

## Stornoversicherung

Informationen zu Versicherungsprodukten

Versicherer: AWP P&C S. A., Niederlassung für Österreich

Produkt: KLM Storno-Paket

Dieses Informationsblatt gibt nur einen allgemeinen Überblick über die wesentlichen Inhalte des Versicherungsproduktes, dieses ist nicht Vertragsinhalt. Der vollständige Versicherungsumfang ist den Versicherungsunterlagen (Versicherungspolizze bzw. -bestätigung, Allgemeine- und besondere Versicherungsbedingungen, gesonderte detaillierte Leistungsbeschreibung) zu entnehmen!

### Um welche Art von Versicherung handelt es sich?

Das KLM Storno-Paket ist ein Stornoversicherungspaket und beinhaltet die nachfolgend beschriebenen Leistungen:

### Was ist versichert?

#### Stornoschutz Classic

Stornierung der Reise aufgrund von unvorhergesehenen Ereignissen:

- ✓ Alle in den Versicherungsbedingungen geregelten Stornogründe

#### Was wird ersetzt?

- ✓ Vertraglich geschuldete Stornokosten und Buchungsgebühren bei Nichtantritt der Reise

Versicherungssumme entsprechend der gebuchten Prämie, bis max. € 32.000 pro Ereignis

#### Verspätungsschutz

- ✓ Versichert sind die Kosten für die verspätete direkte Anreise zum Urlaubsort nach Art und Qualität der gebuchten und versicherten Reise

### Was ist nicht versichert?

#### Nicht versicherte Ereignisse für alle Sparten

Kein Versicherungsschutz besteht für Schäden, welche sich aus folgenden Ereignissen ergeben:

- ✗ Unruhen/ Kriegereignissen/ Terror
- ✗ Streik
- ✗ Teilnahme an Gewalttätigkeiten aller Art
- ✗ Selbstmord oder Selbstmordversuch
- ✗ Behördliche Verfügungen
- ✗ Ionisierende Strahlen oder Kernenergie
- ✗ Beeinträchtigung durch Alkohol, Suchtgifte oder Medikamente
- ✗ Motorsportliche Wettbewerbe
- ✗ Bei Reisebuchung oder Reiseantritt bereits eingetretene oder zu erwartende Schäden
- ✗ Epidemien und Pandemien

- ✗ Reisen, die trotz Reisewarnung des Bundesministeriums für auswärtige Angelegenheiten angetreten werden
- ✗ Naturkatastrophen, seismische Phänomene oder Witterungseinflüsse
- ✗ Entgangene Urlaubsfreuden
- ✗ Embargos, Wirtschafts- Finanz- oder Handelssanktionen

#### Zusätzliche nicht versicherte Ereignisse für einzelne Sparten Stornoschutz Classic

- ✗ Rücktritt des Reiseunternehmens vom Vertrag
- ✗ Geplante/ in Aussicht gestellte medizinische Eingriffe
- ✗ Verzögerter Heilungsverlauf
- ✗ Kurbewilligung
- ✗ Grob Fahrlässig oder vorsätzlich herbeigeführte Schäden

### Gibt es Deckungsbeschränkungen?

#### Stornoschutz Classic

- ! Selbstbehalt von 25% der Stornokosten, min € 30 und max € 150
- ! Stornokosten bis max. € 32.000 pro Ereignis

#### Verspätungsschutz

- ! Im Falle einer notwendigen Übernachtung am Heimatflughafen max. € 100

### Wo bin ich versichert?

- Weltweit: alle Länder der Erde, außer Nordkorea

### Welche Verpflichtungen habe ich?

Der Versicherte ist verpflichtet,

- den Schaden möglichst gering zu halten und unverzüglich zu melden
- das Schadenereignis wahrheitsgemäß darzulegen und vollumfänglich zu belegen
- Schäden, die durch strafbare Handlungen verursacht wurden, unverzüglich bei der nächsten Sicherheitsdienststelle zur Anzeige zu bringen und bescheinigen zu lassen
- Beweismittel im Original zu übergeben (zB Polizeiprotokolle, Arzt- oder Krankenhausrechnungen, etc.)
- Wertgegenstände in persönlichem Gewahrsam mitzuführen bzw. unter Nutzung aller vorhandenen Sicherheitseinrichtungen aufzubewahren

### Wann und wie zahle ich?

- Die Prämie ist eine Einmalprämie und sofort nach Abschluss des Versicherungsvertrages fällig.



