

## Fragen / Antworten zur Reiseversicherung Vacanza

### A) Fragen zur Überarbeitung Vacanza per 1. Januar 2022

Nr.	Frage	Antwort
1.1	<b>Warum hat Visana die Reiseversicherung Vacanza überarbeitet?</b>	<p>Wir stellen fest, dass der Deckungsumfang von Vacanza – trotz bereits 15jährigem Bestehen – nach wie vor solid und marktfähig ist.</p> <p>Um auch in den nächsten Jahren eine umfassende Reiseversicherung anzubieten, werden die Leistungen von Vacanza insbesondere im Bereich der Annullierungskostenversicherung ausgebaut.</p>
1.2	<b>Ich verfüge bereits über Vacanza. Was muss ich machen, um von den neuen Leistungen zu profitieren?</b>	<p>Alle Versicherte, welche über die Reiseversicherung Vacanza verfügen, profitieren ab 1. Januar 2022 automatisch vom erweiterten Deckungsumfang. Unsere Kunden müssen dazu nichts unternehmen.</p>
1.3	<b>Bleiben Annullierungskosten infolge Epidemie/Pandemie versichert?</b>	<p>Visana ist es ein grosses Anliegen, dass keine Leistungen verschlechtert werden. Was bisher über Vacanza versichert war, bleibt versichert (keine Verschlechterungen).</p> <p>Epidemie und Pandemie bleiben damit versicherte Ereignisse im Rahmen der Annullierungskostenversicherung.</p>
1.4	<b>Ich bin nicht sicher, ob ich von dieser Anpassung betroffen bin. Wie kann ich das am einfachsten überprüfen?</b>	<p>Falls Sie bei Visana über eine Krankenzusatzversicherung Ambulant, Spital oder Basic verfügen, ist Vacanza automatisch während 8 Wochen pro Reise mitversichert. Die abgeschlossenen Versicherungsprodukte sind auf Ihrer Versicherungspolice ersichtlich.</p>
1.5	<b>Fällt meine Prämie jetzt höher aus?</b>	<p>Nein, die Deckungserweiterungen haben keinen Einfluss auf die Prämien.</p>
1.6	<b>Ab welchem Zeitpunkt gelten die neuen AVB Vacanza resp. wann melde ich einen Schadenfall noch bei der Europäischen Reiseversicherung und wann bei der Zürich Versicherung?</b>	<p>Die Abgrenzung bezüglich Gültigkeit der AVB Vacanza erfolgt nach dem Schadeneintrittsprinzip. Das heisst: Tritt ein Schaden bis und mit 31.12.2021 ein, so wird dieser nach den AVB 2014 und durch die Europäische Reiseversicherung (ERV) bearbeitet. Tritt ein Schaden ab 1.1.2022 ein, so wird dieser nach den AVB 2022 und durch Zurich Versicherung bearbeitet. Dies unabhängig davon, wann die Reise gebucht oder wann die Vacanza-Versicherung abgeschlossen wurde.</p>

**B) Fragen zur Annullierungskostenversicherung**

Nr.	Frage	Antwort
2.1	<b>Wie hoch ist die Versicherungssumme?</b>	Max. CHF 20 000.— pro Reise (limitiert auf max. 2 Schadenfälle pro Jahr).
2.2	<b>Ich habe eine Frage zu den AVB Annullierungskostenversicherung. Artikel 11.1, Ziffer 4 Vorzeitige Rückkehr: Im ersten Abschnitt ist erwähnt, dass die Kosten des nicht benutzten Aufenthaltes ohne Transportkosten bezahlt würden. Was ist gemeint mit Transportkosten?</b>	Bei vorzeitigem Abbruch der Ferien wird zurückerstattet: Max. CHF 20 000.—. Die anteilmässige Erstattung der Kosten des nicht benutzten Aufenthaltes (ohne Transportkosten, d.h. ohne BESTEHENDES BILLETT) + die Mehrkosten (z. B. Rückflugumbuchung oder Rückflug gleicher Klasse, wenn die Umbuchung nicht möglich ist).
2.3	<b>Was passiert, wenn ich beispielsweise 16 Wochen auf Reisen bin, jedoch ohne Zusatzversicherung? Gibt es eine anteilmässige Entschädigung oder gar keine?</b>	<u>Annulation vor Reiseantritt:</u> Haben Sie keine individuelle Zusatzversicherung (Verlängerung) abgeschlossen und verfügen Sie somit nur über die 8 Wochen aus der Vacanza (Kollektivversicherung), werden die Leistungen pro rata angerechnet. Dies bedeutet, dass der verlorene Teil der Reise, der innerhalb der ersten 8 Wochen anfällt, zurückerstattet wird.  <u>Abbruch der Reise:</u> Wenn Sie länger als 8 Wochen (z. B. 16 Wochen) reisen, jedoch keine individuelle Zusatzversicherung abgeschlossen haben: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Beispiel 1:</u> Brechen Sie die Reise nach 10 Wochen ab, sind Sie somit nicht mehr gedeckt. Dies bedeutet, dass der verlorene Teil der Reise (d. h. 6 Wochen des nicht benutzten Aufenthalts) und die Reisemehrkosten (Umbuchungsgebühr, neues Ticket, Taxi usw.) nicht zurückerstattet werden.</li> <li>• <u>Beispiel 2:</u> Brechen Sie die Reise nach 6 Wochen ab, sind Sie somit nur noch für 2 Wochen gedeckt. Dies bedeutet, dass der verlorene und gedeckte Teil von 2 Wochen für den nicht benutzten Aufenthalt pro rata und die Reisemehrkosten (Umbuchungsgebühr, neues Ticket, Taxi usw.) zurückerstattet werden. Die restlichen 8 Wochen, die nicht gedeckt sind, fallen zu Ihren Lasten.</li> </ul>
2.4	<b>Die Annullierung gilt pro Reise und pro Versicherungsnehmer: Wie ist das, wenn die Reise für die ganze Familie gebucht wird, aber nicht sämtliche Familienmitglieder Visaversichert sind?</b>	Falls die Reise aufgrund eines versicherten Ereignisses annulliert wird, übernimmt die Annullierungskostenversicherung den Arrangementteil für die durch die Vacanza versicherten Personen. Bsp: Mutter und 2 Kinder Vacanza-versichert, Vater ist nicht Vacanza-versichert. Der Vater erkrankt, die Reise kann nicht angetreten werden. Die

