

## FAQ zu Corona und Stornogebühren

### Häufig gestellte Fragen und die Antworten

- 1) Dürfen Stornogebühren verrechnet werden, sollte es eine **behördliche Schließung** des Hotels oder des Ortes geben?

Nein.

- 2) Dürfen Stornogebühren verrechnet werden, sollte das **Hotel oder der Ort unter Quarantäne** stehen?

Nein.

- 3) **Wann dürfen Stornogebühren** verrechnet werden?

- Sofern das Hotel geöffnet und erreichbar ist
- Sofern der Gast reisen darf, aber trotzdem storniert (z.B. aus Angst und reiner Sorge vor möglicher Ansteckung)

- 4) Wie sieht es bei einer **Reisewarnung** aus? Darf man hier kostenlos stornieren?

Nein, bei Individualreisen (Direktbuchung bei Hotel oder über booking.com) ist eine Reisewarnung im Zielland kein Grund für eine kostenlose Stornierung.

(Anders bei Pauschalreisen, die über Reiseveranstalter gebucht wurden)

- 5) Was wird alles von der Europäischen Reiseversicherung **in Zusammenhang mit Covid-19** gedeckt?

Es besteht **Deckung** für den Fall, dass ein versicherter Gast die Reise nicht antreten kann oder abbrechen muss,

- weil eine erhöhte Temperatur gemessen wird, auch wenn ein späteres Testergebnis negativ ist, oder er/sie auf COVID-19 positiv getestet wurden, ohne Symptome zu zeigen.
- weil er/sie an COVID-19 Symptomen erkrankt ist.
- weil ein naher Angehöriger oder eine im gemeinsamen Haushalt lebende Person an COVID-19 erkrankt und eine dringende Anwesenheit erforderlich ist.
- weil ein naher Angehöriger im gemeinsamen Haushalt an COVID-19 erkrankt und der Gast sich deshalb in Quarantäne begeben müssen.

- 6) Wann besteht **keine Deckung** der Reiserücktrittsversicherung?

- Bei Stornierung aus Vorsicht, weil der Gast ein Risikopatient ist
- Wenn der Gast Sorge vor einer Ansteckung hat
- Stornogründe, die ursächlich mit der bisherigen Pandemie im Zusammenhang stehen, wie z.B. ein Arbeitsplatzverlust
- Sollten Sie wegen einer positiv getesteten Person aus Ihrem privaten oder beruflichen Umfeld in Quarantäne gehen.(Arbeitskollege, anderem Kind aus z.B.: dem Kindergarten,...)
- Sollte der Fall einer zweiten Welle (Grenzschließungen oder Shut Down) eintreten, wird diese ebenfalls nicht von der Versicherung gedeckt, in dem Fall dürfen Ihnen aber auch vom Hotel keine Stornogebühren verrechnet werden

- 7) Was passiert, wenn der Gast **während des Urlaubes krank** wird und die Behörden ihn auffordern, sich auf direktem Weg nach Hause in Selbstisolation/Quarantäne zu begeben?

Sollte der Gast während des Urlaubes erkranken und die Heimreise antreten, so sind die Reiseabbruchkosten bis zur max. abgeschlossenen Versicherungssumme gedeckt.

8) Was passiert, wenn der Gast während des Urlaubs erkrankt und die Behörde ihm vorschreibt, dass er **im Hotel in Quarantäne** bleiben muss und **nicht heimreisen darf**?

Sollte der Gast während des Urlaubes erkranken im Hotel unfreiwillig verlängern müssen, so deckt die Versicherung pro Polizze bis zu max. € 2.000.- für Übernachtung und Verpflegung.

9) Welche Kosten werden während des Aufenthalts **nicht gedeckt**?

- Eine behördliche Quarantäneunterbringung außerhalb des Hotels
- Das Hotel wird behördlich unter Quarantäne gestellt, weil ein Gast/Mitarbeiter erkrankt oder ein Verdachtsfall ist
- Kosten für die medizinische Versorgung

10) In welchen Versicherungsprodukten gilt die Covid- 19 Deckung?

In allen Versicherungsprodukten der Europäischen, auch in Hotelstorno Plus und Premium

11) Aufgrund eines Vorfalles werden die **Lifte im Ort vorübergehend geschlossen**. Berechtigt das zu einer kostenlosen Stornierung oder einem Reiseabbruch, weil das Skifahren jetzt nicht mehr möglich ist?

