

# LEITFADEN MASTERCARD GOLD UND VISA CARD GOLD

SB ALLE VARIANTEN



UKV

URV

# VERSICHERUNGSSCHUTZ UND SERVICELEISTUNGEN IM ÜBERBLICK

## ■ Reiserücktrittskostenversicherung mit Reiseabbruchversicherung:

Versicherungsschutz für den Karteninhaber und die mitversicherten Personen auf gemeinsamen Reisen.

## ■ Auslandsreise-Krankenversicherung:

Versicherungsschutz für den Karteninhaber und die mitversicherten Personen auf gemeinsamen und alleinigen Reisen.

## ■ Auslands-Auto-Schutzbriefversicherung:

Versicherungsschutz für den Karteninhaber und die mitversicherten Personen auf gemeinsamen Reisen.

## ASSISTANCE-SERVICES

### ■ Juristischer Notfallservice:

Serviceleistung für den Karteninhaber und die mitversicherten Personen auf gemeinsamen und alleinigen Reisen.

### ■ Medizinischer Notfallservice:

Serviceleistung für den Karteninhaber und die mitversicherten Personen auf gemeinsamen und alleinigen Reisen.

### ■ Kreditkarten-Notfallservice:

Serviceleistung für den Karteninhaber.

### ■ Reisedokumenten-Notfallservice:

Serviceleistung für den Karteninhaber und die mitversicherten Personen auf gemeinsamen und alleinigen Reisen.

### ■ Bargeldservice:

Serviceleistung für den Karteninhaber und die mitversicherten Personen auf gemeinsamen und alleinigen Reisen.

# HÄUFIGE ALLGEMEINE FRAGEN UND ANTWORTEN

## **Wer ist versichert?**

Versichert ist in allen Sparten der Karteninhaber.

Mitversicherte Personen sind der Ehegatte /eingetragene Lebenspartner oder der in häuslicher Gemeinschaft wohnende Lebensgefährte<sup>1</sup> sowie deren unverheiratete Kinder<sup>2</sup> bis zur Vollendung des 18. Lebensjahres. Ferner sind volljährige Kinder bis zur Vollendung des 25. Lebensjahres versichert, sofern diese unterhaltsberechtig sind und Unterhalt beziehen.

## **Was bedeutet „häusliche Gemeinschaft“?**

Der Lebensgefährte muss einen gemeinschaftlichen Wohnsitz (Wohnung/Haus) mit dem Karteninhaber haben. Der Lebensmittelpunkt des Lebensgefährten befindet sich damit am Wohnsitz (Wohnung/Haus) des Karteninhabers. Eine gemeinsame amtliche Meldeadresse begründet den gemeinschaftlichen Wohnsitz.

## **Sind Kinder auch versichert, wenn sie nicht zu Hause wohnen (z. B. wegen eines Studiums)?**

Ja, sofern sie unterhaltsberechtig sind und Unterhalt beziehen. Die Unterhaltsberechtigung entfällt durch eine geringfügige Tätigkeit neben dem Studium grundsätzlich nicht.

## **Besteht Versicherungsschutz für mitversicherte Personen nur auf gemeinsamen Reisen mit dem Karteninhaber?**

Bei der Reiserücktrittskostenversicherung und bei der Auslands-Auto-Schutzbriefversicherung ist Voraussetzung für den Versicherungsschutz der mitversicherten Personen, dass die Reise gemeinsam mit dem Karteninhaber gebucht und durchgeführt wird. Bei der Auslandsreise-Krankenversicherung sind die mitversicherten Personen auch dann versichert, wenn sie sich alleine auf einer Reise befinden.

## **Muss die Mastercard Gold /VISA Card Gold eingesetzt werden, um Versicherungsschutz zu erhalten?**

Nein, der Besitz einer gültigen Mastercard Gold oder VISA Card Gold ist für den Erhalt des Versicherungsschutzes zu allen in der Kreditkarte enthaltenen Versicherungen ausreichend. Ein Karteneinsatz ist nicht erforderlich.

## **Wann beginnt der Versicherungsschutz?**

Der Versicherungsschutz besteht grundsätzlich, vorbehaltlich des Abschlusses eines gültigen Kreditkartenvertrages, ab Beantragung der Kreditkarte.

