichert sind, aber deren Versicherungssumme übersteigen. Der Versicherungsschutz ist dabei begrenzt auf den Teil des Schadens, welcher die Versicherungssumme der Motorfahrzeug-Haftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges übersteigt.

### **3.2. Versicherte Haftpflicht**

Versichert ist in diesem Rahmen die gesetzliche Haftpflicht des Versicherten als Lenker des in AVB E 1.1 bezeichneten Mietfahrzeuges in Folge

- Tötung, Verletzung oder sonstiger Gesundheitsschädigung von Personen (Personenschäden);
- Zerstörung, Beschädigung oder Verlust von Sachen (Sachschäden). Den Sachschäden gleichgestellt ist die Tötung, Verletzung oder sonstige Gesundheitsschädigung sowie der Verlust von Tieren.

### **3.3. Versicherte Leistungen**

Die Leistungen der Helvetic Assistance bestehen in der Entschädigung begründeter und in der Abwehr unbegründeter Ansprüche und sind begrenzt durch eine maximale Versicherungssumme von 5 Mio. CHF; allfällige Schadenzinsen, Schadenminderungs-, Experten-, Anwalts- und Gerichtskosten sowie Parteienentschädigungen sind in der maximalen Versicherungssumme inbegriffen.

Die Leistungen erfolgen subsidiär zu weiteren Versicherungen welche den Schaden zu übernehmen haben. Leistungen der Haftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges werden von den Leistungen der vorliegenden Versicherung in Abzug gebracht.

### **3.4. Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen**

Nicht versichert sind:

- die Haftpflicht für Schäden, welche die Person oder Sachen eines Versicherten betreffen;
- die Haftpflicht für Sachschäden des Ehegatten oder des eingetragenen Partners des Versicherten, seiner Verwandten in auf- und absteigender Linie, und von Personen welche mit dem Versicherten im gleichen Haushalt leben;
- die Haftpflicht von Personen welche nicht im Versicherungsvertrag als Versicherte bezeichnet sind (z.B. von weiteren Personen welche das Mietfahrzeug eigenmächtig benutzen) sowie die Haftpflicht des Versicherten für Schäden welche durch Personen verursacht worden sind für welche er verantwortlich ist;
- die Haftpflicht von Personen denen der Gebrauch des Fahrzeuges nach gesetzlichen oder behördlichen Bestimmungen untersagt ist, sowie Schäden bei Fahrten, die gesetzlich, behördlich oder aus anderen Gründen nicht erlaubt waren;
- die Haftpflicht aus dem Gebrauch von Fahrzeugen für welche keine Haftpflichtversicherung abgeschlossen worden ist;
- die Haftpflicht aus der Beförderung gefährlicher Ladungen;
- Schäden am versicherten Fahrzeug sowie Schäden an den an diesen Fahrzeugen angebrachten oder damit beförderten Sachen sowie Personenschäden von Mitfahrern;
- Schäden, deren Eintritt vom Versicherten mit hoher Wahrscheinlichkeit erwartet werden musste;
- Vermögensschäden, die weder auf einen versicherten Personenschaden noch auf einen dem Geschädigten zugefügten versicherten Sachschaden zurückzuführen sind;
- Ansprüche aufgrund einer vertraglich übernommenen, über die gesetzlichen Vorschriften hinausgehenden Haftpflicht;
- Schäden bei Fahrten, die ein Versicherter gegen Entgelt ausführt;
- die Haftpflicht für Schadenereignisse für welche kein Versicherungsschutz über die Motorfahrzeughaftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges besteht oder Leistungskürzungen vom Motorfahrzeughaftpflichtversicherer vorgenommen worden sowie für den Ersatz eines Selbstbehaltes der Haftpflichtversicherung des Mietfahrzeuges.
- Ausgeschlossen sind auch Regress- und Ausgleichsansprüche aus den für das Mietfahrzeug abgeschlossenen Versicherungen.

## **F Reiserectsschutzversicherung**

### **1. Örtliche Geltung**

Die Versicherung gilt weltweit für Ereignisse, die sich auf Reisen ausserhalb der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein ereignen.