## Wann beginnt und endet die Deckung?

- Der Stornoschutz beginnt mit dem Abschluss des Versicherungsvertrages für die gebuchte Reise und endet mit dem Reiseantritt.
- In den übrigen Sparten beginnt der Versicherungsschutz mit dem Antritt der versicherten Reise und endet mit dem vereinbarten Endzeitpunkt, spätestens jedoch mit der tatsächlichen Beendigung der versicherten Reise.



## Wie kann ich den Vertrag kündigen?

- Der Versicherungsvertrag endet mit dem vereinbarten Zeitpunkt.

**Inklusive Deckung bei  
Covid-19 Erkrankung**  
siehe AVB

# KLM STORNOSCHUTZ

## Umfassender Schutz vor der Reise

### LEISTUNGEN

	KLM STORNOPAKET 1911
	EINZEL bis max.
<b>Stornoschutz</b> Ersatz der Stornokosten bei Nichtantritt der Reise gemäß den in den AVB angeführten Gründen	3.000 pro Person; max. 32.000 pro Ereignis (25 % Selbstbehalt, min. € 30 und max. € 150)
<b>Verspätungsschutz</b> Kostensersatz bei verspäteter direkter Anreise zum Urlaubsort nach Art und Qualität der gebuchten und versicherten Reise, äußerstenfalls für die fiktiven Flugkosten in der Touristen-Klasse für die direkte Anreise zum Urlaubsort innerhalb von 24 Stunden	✓

### ALLGEMEINE VERSICHERUNGSBEDINGUNGEN

Es gelten jeweils unsere aktuellen Allgemeinen Versicherungsbedingungen, die auch über [www.allianz-travel.at](http://www.allianz-travel.at) abrufbar sind. Es gilt österreichisches Recht. Versicherungsschutz besteht nur für die namentlich auf der Reisebestätigung angeführte(n) Person(en) und nach Bezahlung der Prämie. Kein Vermittler ist berechtigt, den Bedingungen widersprechen oder diese ergänzende Sondervereinbarungen zu treffen. Die Versicherungssteuer ist in den Prämien enthalten, weitere Gebühren werden nicht erhoben. Maßgebend für den Versicherungsumfang sind die in der Buchungsbestätigung dokumentierten Prämien und beigefügten Leistungsbeschreibungen.

### ABSCHLUSSFRISTEN

Sofortiger Stornoschutz besteht, wenn die Versicherung gleichzeitig mit der Reisebuchung abgeschlossen wurde, unabhängig von der Zeitdauer bis zur Abreise. Ein Versicherungsabschluss bis 3 Werktage nach Reisebuchung gilt als "gleichzeitig". Wird die Versicherung erst ab dem 4. Tag nach Reisebuchung oder noch später abgeschlossen, sind nur Ereignisse versichert, welche sich ab dem 10. Tag nach Versicherungsabschluss ereignen (Ausnahme: Unfall, Tod, Elementarereignis). Ab 30 Tage vor Reisebeginn kann ein Versicherungsschutz mit Stornoschutz nur gleichzeitig (innerhalb von 3 Tagen nach Reisebuchung) mit der Reisebuchung abgeschlossen werden.

### KONTAKT

#### Hilfe im Notfall rund um die Uhr!

Telefon +43 1 525 03-245

E-Mail [assistance.at@allianz.com](mailto:assistance.at@allianz.com)

#### Bei Fragen zu Produkten und Verträgen:

Telefon +43 1 525 03-6811

E-Mail [service.at@allianz.com](mailto:service.at@allianz.com)

[www.allianz-travel.at](http://www.allianz-travel.at)

#### Bei Fragen zur Schadenbearbeitung:

Telefon +43 1 525 03-6822

E-Mail [claims.at@allianz.com](mailto:claims.at@allianz.com)

### SCHADENMELDUNG

Schadenmeldung im Online-Schadenportal:

#### So einfach können Sie Ihren Schaden melden:

- Unterlagen hochladen unter [www.allianz-travel.at/schadenmeldung](http://www.allianz-travel.at/schadenmeldung)
- Bearbeitungsstatus jederzeit einsehen
- rasche Erledigung Ihres Schadenfalles

#### Zu beachten:

- Es gelten die Meldefristen und Obliegenheiten entsprechend der Allgemeinen Versicherungsbedingungen
- Meldung innerhalb von 48h bei Schäden in Zusammenhang mit der Stornierung einer gebuchten Leistung

### BESCHWERDEN

Wenn Sie unzufrieden mit unserem Service sind oder eine Beschwerde haben, können Sie sich jederzeit an uns wenden: [quality.at@allianz.com](mailto:quality.at@allianz.com) (Interne Beschwerdestelle gemäß § 127e VAG)

Ebenfalls können Sie Versicherungsbeschwerden bei folgender Adresse melden:

Beschwerdestelle über Versicherungsunternehmen im Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz gemäß § 33 VAG:  
Abteilung III/3, Stubenring 1, 1010 Wien  
Telefon +43 1 71100-862501 oder -862504  
E-Mail [versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at](mailto:versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at)

Alle Beträge in €.

Allianz Travel ist eine Marke der AWP P&C S.A., Niederlassung für Österreich, Hietzinger Kai 101-105, A-1130 Wien

## Travel Insurance

Information about insurance products

Insurer: AWP P&C S.A., Austrian branch

Product: KLM Cancellation Insurance

This information sheet only gives a general overview of the essential contents of the insurance product. It is not a part of the contract. The complete scope of insurance can be found in the insurance documents (insurance policy or confirmation, general and special insurance conditions, separate detailed description of benefits)!

### What type of insurance is it?

KLM Cancellation Insurance is a travel insurance and includes the benefits described below:

### What is insured?

#### Cancellation

- ✓ Reimbursement of cancellation costs due to a reason stated in the general terms & conditions according to the booked premium

#### Delayed/ missed departure

- ✓ Reimbursement of costs in case of delayed/ missed departure due to a delay of the carrier or breakdown/ accident when arriving by your own car. Cover the costs of a one-way ticket with departure within 24 hours up to the amount of a one-way flight of the original ticket.

### What is not insured?

#### Non-insured events for all cover sections

No insurance cover is provided for events that

- ✗ Are associated directly or indirectly with civil unrest, acts of war or terror of any kind
- ✗ Are caused by a strike
- ✗ Are caused as a result of acts of violence that are associated with a public gathering or demonstration, if the insured person actively participates
- ✗ Are triggered by the suicide or attempted suicide of the insured person
- ✗ Are caused as a result of official orders
- ✗ Are caused directly or indirectly through the influence of ionizing radiation as defined by the current amendment of the radiation protection act or through nuclear energy
- ✗ The insured person suffers as a result of an impairment due to alcohol, addictive drugs or medications or upon discontinuation of a prescribed therapy
- ✗ Occur during motor sport competitions (performance trials and rallies) and the relevant training for those events
- ✗ Have already occurred or were to be expected at the time of conclusion of the insurance or of booking the travel or starting the travel. This also applies to pre-contractual complaints
- ✗ Occur as a consequence of epidemics and pandemics

- ✗ Occur on trips that are undertaken despite travel warnings by the Federal Ministry for Foreign Affairs (Foreign Office) or are not interrupted immediately
- ✗ Are attributable directly or indirectly to natural disasters, seismic phenomena or weather influences
- ✗ Loss of holiday enjoyment will not be compensated
- ✗ In case of embargos, economical-, financial- or trading sanctions, that apply to the insurance policy, prevent the payment of an indemnification, insurance coverage is not granted.