## **Was versteht man unter dem Begriff „Subsidiarität“?**

Versicherungsschutz besteht subsidiär zu anderweitig bestehenden Versicherungen. D. h., sofern Versicherungsschutz für dieselbe Gefahr auch noch bei einem anderen Versicherer besteht, geht der anderweitige Vertrag dem Vertrag zur Kreditkarte vor. Dem Kreditkarteninhaber steht es frei, welchem Versicherer er den Schadenfall anzeigt. Meldet er den Schadenfall einem Versicherer aus dem Vertrag zur Kreditkarte, dann wird dieser insoweit in Vorleistung treten.

## **Bestehen Fristen für die Schadenanzeige?**

Der Karteninhaber hat bei Eintritt eines Versicherungsfalles dem Versicherer den Schaden unverzüglich anzuzeigen. Für die Erstattung von eventuellen Auslagen bei späterer oder nachträglicher Schadenanzeige müssen stets Originalbelege eingereicht werden.

## **Was ist im Notfall zu tun?**

Es wird darum gebeten, im Schaden-/Notfall die 24 Stunden und 365 Tage im Jahr erreichbare Notrufnummer, die auf der Kreditkarte bzw. in der Versicherungsbestätigung ausgewiesen wird, unter Angabe des Namens, der Kreditkartennummer und einer Rufnummer, unter der der Anrufer erreichbar ist, anzurufen.

<sup>1</sup> Auch gleichgeschlechtliche Lebenspartner sind versichert.

<sup>2</sup> Auch Stief-, Adoptiv- und Pflegekinder sind versichert.

# REISERÜCKTRITTSKOSTENVERSICHERUNG MIT REISEABBRUCHVERSICHERUNG

Der zuständige Versicherer ist die URV – Union Reiseversicherung AG.

Versicherungsschutz besteht bei Nichtantritt, verspäteter Hinreise oder Abbruch der Reise aus folgenden Gründen:

- Tod, schwere Unfallverletzung oder unerwartet schwere Erkrankung
- Impfunverträglichkeit
- Schwangerschaft
- Erhebliche Schäden am Eigentum
- Verlust des Arbeitsplatzes durch betriebsbedingte Kündigung des Arbeitgebers
- Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses oder eines 1-Euro-Jobs aus der Arbeitslosigkeit heraus
- Arbeitsplatzwechsel
- Wiederholung einer nicht bestandenen Prüfung der Schul-, Berufsschul- oder Hochschulausbildung

des Karteninhabers oder der mitversicherten Personen (bei gemeinsamer Buchung und Durchführung der Reise mit dem Karteninhaber) für alle Reisen, die nach Beantragung der Mastercard Gold/VISA Card Gold gebucht und durchgeführt werden. Die Versicherungssumme beträgt je Reise-/Mietvertrag maximal 10.000 € insgesamt für alle versicherten Personen.

## FRAGEN UND ANTWORTEN

**Aus welchen Gründen kann von einer gebuchten Reise zurückgetreten, die Hinreise verspätet angetreten bzw. die Reise abgebrochen werden?**

Die in den Versicherungsbedingungen aufgeführten Gründe Tod, schwere Unfallverletzung oder unerwartete Erkrankung, Impfunverträglichkeit, Schwangerschaft, erheblicher Schaden am Eigentum, Verlust des Arbeitsplatzes durch betriebsbedingte Kündigung; Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses, Arbeitsplatzwechsel, Wiederholung einer nicht bestandenen Prüfung der Schul-, Berufsschul- oder Hochschulausbildung bezogen auf den Karteninhaber und die mitversicherten Personen, sind abschließend. Der Nichtantritt oder Abbruch einer Reise aus anderen als den aufgeführten Gründen ist nicht versichert.