### **2. Versicherte Rechtsgebiete**

Der Versicherungsschutz gilt für die nachfolgend beschriebenen Rechtsgebiete (abschliessende Aufzählung):

#### **2.1. Schadenersatzrecht, Strafanzeige und Opferhilfe**

Geltendmachung von zivilrechtlichen ausservertraglichen Schadenersatzansprüchen (inklusive solcher im Rahmen des Bundesgesetzes über die Opferhilfe) einer versicherten Person für Sach- und Personenschäden (Körperverletzung/Tötung) sowie der daraus unmittelbar resultierenden Vermögensschäden; Einreichen einer Strafanzeige, wenn dies zur Durchsetzung der oben erwähnten Schadenersatzansprüche notwendig ist;

#### **2.2. Versicherungsrecht**

Streitigkeit mit privaten oder öffentlichen schweizerischen Versicherungseinrichtungen als Folge eines Unfalles oder Gewaltdeliktes im Ausland;

#### **2.3. Strafverteidigung**

Rechtswahrung in einem gegen die versicherten Personen gerichteten Strafverfahren wegen der Anschuldigung fahrlässiger Verletzung von Strafvorschriften sowie bei gegen den Versicherten gerichteten Straf- und Verwaltungsstrafverfahren, welche im Zusammenhang mit einem Verkehrsunfall oder wegen Missachtung von Verkehrsvorschriften eingeleitet werden;

#### **2.4. Ausweisentzug**

Wahrnehmung rechtlicher Interessen einer versicherten Person in Verfahren vor schweizerischen Verwaltungsbehörden über den Entzug des Führerausweises infolge einer Verkehrsregelverletzung im Ausland;

#### **2.5. Übriges Vertragsrecht**

Wahrnehmung rechtlicher Interessen einer versicherten Person bei Streitigkeiten aus folgenden Verträgen (abschliessende Aufzählung). Bis zu einem Streitwert von CHF 500.– besteht nur Anspruch auf eine einmalige Rechtsauskunft durch Orion:

- Miete, Leihe und Hinterlegung einer beweglichen Sache im Ausland;
- Fracht- und Beförderungsvertrag über Transport von Gepäck und/ oder eines Motorfahrzeuges im und ins Ausland;
- Reparatur eines Motorfahrzeuges während einer Auslandsreise;
- Verträge über Auslandsreisen (wie Buchung eines Fluges, eines Hotelzimmers etc., inklusive Verträge mit ausländischen Sprachschulen), Miete eines Motorfahrzeuges für eine Auslandsreise oder vorübergehende Miete einer Ferienwohnung bzw. eines Ferienhauses im Ausland bis maximal 6 Monate (unabhängig vom Buchungsort) auch bei Gerichtsstand in der Schweiz und dem Fürstentum Liechtenstein;



- 2.6. Patientenrecht  
Streitigkeiten als Patient im Ausland bei notfallmässigen medizinischen Behandlungen mit Ärzten, Spitälern und anderen medizinischen Institutionen; (Ein Notfall liegt vor, wenn versicherte Personen bei einem vorübergehenden Auslandsaufenthalt einer medizinischen Behandlung bedürfen und eine Rückreise in die Schweiz nicht angemessen ist. Kein Notfall besteht, wenn sich versicherte Personen zum Zwecke dieser Behandlung ins Ausland begeben.)
- 2.7. Sachenrecht  
Streitigkeiten aus Eigentum, Besitz oder anderen dinglichen Rechten an beweglichen Sachen.

### 3. Versicherte Leistungen

In den versicherten Rechtsfällen übernimmt Orion bis maximal CHF 250'000.– pro Ereignis in Europa (CHF 50'000.– für Fälle betreffend übriges Vertragsrecht nach AVB F 2.5) oder bis maximal CHF 50'000.– pro Ereignis im aussereuropäischen Raum die folgenden Leistungen:

- die Bearbeitung dieser Rechtsfälle durch Orion;
- das Honorar eines Rechtsanwaltes bzw. Prozessbeistandes oder eines Mediators;
- die Kosten für ein im Einvernehmen mit Orion bzw. vom Gericht veranlassetes Gutachten;
- Gerichtsgebühren oder andere zu Lasten des Versicherten gehende Verfahrenskosten inklusive Vorschüsse;
- dem Versicherten auferlegte Prozessentschädigungen an die Gegenpartei inklusive Sicherheitsleistungen;
- das Inkasso einer dem Versicherten aus einem versicherten Fall zustehenden Forderung bis zum Vorliegen eines provisorischen oder definitiven Pfändungsverlustscheines, eines Gesuches um Nachlassstundung oder einer Konkursandrohung;
- Vorschüsse für Strafkautionen nach einem Unfall zur Vermeidung von Untersuchungshaft.