Nr.	Frage	Antwort
		Annullierungskostenversicherung erbringt Leistungen für Mutter und Kinder, nicht jedoch für den Vater. Der Vater ist ein Annullierungsgrund, er ist aber nicht versichert. (Seine Krankheit bildet aber eine Anspruchsberechtigung für die anderen versicherten Angehörigen.)
2.5	<b>Wenn ich wegen Krankheit die Reise nur vorübergehend unterbrechen muss aber nachher weiterreisen kann, bezahlt die Versicherung die stornierten Flüge und Umbuchungen?</b>	Ja, es muss aber medizinisch gerechtfertigt sein und die Reiseunfähigkeit muss vom Arzt bestätigt werden.
2.6	<b>Sind weitere gebuchte Flüge in den Ferien mitversichert (innert 8 Wochen)?</b>	Ja, bis max. CHF 20 000.— für alle Reisekosten pro Reise.
2.7	<b>Welche Richtlinien sind massgebend, um zu beurteilen, ob eine Reise infolge Unruhen, Epidemien usw. im Destinationsland zu Lasten der Reiseversicherung annulliert werden kann?</b>	Es gelten die EDA-Reisebeschränkungen (oder Reisehinweise).
2.8	<b>Ein Ehepaar hat eine Reise gebucht. Nun erkrankt der Ehemann. Alleine will die Ehefrau nicht fahren. Werden beide Arrangements rückvergütet?</b>	Ja, falls beide bei der Visana versichert sind.
2.9	<b>Kann die Annullierungskosten-Versicherung auch für Reisen in der Schweiz eingesetzt werden?</b>	Ja.
2.10	<b>Ich habe die Vacanza, muss ich noch eine Annullierungskosten-Versicherung abschliessen?</b>	Nein, bleiben Sie aber länger als 8 Wochen, haben Sie die Möglichkeit, die Reiseversicherung zu verlängern.
2.11	<b>Reicht es, wenn ich bei einer Annullation den Fall meiner Versicherung melde?</b>	Nein, Sie sind verpflichtet, unverzüglich ebenfalls Ihre Reise bei der Buchungsstelle (Reisebüro usw.) zu annullieren.
2.12	<b>Innerhalb welcher Frist muss ich meine</b>	Sofort nachdem der Annullierungsgrund bekannt ist, um eine Verschlimmerung des Schadens zu