## Welche Selbstbehalte gibt es?

Es gibt verschiedene Selbstbehaltmodelle, wie folgend aufgeführt. Das für Sie gültige Modell erfragen Sie bei Ihrer Sparkasse:

- 1) 150 € je Versicherungsfall und je versicherte Person / je Mietobjekt und je Reise. Der Höchstselbstbehalt je Reise beträgt jedoch insgesamt maximal 300 € für alle versicherten Personen gemeinsam.
- 2) 250 € je Versicherungsfall und je versicherte Person / je Mietobjekt und je Reise. Der Höchstselbstbehalt je Reise beträgt jedoch insgesamt maximal 500 € für alle versicherten Personen gemeinsam.
- 3) 100 € je Versicherungsfall und je versicherte Person / je Mietobjekt und je Reise. Wird der Versicherungsfall durch Krankheit ausgelöst, beträgt der Selbstbehalt 20 %, mindestens jedoch 100 € je Versicherungsfall und je versicherte Person / je Mietobjekt und je Reise.

- 4) 100 € je Reise.

Der Selbstbehalt wird in jedem Fall berechnet.

## Wie hoch ist die Versicherungssumme?

Die Versicherungssumme beträgt maximal 10.000 € je Reise-/Mietvertrag für alle versicherten Personen.

**Wie verhält es sich mit dem Versicherungsschutz, wenn der Karteninhaber mit einer nicht unter den Versicherungsschutz fallenden Person verreist?**

Wenn der Karteninhaber die Reise aus einem versicherten Grund nicht antreten kann oder abrechnen muss, werden die Kosten übernommen, die auf den Karteninhaber entfallen. Wird die Reise nicht angetreten oder abgebrochen aus einem versicherten Grund, der in der Person des anderen Reiseteilnehmers liegt, besteht für den Karteninhaber auch Versicherungsschutz, wenn die Reise gemeinsam gebucht wurde.

**Wie verhält es sich mit dem Versicherungsschutz, wenn die mitreisende Person beim gleichen Reiseversicherer einen Einzelvertrag abgeschlossen hat?**

Wenn der Karteninhaber oder die mitreisende Person aus einem versicherten Grund die Reise nicht antreten kann

oder abrechnen muss, werden die Kosten für den Karteninhaber und die mitreisende Person übernommen.

#### **Was passiert, wenn der Reisepreis 10.000 € übersteigt?**

Der Betrag von 10.000 € abzüglich des Selbstbehaltes ist die Obergrenze für eine Entschädigung. Ein eventuell höherer Reisepreis geht zulasten des Karteninhabers.

#### **Geltungsbereich**

Es sind keine Einschränkungen vorhanden.

#### **Welche Unterlagen müssen im Versicherungsfall eingereicht werden?**

Zusätzlich zur Schadenanzeige (mit Angabe der Kreditkartennummer) sind an den Reiserücktrittskostenversicherer (vgl. Versicherungsbestätigung) die folgenden Unterlagen im Original einzureichen:

- Buchungsbestätigung des Veranstalters
- Stornokostenrechnung des Veranstalters
- Im Krankheitsfall ein ärztliches Attest mit Diagnose, aus dem der Grund für die Reiseunfähigkeit/den Reiseabbruch hervorgeht
- bei einem Todesfall eine Kopie der Sterbeurkunde
- Polizeiliche Bestätigung bei Schäden am Eigentum
- bei Verlust des Arbeitsplatzes das Kündigungsschreiben des Arbeitgebers
- bei Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses eine Bestätigung der Agentur für Arbeit über die Zustimmung zur gebuchten Reise sowie den Aufhebungsbescheid der Agentur für Arbeit und eine Kopie des neuen Arbeitsvertrags
- bei Wiederholungsprüfungen eine entsprechende Bescheinigung der Schule/Universität/Fachhochschule/College

**Bei anderen Anbietern von Reiserücktrittskostenversicherungen sind Reisen wie z. B. Kreuzfahrten mit einem Prämienaufschlag in Höhe von 3 % vom Reisepreis und einem höheren Selbstbehalt beinhaltet. Gibt es das auch im Versicherungspaket der Mastercard Gold/VISA Card Gold?**

Nein, hier sind Versicherungsumfang und Selbstbehalte für alle Reisen identisch.

#### **Was ist zu verstehen unter § 2 Ziff. 1 Buchstabe a) „bei Nichtantritt der Reise für die dem Reiseunternehmen oder einem anderen vom Versicherten vertraglich geschuldeten Rücktrittskosten“?**

Dieser Passus in den Versicherungsbedingungen deckt beispielsweise das Szenario ab, dass ein Kreditkarteninhaber ein Hotel direkt gebucht hat und wegen Nichtantritt der Reise vom Hotel Rücktrittskosten geltend gemacht werden.