Alle Streitigkeiten mit derselben Ursache oder im mittelbaren oder unmittelbaren Zusammenhang mit demselben Ereignis gelten als ein Rechtsfall. Die Versicherungssumme wird pro Rechtsfall, auch wenn mehrere Rechtsgebiete betroffen sind, nur einmal ausgerichtet. Sicherheitsleistungen und Vorschüsse werden in vollem Umfang auf die Versicherungssumme angerechnet. Vorschüsse und Sicherheitsleistungen sind Orion zu rückzuerstatten. Betrifft ein Ereignis mehrere andere oder verschiedene Verträge versicherte Personen, ist Orion berechtigt, die Leistungen auf die aussergerichtliche Interessenwahrung zu beschränken, bis ein Musterprozess durch von ihr ausgewählte Rechtsanwälte durchgeführt worden ist. Für alle durch denselben Vertrag versicherten Personen werden die Leistungen zudem zusammengerechnet.

Generell nicht versichert ist die Zahlung von:

- Bussen;
- Kosten für in Verkehrssachen angeordnete Blutalkohol- und Drogenanalysen, medizinische oder psychologische Untersuchungen sowie Verkehrsunterricht;
- Schadenersatz;
- Kosten und Gebühren des ersten Bescheides in Strafverfahren betreffend Verkehrsdelikte (wie z.B. Strafbefehl, Bussenverfügung etc.) und Administrativverfahren (z.B. Verwarnung, Ausweisentzug, Verkehrsunterricht etc.). Diese gehen auch bei einer allfälligen Anfechtung zu Lasten der versicherten Person;
- Kosten und Honorare, zu deren Übernahme ein Dritter verpflichtet ist oder die zu Lasten eines Haftpflichtigen oder Haftpflichtversicherers gehen; in solchen Fällen bezahlt Orion lediglich Vorschüsse;
- Kosten und Honorare in Konkurs- und Nachlassverfahren sowie in Widerspruchs-, Kollokations- und Aussonderungsprozessen;
- Übersetzungs- und Reisekosten.

### 4. Ausschlüsse

In Ergänzung zu den in den Kundeninformationen nach VVG genannten wesentlichen Ausschlüssen sind zusätzlich von der Versicherung ausgeschlossen:

- sämtliche unter AVB F 1 nicht ausdrücklich als versichert bezeichnete Rechtsgebiete;
- Fälle, bei denen der Lenker ein im öffentlichen Verkehr nicht zugelassenes Fahrzeug verwendet, zum Führen des Fahrzeuges nicht berechtigt ist, keinen gültigen Führerausweis hat oder ein Fahrzeug lenkt, welches nicht mit gültigen Kontrollschildern versehen ist;
- Fälle als Eigentümer/Halter von gewerbmässig genutzten Fahrzeugen, wie z.B. Taxi, Car, Liefer- und Lastwagen des Transportgewerbes, Fahrschulwagen usw.;
- Fälle im Zusammenhang mit der Geltendmachung von Schadenersatzansprüchen beim Lenken fremder Fahrzeuge für Schäden an diesen Fahrzeugen (z.B. Firmenfahrzeuge);
- Fälle im Zusammenhang mit der Anschuldigung der Verletzung von Verkehrsregeln im ruhenden Verkehr (verbotenes Halten, Parkieren usw.);
- Fälle im Zusammenhang mit der Wiedererlangung des rechtskräftig entzogenen Führerausweises;
- Fälle wegen Anschuldigung der Überschreitung der zulässigen Höchstgeschwindigkeit innerorts ab 30 km/h, ausserorts und auf Autostrassen ab 40 km/h sowie auf Autobahnen ab 50 km/h;
- Fälle im Zusammenhang mit folgenden Ereignissen im Wiederholungsfall: Der Anschuldigung des Fahrens im Zustand der Fahrunfähigkeit wegen der Einwirkung von Alkohol, Medikamenten oder Drogen sowie der Vereitelung der Blutprobe;
- Fälle als Eigentümer, Halter oder Lenker von Luftfahrzeugen;
- vertragliche Streitigkeiten im Zusammenhang mit Wasserfahrzeugen mit einem Katalogpreis über CHF 150'000.–;
- vertragliche sowie andere Streitigkeiten im Zusammenhang mit jeglicher (auch nur teilweiser) selbstständiger Berufs- oder Erwerbstätigkeit sowie von Vorbereitungshandlungen dazu (Dieser Ausschluss gilt nicht für Ereignisse im Zusammenhang mit der Benutzung von Verkehrsmitteln.);
- Fälle im Zusammenhang mit Ereignissen, die bei Abschluss der Relax-Assistance-Versicherung oder den Vereinbarungen für eine Reise oder Ferien bereits eingetreten waren oder deren Eintritt für die versicherte Person erkennbar war.
- Fälle aus Forderungen und Verbindlichkeiten, die kraft Erbrechtes oder durch Abtretung/Schuldübernahme auf den Versicherten übergegangen sind;
- die Abwehr von ausservertraglichen Schadenersatzansprüchen Dritter;
- Fälle im Zusammenhang mit Streik oder Aussperrungen und als Beteiligter an Raufereien oder Schlägereien;
- Fälle im Zusammenhang mit Ehrverletzungen;
- Fälle gegen einen anderen durch diesen Vertrag Versicherten oder dessen Haftpflichtversicherung (dieser Ausschluss gilt nicht für den Versicherungsnehmer selbst);
- Streitigkeiten zwischen Konkubinats- oder Wohnpartnern, Ehegatten und in einer eingetragenen Partnerschaft;
- Rechtsschutzfälle im Zusammenhang mit dem Inkasso unbestrittener Forderungen;
- Fälle aus dem Schuldbeitrags- und Konkursrecht (versichert bleiben Inkassomassnahmen aus versicherten Rechtsfällen);
- Fälle gegen Orion, deren Organe und Mitarbeiter sowie von Orion in einem versicherten Fall eingesetzte Anwälte.

### 5. Versicherungsschutz für Rechtsfälle

Der Versicherungsschutz gilt für Rechtsfälle, die während der Dauer des Vertrages eintreten, sofern das Rechtsschutzbedürfnis ebenfalls während der Vertragsdauer eingetreten ist. Keine Deckung besteht, wenn ein Fall erst nach Aufhebung der Police oder Wegfall der Rechtsschutzversicherung angemeldet wird.

### 6. Eintritt eines Rechtsfalles

Der Rechtsfall gilt als eingetreten:

a) Schadenersatzrecht:

Im Zeitpunkt der Verursachung des Schadens;

b) Strafrecht:

Im Zeitpunkt der tatsächlichen oder angeblichen Widerhandlung gegen Strafvorschriften;

c) Versicherungsrecht:

- Beim erstmaligen Eintritt des Gesundheitsschadens, der eine Arbeitsunfähigkeit oder eine Invalidität zur Folge hat;
- In allen übrigen Fällen: Beim Eintritt des Ereignisses, welches den Anspruch gegenüber der Versicherung auslöst;

d) In allen übrigen Fällen:

Im Zeitpunkt der erstmaligen tatsächlichen oder angeblichen Verletzung von Rechtsvorschriften oder vertraglichen Pflichten.

## **7. Abwicklung eines Rechtsfalles**

### **7.1. Grundsätzliches**

Beim Eintritt eines Rechtsfalles, für den ein Versicherter die Dienste von Orion in Anspruch nehmen will, ist diese sofort telefonisch zu benachrichtigen. Beauftragt der Versicherte vor der Fallanmeldung an Orion einen Anwalt bzw. Prozessbeistand oder einen Mediator, so sind dessen vor der Fallanmeldung entstandene Kosten nur bis zum Betrag von CHF 500.– versichert. Honorarvereinbarungen bedürfen der vorgängigen Zustimmung von Orion. Vereinbart der Versicherte mit dem Anwalt eine Erfolgsprämie, so wird diese von Orion nicht übernommen.