Nein. Die Schließung der Liftanlagen steht nicht im Zusammenhang mit der gebuchten Leistung im Hotel und berechtigt daher nicht zu einer kostenlosen Stornierung.

(Anders bei Pauschalreisen: Wenn ein wesentlicher Teil der Buchung entfällt, berechtigt das den Gast, beim Veranstalter kostenlos zu stornieren)

12) Die Reisefreiheit im Heimatland des Gastes wird eingeschränkt und die **Grenzen geschlossen**. Er kann daher den geplanten Urlaub nicht antreten. Was ist mit den Stornokosten?

In dem Fall darf das Hotel keine Stornokosten verrechnen. (Grenzschließung = Wegfall der Vertragsgrundlage des Beherbergungsvertrags)

13) Die **Fluglinie hat den Flug des Gastes storniert**. Berechtigt ihn das zu einem kostenlosen Storno im Hotel?

Nein. In diesem Fall trägt der Gast die Verantwortung für die von ihm selbst zusammen gestellte Reise.

(Anders bei Pauschalreisen: Ein wesentlicher Teil der Buchung entfällt, Veranstalter muss kostenfrei stornieren lassen.)

14) Eine Schule / ein Verein / eine Gruppe möchte buchen, aber **falls die Zahlen steigen**, möchten sie kostenlos stornieren.

Es gelten die vereinbarten Stornogebühren. Im Falle eines neuen Lockdowns fallen keine Stornogebühren an. Für den Fall der eigenen Erkrankung / positiven Tests zahlt die Europäische Reiseversicherung die Stornogebühr. Angst vor Ansteckung ist, wie auch Angst vor zu viel /zu wenig Schnee, Schlechtwetter nicht versichert, aber auch kein Grund für eine kostenlose Stornierung.

15) Der Gast möchte kostenlos stornieren, weil er **Risikopatient** ist.

Ist nicht versichert aber auch kein Grund für eine kostenlose Stornierung.

Wenn ein Risikopatient **vor Corona für den Winter** gebucht hat, konnte er lange genug kostenfrei stornieren. Wenn er das nicht getan hat oder erst während Corona gebucht hat, ist er selbst verantwortlich.

16) „**Ich glaub´, ich habe Corona!**“ Der Gast befürchtet, an Covid 19 erkrankt oder positiv zu sein und möchte deshalb stornieren.

Das ist kein Grund für eine kostenlose Stornierung. In Hotelstorno Plus und Premium ist versichert, wenn der Gast erkrankt, positiv ohne Symptome oder negativ mit Fieber ist.

17) „Wenn ich aus Österreich zurückkehre, müsste ich zu Hause **14 Tage in Quarantäne!**“

Das ist kein Grund für eine kostenlose Stornierung, da Anreise möglich, aber auch kein versicherter Grund.

18) „In unserem Land ist gerade ein Lockdown, ich **darf nicht ausreisen!**“

Gast darf kostenlos stornieren. (Wegfall der Vertragsgrundlage, da Unmöglichkeit der Anreise)

→ Sollte vom Vermieter ggf. nachgeprüft werden....

19) Der Gast hat eine **Kreditkarte mit inkludierter Stornoversicherung** und erspart sich deshalb den Abschluss einer Reiseversicherung über das Hotel. Somit ist der Urlaub sicherlich abgesichert, oder nicht?

Achtung! Bedingungen für den Stornoschutz in Kreditkarten sind je nach Anbieter unterschiedlich. Der Gast soll abklären:

- welcher Reisepreis ist versichert?
- ist nur der Kreditkarteninhaber versichert oder auch die mitreisende Familie?
- gilt der Versicherungsschutz nur, wenn die Reise selbst auch mit meiner Kreditkarte bezahlt worden ist?
- wie viele Stornierungen pro Jahr werden maximal von der Kreditkartenversicherung übernommen? (1 oder 2?)
- wie hoch ist der Selbstbehalt (20% oder höher?)
- ist Covid-19 nach wie vor ein Ausschlussgrund vom Versicherungsschutz?
- ist Reiseabbruch auch versichert?