#### **Kann eine Kreditkarteninhaberin oder mitversicherte Person von einer Reise zurücktreten und die Versicherung in Anspruch nehmen, wenn sie nach Buchung der Reise schwanger wird?**

Dies ist nur möglich, wenn der Antritt oder die planmäßige Beendigung der Reise unzumutbar ist. Die Unzumutbarkeit ist durch ein ärztliches Attest zu belegen.

#### **Gibt es bei einem Reiseabbruch auch eine Entschädigung für den nicht genutzten Urlaub?**

Ja. Entschädigt werden die Aufwendungen für im Voraus gebuchte, jedoch aufgrund des Reiseabbruchs nicht in Anspruch genommene Leistungen.



# AUSLANDSREISE-KRANKENVERSICHERUNG

Der zuständige Versicherer ist die UKV – Union Krankenversicherung AG.

Die Auslandsreise-Krankenversicherung übernimmt:

- 100 % Kostenersatz für medizinisch notwendige ärztliche Behandlung. Bei schmerzstillenden zahnärztlichen Behandlungen erstatten wir bis zu insgesamt 300 € je Versicherungsfall.
- Die Kosten für eine Behandlung als Patient 1. Klasse mit freier Wahl von Arzt und Krankenhaus
- Die Kosten für einen medizinisch notwendigen bzw. medizinisch sinnvollen (vgl. Versicherungsbestätigung) und vertretbaren Rücktransport an den ständigen Wohnsitz oder in das nächsterreichbare geeignete Krankenhaus

Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf die ersten 60 Tage<sup>3</sup> eines jeden Auslandsaufenthaltes innerhalb des Versicherungsjahres. Das Versicherungsjahr erstreckt sich, vorbehaltlich des Abschlusses eines gültigen Kreditkartenvertrages, über einen Zeitraum von jeweils 365 Tagen ab Beantragung der Kreditkarte.

Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf das Ausland. Nicht als Ausland gilt die Bundesrepublik Deutschland.

## FRAGEN UND ANTWORTEN

### Welchen Geltungsbereich hat die Auslandsreise-Krankenversicherung?

Der Geltungsbereich umfasst die ganze Welt, jedoch nicht die Bundesrepublik Deutschland.

### Wo müssen Rechnungen zu medizinischen Behandlungen etc. bei Bedarf eingereicht werden?

Rechnungen sind bitte unter Angabe der Kreditkarten- und Kontonummer bei dem jeweiligen Krankenversicherer (vgl. Versicherungsbestätigung) einzureichen.

<sup>3</sup> Maximale Dauer des Versicherungsschutzes, Anschlussverträge sind möglich.

### Was muss bei einer Abrechnung von Auslagen des Karteninhabers oder der mitversicherten Personen vor Ort beachtet werden?

Bitte Sie den behandelnden Arzt, die Rechnungen mit den folgenden Angaben zu versehen:

- Adresse des behandelnden Arztes
- Name des Patienten
- Diagnose
- Einzelleistungen und Behandlungsdaten bei Medikamenten
- Name und Preis des Medikamentes
- Quittungsvermerk

Für die Erstattung von Auslagen werden die Originalbelege benötigt. Die Entschädigung wird per Scheck ausbezahlt oder auf ein angegebenes Konto überwiesen. Wenn Originalbelege nicht beigebracht werden können, z. B. weil bereits ein Teil der Kosten durch die gesetzliche Krankenversicherung erstattet worden ist, genügen Kopien und die Abrechnung der gesetzlichen Krankenversicherung.

### Welche Selbstbehalte gibt es?

Es gibt verschiedene Selbstbehaltmodelle, wie folgend aufgeführt. Das für Sie gültige Modell erfragen Sie bei Ihrer Sparkasse:

- 1) 150 € bei jedem Versicherungsfall einer versicherten Person. Der Höchstselbstbehalt je Reise beträgt jedoch maximal 300 € für alle versicherten Personen gemeinsam.
- 2) 250 € bei jedem Versicherungsfall einer versicherten Person. Der Höchstselbstbehalt je Reise beträgt jedoch maximal 500 € für alle versicherten Personen gemeinsam.