### **7.2. Vorgehen**

Orion bestimmt das zugunsten des Versicherten einzuschlagende Vorgehen. Sie führt die Verhandlungen über eine gütliche Erledigung und schlägt in geeigneten Fällen eine Mediation vor. Sie entscheidet über den Beizug eines Anwaltes oder Mediators sowie über die Erstellung von Gutachten. Sie kann die Kostengutsprache inhaltlich und betraglich beschränken.

### **7.3. Streitwertauskauf**

Orion hat das Recht, anstelle der Kostenübernahme gemäss AVB F 2 das wirtschaftliche Interesse zu ersetzen. Dieses ergibt sich aus dem Streitwert unter angemessener Berücksichtigung des Prozess- und Inkassorisikos.

### **7.4. Anwaltswahl**

Orion gewährt dem Versicherten die freie Anwaltswahl, falls im Hinblick auf ein Gerichts- oder Verwaltungsverfahren ein Vertreter eingesetzt werden muss, sowie bei allfälligen Interessenkollisionen.

Bei einem späteren Mandatsentzug durch den Versicherten hat dieser die dadurch entstehenden Mehrkosten zu übernehmen. Orion hat das Recht, einen vom Versicherten vorgeschlagenen Anwalt abzulehnen. Der Versicherte kann dann drei Anwälte aus verschiedenen Anwaltskanzleien vorschlagen, aus welchen Orion den zu Beauftragenden auswählt. Die Ablehnung eines Anwaltes muss nicht begründet werden.

### **7.5. Auskünfte und Vollmachten**

Der Versicherte hat Orion die notwendigen Auskünfte und Vollmachten zu erteilen. Sämtliche mit dem Fall zusammenhängenden Akten wie Bussenverfügungen, Vorladungen, Urteile, Korrespondenzen usw. sind unverzüglich an Orion weiterzuleiten. Ist ein Anwalt beauftragt, hat der Versicherte diesen zu ermächtigen, Orion über die Entwicklung des Falles auf dem Laufenden zu halten und ihr insbesondere die zur Beurteilung der Versicherungsdeckung oder der Prozessaussichten nötigen Unterlagen zur Verfügung zu stellen. Verletzt der Versicherte seine Mitwirkungspflichten, setzt ihm Orion unter Androhung des Verlustes des Versicherungsanspruches eine angemessene Frist.

### **7.6. Vergleiche**

Vergleiche, die Verpflichtungen zu Lasten von Orion beinhalten, dürfen vom Versicherten nur mit deren Zustimmung abgeschlossen werden.

### **7.7. Prozess- und Parteientschädigung**

Jede Prozess- oder Parteientschädigung, die dem Versicherten (gerichtlich oder aussergerichtlich) zugesprochen wird, fällt bis zur Höhe der erbrachten Leistungen Orion zu.

## **8. Meinungsverschiedenheiten**

Bestehen Meinungsverschiedenheiten über das Vorgehen in einem gedeckten Rechtsfall oder über die Erfolgsaussichten des Rechtsfalles, so begründet Orion unverzüglich schriftlich ihre Rechtsauffassung und weist den Versicherten gleichzeitig auf sein Recht hin, innerhalb von 20 Tagen ein Schiedsverfahren einzuleiten. Verlangt er innerhalb dieser Frist kein Schiedsverfahren, gilt dies als Verzicht. Ab Empfang dieser Mitteilung hat der Versicherte alle erforderlichen Massnahmen zur Wahrung seiner Interessen selbst zu treffen. Orion ist für die Folgen mangelhafter Interessenvertretung, insbesondere verpasster Fristen, nicht haftbar. Die Kosten dieses Schiedsverfahrens sind von den Parteien hälftig vorzuschüssen und gehen zu Lasten der unterliegenden Partei. Wird der Kostenvorschuss von einer Partei nicht geleistet, erkennt diese damit die Rechtsauffassung der Gegenpartei an. Die Parteien bestimmen gemeinsam einen Einzelschiedsrichter. Das Verfahren beschränkt sich auf einen einmaligen Schriftwechsel mit den begründeten Anträgen und der Benennung der angerufenen Beweismittel der Parteien, auf dessen Grundlage der Schiedsrichter seinen Entscheid fällt. Im Übrigen gelten die Bestimmungen der Schweizerischen Zivilprozessordnung (ZPO).