#### Additional non-insured events for dedicated cover sections

##### Cancellation Insurance

- ✗ If the travel company withdraws from the contract
- ✗ For events or illnesses caused by alcohol or drug abuse
- ✗ If an event or complaint has already occurred or was to be expected at the time of conclusion of the insurance/ of booking the trip
- ✗ For scheduled operations of prospective operations, postponed operation appointments or medical interventions
- ✗ If the trip cannot be started due to the delaying of the healing process or therapy
- ✗ In the case of the authorization of a course of health care
- ✗ For insured events caused by gross negligence of intent

### Are there any restrictions on cover?

#### Cancellation Insurance

- ! Excess of 25% of the cancellation costs, min. € 30 and max. € 150

#### Delayed/ missed departure

- ! In case of a necessary stay in a hotel at the home airport, max. € 100 per person

### Where am I covered?

- The travel insurance is valid for travel worldwide (excl. Northern Korea)

### What are my obligations?

The insured person is obligated

- To minimize the damage as much as possible and to avoid unnecessary costs and to directly notify the insurer about the claim
- To truthfully describe and provide proof of the loss

### When and how do I pay?

- The premium is a single premium and is due immediately after conclusion of the insurance policy



## When does the cover start and end?

- Cancellation coverage begins with the conclusion of the insurance contract for the booked event and ends with commencement of the journey



## How do I cancel the contract?

- The insurance contract ends after the agreed period.

Including coverage for  
Covid-19 illness  
see T&Cs

# KLM CANCELLATION COVER

Comprehensive protection  
before the trip

## BENEFITS

	KLM CANCELLATION COVER 1911
	SINGLE
<b>Travel cancellation</b>	up to
Reimbursement of cancellation costs due to a reason stated in the General Terms & Conditions.	3.000 per person; max. 32.000 per incident (25 % excess, min. € 30 and max. € 150)
<b>Delay cover</b>	
Reimbursement of costs in case of delayed/missed departure due to a delay of the carrier (e.g. taxi) or breakdown/accident when arriving by your own car	✓

## GENERAL CONDITIONS OF INSURANCE

Please note that our most recent version of insurance terms and conditions apply. They can be downloaded at [www.allianz-travel.at](http://www.allianz-travel.at). Austrian law is applicable. Insurance coverage is provided to the persons stated in the insurance confirmation/policy and after payment of the insurance premium. Agents do not have the right to make special agreements contradicting or supplementing the terms and conditions. All taxes are included in the premium, no further cost apply. The scope of insurance coverage is based on the premiums as per the booking confirmation/insurance policy and the enclosed description of the insurance.

## DEADLINES

Immediate cancellation protection can only be provided if the insurance is taken out at the same time as the booking of the trip or max. 3 working days after booking, regardless of the period of time left until departure. If the insurance is purchased 4 days after the booking of the trip or later, only events that occur from the 10th day onwards are covered (exception: accident, death, natural disaster). This exemption does not apply if the trip is booked 30 days prior, or less, to the departure date.

## CONTACT INFORMATION

### In case of emergency call us 24 hours!

Telephone +43 1 525 03-245  
Fax +43 1 525 03-999  
E-mail [assistance.at@allianz.com](mailto:assistance.at@allianz.com)

### For questions regarding products and contracts:

Telephone +43 1 525 03-6811  
Fax +43 1 525 03-885  
E-mail [service.at@allianz.com](mailto:service.at@allianz.com)  
[www.allianz-travel.at](http://www.allianz-travel.at)

### For questions related to the claims handling:

Telephone +43 1 525 03-6822  
Fax +43 1 525 03-890  
E-mail [claims.at@allianz.com](mailto:claims.at@allianz.com)

## FILE A CLAIM

Our online claims portal:

### How to submit a claim:

- Upload documents at [www.allianz-travel.at/schadenmeldung](http://www.allianz-travel.at/schadenmeldung)
- View your processing status at any time
- benefit from a fast settlement of your claim

### Please note:

- The deadlines and obligations as per our Terms and Conditions apply
- Notification within 48 hours of claims related to the cancellation of a booked service

## IF YOU ARE UNHAPPY WITH OUR SERVICES

In the event of a complaint, you may contact us anytime:

[quality.at@allianz.com](mailto:quality.at@allianz.com)

(Our complaint department according to § 127e VAG)

Else you may file a complaint with the Federal Ministry of Labor, Social Affairs, Health and Consumer Protection according to § 33 VAG: Division III / 3, Stubenring 1, 1010 Vienna  
Telephone +43 1 71100-862501 or -862504  
E-mail [versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at](mailto:versicherungsbeschwerde@sozialministerium.at)

All amounts in €.

The Allianz Travel trademark is owned by AWP P&C S.A., Branch Office for Austria, Hietzinger Kai 101-105, A-1130 Vienna