Der Selbstbehalt wird in jedem Fall berechnet.

- 3) kein Selbstbehalt.

### Wie verhält es sich mit dem Versicherungsschutz bei Reisen, die über den Zeitraum von 60 Tagen hinausgehen?

Es ist möglich, für längere Reisezeiträume eine Anschlussversicherung abzuschließen. Hierzu wendet man sich bitte an den jeweiligen Krankenversicherer (vgl. Versicherungsbestätigung).

# AUSLANDS-AUTO-SCHUTZBRIEFVERSICHERUNG

Der zuständige Versicherer ist die Deutsche Assistance Versicherung AG.

Versicherungsschutz besteht für den Fall, dass der Karteninhaber / die mitversicherten Personen anlässlich einer Auslandsreise mit ihrem Fahrzeug eine Panne oder einen Unfall erleiden, das Fahrzeug gestohlen wird oder ein Totalschaden eintritt, sowie bei Erkrankung oder Tod des Fahrers.

Für die mitversicherten Personen besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn sie die Reise auch gemeinsam mit dem Karteninhaber durchführen. Voraussetzung für den Versicherungsschutz ist der ständige Wohnsitz der versicherten Personen in der Bundesrepublik Deutschland. Sofern aus beruflichen Gründen der Hauptwohnsitz vorübergehend ins Ausland verlegt wird, bleibt der Versicherungsschutz bis zu zwölf Monate bestehen.

Eine Kostenübernahme erfolgt im Rahmen der Detailregelungen in den Versicherungsbedingungen und unter Berücksichtigung der jeweiligen Versicherungssummen für die nachfolgend exemplarisch aufgeführten Leistungen:

- Pannenhilfe und Abschleppen
- Bergen und Abtransport
- Übernachtung bei Fahrzeugausfall
- Weiterfahrt oder Rückfahrt bei Fahrzeugausfall
- Mietwagen bei Fahrzeugausfall
- Ersatzteilversand
- Fahrzeugtransport bei Fahrzeugausfall
- Fahrzeugunterstellung
- Benennung von Werkstätten
- Fahrzeugtransport
- Mietwagen
- Fahrzeugverzollung- und verschrottung
- Bei Notwendigkeit Schaltung eines Reiserückrufs über den Rundfunk
- Fahrzeugschlüssel-Service

Es besteht in keinem Fall Versicherungsschutz für Schäden am Fahrzeug durch Unfall, Sachbeschädigung etc.

Hierfür empfiehlt sich der separate Abschluss einer Vollkaskoversicherung.

## FRAGEN UND ANTWORTEN

### Für welche Länder gilt die Auslands-Auto-Schutzbriefversicherung?

Versicherungsschutz wird für Schadenereignisse, die in Europa und in den außereuropäischen Anliegerstaaten des Mittelmeeres eintreten, gewährt. Kein Versicherungsschutz besteht für Schadenereignisse in der Bundesrepublik Deutschland sowie für Schadenereignisse innerhalb einer Entfernung von 50 km vom Wohnsitz des Karteninhabers bzw. der mitversicherten Personen.

### Wie kann man einen Auslands-Auto-Schutzbriefversicherungsfall melden?

Es wird darum gebeten, im Schaden-/Notfall die 24 Stunden und 365 Tage im Jahr erreichbare Notrufnummer, die auf der Kreditkarte bzw. in der Versicherungsbestätigung ausgewiesen wird, unter Angabe des Namens, der Kreditkartennummer und einer Rufnummer, unter der der Anrufer erreichbar ist, anzurufen. Bei Eigenorganisation oder der Einschaltung anderweitiger Dienstleister kann es passieren, dass die Kosten nicht in voller Höhe übernommen werden können.

### **Wo müssen Rechnungen bei Bedarf eingereicht werden?**

Bitte senden Sie unter Angabe der Kreditkartennummer die Unterlagen an die folgende Adresse:

#### **Deutsche Assistance Service GmbH**

Hansaallee 199  
40549 Düsseldorf

### **Wie erfolgt die Abrechnung eines Schadenereignisses?**

Die Abrechnung eines Schadenereignisses erfolgt grundsätzlich direkt zwischen der Deutschen Assistance Service GmbH und dem leistenden Partnerunternehmen.