Leitet der Versicherte bei Ablehnung der Leistungspflicht auf eigene Kosten einen Prozess ein und erlangt er ein Urteil, das für ihn günstiger ausfällt als die ihm von der Orion schriftlich begründete Lösung oder als das Ergebnis des Schiedsverfahrens, so übernimmt die Orion die dadurch entstandenen Kosten, wie wenn sie diesem zugestimmt hätte.

## **9. Leistungskürzungen**

Orion verzichtet ausdrücklich auf das ihr gesetzlich zustehende Recht auf Leistungskürzung bei grobfahrlässiger Herbeiführung des Versicherungsfalles, ausser bei rechtskräftiger Verurteilung wegen Fahrens im Zustand der Fahrunfähigkeit infolge der Einwirkung von Alkohol, Medikamenten oder Drogen sowie der Vereitelung der Blutprobe.

## **10. Pflichten im Schadenfall**

In Rechtsschutzfällen ist Helvetic Assistance unverzüglich zu benachrichtigen: **Telefon +41 44 563 62 63.**

## **G Fluggastentschädigung**

### **1 Gegenstand und Leistungserbringer**

In der Europäische Gemeinschaft (EU) hat die EU-Verordnung 261 Gültigkeit. Dabei handelt es sich um ein Fluggastgesetz, welches für alle EU-Staaten sowie für die Schweiz, Norwegen und Island gilt. Es regelt das Anrecht von Fluggpassagieren auf eine finanzielle Entschädigung bei einem verspäteten, annullierten oder überbuchten Flug. Diese Dienstleistung wird erbracht durch: AirHelp Limited, 9B Amtel Building, 148 Des Voeux Road Central, Central, Hong Kong nachfolgend AirHelp genannt.

### **2 Versicherte Leistungen**

Bei Verspätung, Annullierung oder Überbuchung des Fluges kann die versicherte Person online seinen Anspruch gegenüber der Airline bei Helvetic Assistance geltend machen (Kontaktdaten siehe A9). Ab diesem Zeitpunkt wird die Erledigung des Schadenfalles durch AirHelp übernommen und es gelten die Nutzungsbedingungen von AirHelp.

Sollte AirHelp den Anspruch bei der Airline gem. EU-Verordnung 261 für die versicherte Person durchbringen, erfolgt die Auszahlung direkt durch AirHelp. Dabei wird dem Versicherungsnehmer 100% des von der Airline erhaltenen Betrages zurückerstattet, die 25% Servicegebühr von AirHelp wird durch die Helvetic Assistance getragen.

### **3 Pflichten im Schadenfall**

Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte und anspruchsberechtigte Person das versicherte Ereignis bzw. den Schadenfall der Helvetic Assistance schriftlich melden (Online-Schadenmeldung bei der in AVB A 9 genannten Kontaktadresse).

### **4 Nicht versicherte Ereignisse**

Die Helvetic Assistance haftet nicht für Fälle, in denen aufgrund der EU-Verordnung keine Leistungen erbracht werden.

## H Leistungsträger-Insolvenz

### 1 Spezielle Bestimmung, Geltungsbereich, Geltungsdauer

Die Versicherung gilt weltweit für alle Buchungen von Linienflügen die in einem offiziellen Flugplan aufgeführt sind, Hotels, Mietwagen und weitere touristische Leistungen (nachfolgend Leistungsträger genannt).

### 2 Versicherte Ereignisse

Die Helvetic Assistance gewährt Versicherungsschutz, wenn die versicherte Person die gebuchte Reiseleistung infolge einer Leistungsträger-Insolvenz nicht antreten oder fortsetzen kann. Als Leistungsträger-Insolvenz wird die Zahlungsunfähigkeit, die Hinterlegung der Bilanz, der Konkurs oder die Einstellung des Betriebes aus finanziellen Gründen bezeichnet, ungeachtet der Dauer dieses Umstandes.