Nr.	Frage	Antwort
	<b>Annulation bei der Buchungsstelle melden?</b>	vermeiden.
2.13	<b>Ist eine verspätete Rückreise vom Aufenthaltsort von der Annullationsversicherung gedeckt?</b>	<p>Ja. Mehrkosten für Transport, Unterkunft und Verpflegung bei einem verlängerten Aufenthalt infolge eines versicherten Ereignisses sind bis CHF 1'000.– pro Person und Reise versichert (AVB Teil D, Art. 11.1, Ziffer 5).</p> <p>Erfolgt der verlängerte Aufenthalt aus einem medizinischen Grund, so werden erstinstanzlich CHF 2'000.– gemäss AVB Teil A, Artikel 2.1, Ziffer 2.5 (Reise-Mehrkosten) bezahlt. Reicht dieser Betrag nicht aus, werden ergänzend maximal CHF 1'000.– aus dem Teil Annullierungskosten bezahlt.</p>
2.14	<b>Wenn ich aufgrund eines Streikes bei der Rückreise den Anschlussflug verpasse, ist das gedeckt?</b>	Nein, es gibt keine Deckung seitens Vacanza. Die Fluggesellschaft übernimmt i.d.R. die Kosten.
2.15	<b>Der Versicherte ist in den Ferien. Während der Ferien erkrankt ein Elternteil schwer zu Hause (reist also nicht mit), aufgrunddessen der Versicherte seine Ferien vorzeitig abbricht und heimreist. Übernimmt die Annullierungskostenversicherung die Reisemehrkosten und die Kosten des nicht benutzten Aufenthaltes?</b>	Ja, die vorzeitige Rückkehr ist gedeckt, wenn die nicht mitreisende, direkt verwandte Person schwer erkrankt oder stirbt.
2.16	<b>Ein Versicherter ist Professor und wird nach Ankara reisen, um Vorlesungen zu geben. Den Flug und das Hotel bezahlt er selber. Ist dieser Fall durch die Annullierungskostenversicherung gedeckt?</b>	Ja ein solcher Fall ist gedeckt, jedoch muss der Versicherungsnehmer beweisen können, dass er den Flug und das Hotel selbst bezahlt hat.
2.17	<b>Ist eine Hotelübernachtung gedeckt, wenn die Reservation nur telefonisch oder per E-Mail stattgefunden hat?</b>	Eine Hotelübernachtung ist auch gedeckt, jedoch ist die schriftliche Reservation (auch per E-mail) unentbehrlich. In jedem Fall müssen die entstandenen Kosten nachgewiesen werden.

**C) Fragen zur Kredit- und Kundenkartenversicherung**

Nr.	Frage	Antwort
3.1	<b>Gilt die Deckung auch bei einem Diebstahl/Verlust vor Ort zuhause?</b>	Ja, die Deckung gilt auch bei Einbruch zuhause.
3.2	<b>Wie hoch ist die Versicherungssumme für Kredit-/Kundenkarten und persönliche Ausweise?</b>	Bis zu CHF 500.— pro Jahr.
3.3	<b>Sind alle meine Karten und persönlichen Ausweise gedeckt?</b>	Ja.
3.4	<b>Ist die SIM-Karte (Handy) auch gedeckt?</b>	Nein.

**D) Fragen zur Reisegepäckversicherung**

Nr.	Frage	Antwort
4.1	<b>Wie hoch ist die Versicherungssumme für Reisegepäck?</b>	Bis zu CHF 2000.— pro Reise.
4.2	<b>Gibt es eine anteilmässige Entschädigung oder keine?</b>	Ist der Schaden innerhalb der Versicherungsperiode angefallen, wird bis zur Versicherungssumme (CHF 2000.—) entschädigt, sonst wird keine Entschädigung entrichtet.
4.3	<b>Wie ist mein Notebook versichert, das ich als Handgepäck mittrage?</b>	Informatik- Hard- und Software sind durch die Reisegepäck-Versicherung nicht gedeckt.
4.4	<b>Sind auch Taschen- und Trickdiebstahl versichert?</b>	Ja, ausser Fahrkarten und Bargeld, die lediglich bei Beraubung und Einbruchdiebstahl bis maximal 20 % der Versicherungssumme (d. h. bis max. CHF 400.—) versichert sind.
4.5	<b>Sind die Videokamera und Schmuck gegen Diebstahl versichert?</b>	Ja, bis zu 50 % der Versicherungssumme, (d. h. bis max. CHF 1000.—).
4.6	<b>Ist die Reisegepäck-Versicherung auch in der Schweiz gültig?</b>	Nein, im Gegensatz zu der Annullationsversicherung ist die Gepäckversicherung nur im Ausland gültig.

Nr.	Frage	Antwort
4.7	<b>Ist im Fall eines Diebstahls ein Polizeirapport notwendig?</b>	Ja, mangels dieses Dokuments werden keine Leistungen erbracht.
4.8	<b>Wieviel Zeit habe ich, um meinen Schaden bei der Versicherung anzumelden?</b>	Der Fall muss unverzüglich – spätestens unmittelbar nach der Rückkehr in die Schweiz angemeldet werden.
4.9	<b>Habe ich einen Selbstbehalt?</b>	Nur bei Diebstahl CHF 100.—.
4.10	<b>Ist das Handy (inkl. SIM-Karte) auch versichert?</b>	Ja, das Handy (inkl. SIM-Karte) ist auch versichert.