### **Was muss bei einer Abrechnung von Auslagen des Karteninhabers oder der mitversicherten Personen vor Ort beachtet werden?**

Für die Erstattung von Auslagen werden die Originalbelege benötigt. Die Entschädigung wird per Scheck ausbezahlt oder auf ein angegebenes Konto überwiesen.

### **Gilt die Auslands-Auto-Schutzbriefversicherung auch für gemietete Fahrzeuge?**

Ja, die Auslands-Auto-Schutzbriefversicherung gilt auch für Auslandsfahrten mit einem gemieteten Fahrzeug, aber nur bezüglich der Auslands-Auto-Schutzbriefleistungen.

### **Wie verhält es sich mit mitgeführter Ladung und Gepäckstücken?**

Bei nicht gewerblich mitgeführter Ladung und Gepäck wird bei einem Schadenereignis bei Bedarf z. B. für den Weiter- oder Rücktransport dieser Gegenstände gesorgt. Gewerblich mitgeführte Ladung und Gepäck sind hiervon ausgenommen. Schäden an Ladung und Gepäck werden über die Auslands-Auto-Schutzbriefversicherung generell nicht entschädigt.

### **Kann im Schadenfall der ADAC eingeschaltet werden?**

Es wird darum gebeten, im Schaden-/Notfall die 24 Stunden und 365 Tage im Jahr erreichbare Notrufnummer, die auf der Kreditkarte bzw. in der Versicherungsbestätigung ausgewiesen wird, anzurufen.

### **Welche Fahrzeuge sind versichert?**

Versicherungsschutz besteht für folgende Fahrzeuge<sup>4</sup>:

- Fahrzeug des Karteninhabers bzw. der mitversicherten Personen
- Ein dem Karteninhaber zur Verfügung gestelltes Firmenfahrzeug
- Ein Selbstfahrer-Mietfahrzeug

Zeitgleich besteht nur für ein Fahrzeug Versicherungsschutz.



<sup>4</sup> Kräder über 50 ccm, Pkw, Wohnmobile bis zu 4 t.



# ASSISTANCE-SERVICES

Zusätzlich zu der Organisation der umfangreichen Versicherungsleistungen können – ohne Kostenübernahme – folgende Serviceleistungen in Anspruch genommen werden:

- Juristischer Notfallservice
- Medizinischer Notfallservice
- Kreditkarten-Notfallservice
- Reisedokumenten-Notfallservice
- Bargeldservice

Die Leistungen werden durch die Deutsche Assistance Service GmbH erbracht.

## JURISTISCHER NOTFALLSERVICE

Die Serviceleistungen werden erbracht, wenn der Karteninhaber oder die mitversicherten Personen durch einen Notfall im Ausland einen Rechtsanwalt, Dolmetscher oder den Kontakt zur Botschaft oder zu einem Konsulat vor Ort benötigen.

### Serviceleistungen:

- Benennung eines Rechtsanwaltes vor Ort
- Benennung eines Dolmetschers vor Ort
- Benennung der Botschaft oder eines Konsulates vor Ort

## FRAGEN UND ANTWORTEN

### Für welche Länder gilt der Juristische Notfallservice?

Diese Serviceleistung wird grundsätzlich weltweit erbracht.

### Werden die Kosten für den Rechtsanwalt oder den Dolmetscher übernommen?

Nein. Es erfolgt nur die Benennung eines Rechtsanwaltes bzw. eines Dolmetschers vor Ort. Es empfiehlt sich, im Vorfeld einer Reise mit einem Rechtsschutzversicherer zu klären, ob und in welcher Höhe die Kosten übernommen werden.

### Spricht der Rechtsanwalt bzw. Dolmetscher deutsch?

Grundsätzlich wird ein Anwalt bzw. Dolmetscher benannt, der die rechtliche Situation vor Ort in der deutschen Sprache vermitteln kann. Leider kann dies aber nicht in allen Fällen und überall garantiert werden. In diesen Fällen benennt die Reiseservice-Hotline einen englischsprachigen Rechtsanwalt bzw. Dolmetscher.