### 3 Versicherte Leistungen

- Kann eine versicherte Person ihre Reiseleistung nicht antreten, übernimmt die Helvetic Assistance die Organisation und die Kosten der Umbuchung auf einen anderen Leistungsträger bis zur Höhe der ursprünglich beim konkursiten Leistungsträger gebuchten und bezahlten Leistungen bis max. CHF 2000.– pro Person.
- Im Schadenfall während der Reise übernimmt die Helvetic Assistance die Organisation und Kosten der Umbuchung auf einen anderen Leistungsträger oder die Rückreise/ Weiterreise der versicherten Person bis max. CHF 2000.– pro Person.
- Wenn mehrere versicherte Personen von ein und demselben versicherten Ereignis betroffen sind, sind die von der Helvetic Assistance zu bezahlenden Entschädigungen auf den Maximalbetrag von 1 Mio. CHF beschränkt. Übersteigen die Ansprüche diesen Betrag, so werden die Leistungen proportional aufgeteilt.

### 4 Ausschluss

Folgende Leistung ist ausgeschlossen:

- wenn die Buchung der Reiseleistung nach der Ankündigung der ersten Zahlungsunfähigkeit des Leistungsträgers getätigt worden ist.

### 5 Pflichten im Schadenfall

Um die Leistungen der Helvetic Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die Helvetic Assistance-Notrufzentrale informieren und deren Zustimmung zu allfälligen Massnahmen bzw. zu deren Kostenübernahme einholen. Die Helvetic Assistance-Notrufzentrale steht rund um die Uhr zur Verfügung (Gespräche mit der Notrufzentrale werden aufgezeichnet).

#### Telefon +41 44 563 62 63

Folgende Dokumente müssen der Helvetic Assistance eingereicht werden:

- die Buchungsbestätigung/Rechnung für die gebuchte Reise sowie die Rechnungen für die Annullierungs- bzw. die Umbuchungskosten (Originale),
- eine offizielle Konkursbestätigung,
- die Kopie der Versicherungspolice.

## I 24/7-Hilfe (Serviceleistung)

### 1 Versicherte Leistungen

Aufgrund eines Anrufs auf die Notrufzentrale organisiert die Helvetic Assistance sofern möglich verschiedene Services wie die Bereitstellung von Verkehrsinformationen, die Reservation eines Restaurants, die Buchung eines Mietwagens und die Bestellung von Blumen. Die Helvetic Assistance veranlasst die vereinbarte Reservierung oder Bestellung im Namen des Kunden und unter Angabe von dessen Kreditkartendaten. Die Abrechnung erfolgt bilateral zwischen dem Kunden und dem dienstleistenden Unternehmen. Die gewünschten Dienstleistungen werden durch ein von der Helvetic Assistance gewähltes Unternehmen erbracht. Ist dies nicht möglich, organisiert die Helvetic Assistance sofern möglich dem Versicherten die Telefonnummer der entsprechenden Institution.

### 2 Kosten

Die Kosten der in Anspruch genommenen Leistungen gehen nach der jeweils gültigen Preisliste des durch die Helvetic Assistance gewählten Unternehmens zulasten des Kunden. Alle von der Helvetic Assistance gemachten Reservierungen unterliegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der von der Helvetic Assistance in Verbindung gebrachten Unternehmen. Der Versicherte ist dem von der Helvetic Assistance gewählten Unternehmen direkt verantwortlich für die Begleichung sämtlicher bezogenen Leistungen. Der Versicherte kommt selbst für allfällige Stornogebühren oder Nichterscheinungskosten auf, die aufgrund von Reservationen im Namen des Versicherten entstanden sind.

### 3 Haftungsausschluss

Die Helvetic Assistance haftet nicht für:

- Vermögensschäden, die infolge Verspätung oder falscher Angaben resultieren, noch für mangelhafte Dienstleistungen oder Mängel der beschafften Gegenstände irgendwelcher Art
- Vermögensschäden, welche mangels Erreichbarkeit der entsprechenden Institution entstanden sind
- die Nichterfüllung der bestellten Leistung

### 4 Vorgehen für Leistungserbringung

Um die Leistungen der 24/7-Hilfe zu nutzen wählt die versicherte Person folgende Nummer:

#### Telefon +41 44 563 62 63