## MEDIZINISCHER NOTFALLSERVICE

Die Serviceleistungen werden erbracht, wenn der Karteninhaber oder die mitversicherten Personen durch einen Notfall im Ausland eine medizinische Hilfestellung vor Ort benötigen.

### Serviceleistungen:

- Informationen über die Möglichkeiten ärztlicher Versorgung vor Ort
- Benennung von deutsch- oder englischsprachigen Ärzten vor Ort
- Hilfestellung bei der Übermittlung von Informationen zwischen beteiligten Ärzten und Angehörigen während eines Krankenhausaufenthaltes
- Organisation des Besuches einer nahestehenden Person

## FRAGEN UND ANTWORTEN

### Für welche Länder gilt der Medizinische Notfallservice?

Diese Serviceleistung wird grundsätzlich weltweit erbracht.

### Werden die Kosten für den benannten Arzt vor Ort übernommen?

Die Kosten für einen Arztbesuch übernimmt die in der Kreditkarte enthaltene Auslandsreise-Krankenversicherung.

### Spricht der Arzt vor Ort deutsch?

Grundsätzlich wird ein Arzt benannt, der die medizinische Behandlung vor Ort in der deutschen Sprache erklären kann. Leider kann dies aber nicht in allen Fällen und überall garantiert werden. In diesen Fällen benennt die Reiseservice-Hotline einen englischsprachigen Arzt.

### Wird der Hausarzt über die Behandlung vor Ort informiert?

Der Hausarzt wird nur auf Wunsch über die Behandlung vor Ort informiert. Der Hausarzt wird dann über den Aufenthaltsort, die Diagnose und die Medikation vor Ort in Kenntnis gesetzt.

### Werden die Kosten für die Anreise von Angehörigen übernommen?

Nein. Über die Reiseservice-Hotline können die Personen vor Ort oder die Anreisenden gerne ein Angebot erhalten. Die Kosten für die An- und Abreise sowie für den Aufenthalt vor Ort werden jedoch nicht übernommen.

### **Warum soll ich dann am besten die Anreise von Angehörigen über die Reiseservice-Hotline organisieren lassen?**

Die Mitarbeiter der Reiseservice-Hotline sind immer über den aktuellen Krankheitsverlauf vor Ort informiert. Sollte sich die Situation kurzfristig so verschlechtern, dass ein medizinischer Rücktransport oder die Verlegung in ein anderes Krankenhaus notwendig wird, können die Anreisenden jederzeit über den Stand der Dinge und die notwendigen Maßnahmen informiert werden. Des Weiteren hat die Reiseservice-Hotline die Möglichkeit, günstige Flüge, Mietwagen und Hotelunterkünfte für einen Krankenbesuch vor Ort zu buchen. Voraussetzung einer Buchung ist allerdings die Bezahlung mit einer Kreditkarte.

### **KREDITKARTEN-NOTFALLSERVICE**

Die Serviceleistungen werden erbracht, wenn bei Verlust, Diebstahl, Raub oder sonstigem Abhandenkommen der Kreditkarte des Karteninhabers im Ausland die Sperrung der Kreditkarte notwendig wird.

#### **Serviceleistungen:**

- Veranlassung der Kartensperrung beim zuständigen Kreditkartenprozessor
- Auf Wunsch des Karteninhabers und soweit möglich erfolgt die Beantragung einer Ersatzkarte beim zuständigen Kreditkartenprozessor

### **FRAGEN UND ANTWORTEN**

#### **Für welche Länder gilt der Kreditkarten-Notfallservice?**

Diese Serviceleistung wird grundsätzlich weltweit erbracht.

#### **Wer trägt die Kosten für die Kartensperrung und Ersatzbeantragung und wie hoch sind diese?**

Die Kosten für die Kartensperrung trägt der Karteninhaber. Über die Höhe der Kosten für die Sperrung bzw. Ersatzbeantragung kann die jeweilige Sparkasse informieren.

#### **Warum wird bei Ersatzbeantragung die Ersatzkarte nicht an den aktuellen Aufenthaltsort, sondern nur an die Heimatanschrift versendet?**

Der Versand einer über die Reiseservice-Hotline beantragten Ersatzkarte kann grundsätzlich nur an die Heimatanschrift des Karteninhabers erfolgen.

Falls ein zeitnaher Ersatzkartenversand an den aktuellen Aufenthaltsort benötigt wird, benennt die Reiseservice-Hotline gerne eine Kontaktstelle für die Beantragung einer sog. „Emergency Replacement Card“. Die Kosten für eine solche Karte sind allerdings sehr hoch und müssen vom Kreditkarteninhaber selbst getragen werden.

### **REISEDOKUMENTEN-NOTFALLSERVICE**

Die Serviceleistung wird erbracht, wenn der Karteninhaber oder die mitversicherten Personen durch Verlust, Diebstahl, Raub oder sonstiges Abhandenkommen von Reisedokumenten im Ausland einen Rechtsanwalt, Dolmetscher oder den Kontakt zur Botschaft oder zu einem Konsulat vor Ort benötigen.

#### **Serviceleistung:**

- Benennung und Kontaktherstellung zu Behörden, Ämtern, Botschaften oder Konsulaten vor Ort

### **FRAGEN UND ANTWORTEN**

#### **Für welche Länder gilt der Reisedokumenten-Notfallservice?**

Diese Serviceleistung wird grundsätzlich weltweit erbracht.

#### **Werden die Kosten für die Ersatzbeantragung von Reisedokumenten übernommen?**

Nein. Es erfolgt lediglich die Benennung und Kontaktherstellung zur zuständigen Instanz vor Ort.

### **BARGELDSERVICE**

Die Serviceleistungen werden erbracht, wenn der Karteninhaber oder die mitversicherten Personen in finanziellen Notlagen, ausgelöst durch Verlust, Diebstahl, Raub oder sonstiges Abhandenkommen der Reisezahlungsmittel im Ausland, dringend Bargeld vor Ort benötigen.

#### **Serviceleistungen:**

- Kontaktaufnahme zur jeweiligen Hausbank mit der Bitte um Überweisung des benötigten Betrages an eine Bank vor Ort
- Ist die jeweilige Hausbank nicht erreichbar oder eine Auszahlung über eine Bank vor Ort innerhalb von 24 Stunden nicht machbar, erfolgt die Bereitstellung eines Bargeldservice-Darlehens bis zu 1.500 €, welches direkt über die Kreditkarte abgebucht wird

## FRAGEN UND ANTWORTEN

### **Für welche Länder gilt der Bargeldservice?**

Diese Serviceleistung wird grundsätzlich weltweit erbracht.

### **Wer trägt die Kosten für die Bargeldtransaktion in das Ausland?**

Wird der Betrag über die Reiseservice-Hotline zur Verfügung gestellt, werden auch mögliche Transaktionskosten von dieser Stelle übernommen.

### **Muss für das über die Reiseservice-Hotline bereitgestellte Bargeldservice-Darlehen ein Zins gezahlt werden?**

Nein, der Betrag wird zinsfrei zur Verfügung gestellt.

### **Welcher Betrag kann maximal zur Verfügung gestellt werden?**

Maximal kann je Reise und finanzieller Notlage ein Bargeldservice-Darlehen in Höhe von 1.500 € über die Reiseservice-Hotline gewährt werden. Höhere Beträge können ggf. über einen direkten Kontakt des Karteninhabers mit der jeweiligen Sparkasse abgestimmt werden.

## ALLGEMEINE ANFRAGEN

Allgemeine Anfragen sind bitte an den aus den Versicherungsunterlagen ersichtlichen zuständigen Versicherer oder an die auf der Kreditkarte aufgeführten Servicenummern zu richten.

Schadenmeldungen und Anfragen zu Schadenfällen, die nicht bereits als Notfall erledigt werden konnten, richten Sie bitte an den nach den Versicherungsunterlagen zuständigen Versicherer.

Aus stilistischen Gründen werden Begriffe wie „Karteninhaber“ oder „Lebensgefährte“ in diesem Dokument für Frauen und Männer gleichermaßen verwendet. Darin ist keine Wertung enthalten.

Deutsche Assistance Versicherung AG  
Hansaallee 199  
40549 Düsseldorf  
Telefon 0211 529-50  
Telefax 0211 529-5199  
E-Mail [info@deutsche-assistance.de](mailto:info@deutsche-assistance.de)  
Internet [www.deutsche-assistance.de](http://www.deutsche-assistance.de)