

Kundeninformationen und Allgemeine Versicherungsbedingungen Ticketmaster Ticket-Versicherung

Kundeninformationen nach VVG

Die folgende Kundeninformation gibt einen kurzen 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 Versicherungspolice und die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

Wer ist Versicherer?

Versicherer ist AWP P&C S.A. St. Ouen (Paris), Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), nachstehend Allianz Assistance genannt, mit Sitz am Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.

Wer ist Versicherungsnehmer/-in?

Versicherungsnehmer/-in ist die auf der Versicherungspolice als solche bezeichnete Person.

Welche Risiken sind versichert und was umfasst der Versicherungsschutz?

Die durch den jeweiligen Versicherungsvertrag gedeckten 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 Versicherungskomponente (Schadenversicherung):

Annullierungskosten

– Übernahme der von der anspruchsberechtigten Person geschuldeten Annullierungskosten bei Annullierung der gebuchten Veranstaltung aufgrund schwerer Krankheit, schweren Unfalls, Tod oder eines anderen in den AVB als versichert aufgeführten Ereignisses.

Welche wesentlichen Ausschlüsse bestehen?

Die folgende 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:

- Nicht versichert ist ein Ereignis, welches bei Vertragsabschluss oder beim Ticketkauf bereits eingetreten oder dessen Eintritt für die anspruchsberechtigte Person bei Vertragsabschluss oder beim Ticketkauf erkennbar war.
- Nicht versichert sind Ereignisse, welche die anspruchsberechtigte Person wie folgt herbeigeführt hat:
 - Missbrauch von Alkohol, Drogen oder Arzneimitteln;
 - Suizid oder versuchter Suizid;
 - Teilnahme an Streiks oder Unruhen;
 - Teilnahme an Wettfahrten, Trainings und sonstigen Fahrten auf Renn- oder Trainingsstrecken;
 - Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen sich die anspruchsberechtigte Person wissentlich einer Gefahr aussetzt;
 - grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen;
 - Begehung oder versuchte Begehung von Verbrechen oder Straftaten.
- Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen.
- Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Epidemien und Pandemien, ausser wie in den in Ziffer 7.1 und 7.6 ausdrücklich als versichert definiert.
- Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Anordnungen, z. B. Vermögensbeschlagnahme, Haft, Ausreiseperrre, Strassensperren oder Quarantänemassnahmen (ausser wie in den in Ziffer 7.6 ausdrücklich als versichert definiert), polizeiliche Massnahmen, Verfügungen usw.
- Wenn eine Krankheit oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs im Zeitpunkt des Ticketkaufs bzw. des Versicherungsabschlusses bereits bestanden haben und bis zum Veranstaltungsdatum nicht abgeheilt sind. Wenn die Folgen einer/eines im Zeitpunkt des Ticketkaufs bzw. des Versicherungsabschlusses bereits geplanten, aber erst danach durchgeführten Operation/medizinischen Eingriffs bis zum Veranstaltungsdatum nicht abgeheilt sind.

Wie hoch ist die Prämie?

Die Höhe der Prämie hängt von den jeweiligen versicherten Risiken und der gewünschten Deckung ab. Die Prämienhöhe wird mit dem Antrag definiert und geht aus der Versicherungspolice hervor.

Welche Pflichten haben die anspruchsberechtigten Personen?

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

- In jedem Fall ist die anspruchsberechtigte Person verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann; bei Schäden aufgrund von Krankheit oder Unfall hat die anspruchsberechtigte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der Allianz Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann Allianz Assistance die Leistungen verweigern oder kürzen.

Wann beginnt und endet die Versicherung?

Beginn und Ende der Versicherung werden mit dem Antrag definiert und sind in der Versicherungspolice aufgeführt.

Widerrufsrecht

Der/die Versicherungsnehmer/-in kann den Vertrag innert einer Frist von 14 Tagen ab Antrag zum Abschluss des Vertrags oder der Erklärung zu dessen Annahme durch Mitteilung an den Versicherer in Textform (z. B. Brief, E-Mail) widerrufen. Das Widerrufsrecht ist ausgeschlossen bei vorläufigen Deckungszusagen und Verträgen einer Laufzeit von weniger als einem Monat.

Wie behandelt Allianz Assistance Daten?

Bei der Bearbeitung von Personendaten, die eine unentbehrliche Grundlage der Versicherungstätigkeit bildet, beachtet Allianz Assistance das schweizerische Datenschutzgesetz (DSG). Falls nötig, holt Allianz Assistance via Schadenformular die von der anspruchsberechtigten Person ggf. erforderliche Einwilligung zur Datenbearbeitung ein.

Die durch Allianz Assistance bearbeiteten Personendaten umfassen die für den Vertragsabschluss sowie die Vertrags- und Schadenabwicklung relevanten Daten. In erster Linie werden dabei Angaben der versicherungsnehmenden bzw. anspruchsberechtigten Personen aus dem Versicherungsantrag und der Schadenanzeige bearbeitet. Im Interesse sämtlicher Versicherungsnehmer/-innen findet unter Umständen auch ein Datenaustausch mit Vor- und Rückversicherern im In- und Ausland statt. Zudem bearbeitet Allianz Assistance Personen-daten auch im Zusammenhang mit Produktoptimierungen sowie für eigene Marketingzwecke.

Um einen umfassenden Versicherungsschutz zu preiswerten Konditionen anbieten zu können, werden Dienstleistungen der Allianz Assistance teilweise durch rechtlich selbstständige Unternehmen im In- und Ausland erbracht. Es kann sich dabei um Konzerngesellschaften der Allianz Gruppe oder um Kooperationspartner handeln. Im Rahmen der Zweckbestimmung des Vertragsverhältnisses ist Allianz Assistance auf die konzerninterne wie auch -externe Weitergabe von Daten angewiesen.

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

Personen, deren Daten von der Allianz Assistance bearbeitet werden, können gemäss DSG Auskunft darüber verlangen, welche Daten Allianz Assistance von ihnen bearbeitet; es steht ihnen ferner zu, die Berichtigung inkorrektur Daten zu verlangen.

Kontaktadresse für Beschwerden

Allianz Assistance
Beschwerdemanagement
Richtiplatz 1
Postfach
8304 Wallisellen

Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Der Versicherungsschutz der AWP P&C S.A. St. Ouen (Paris), Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz) nachstehend Allianz Assistance genannt, ist definiert durch die Versicherungspolice und die nachstehenden Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

Annullierungskosten

- 1 Versicherte Tickets**
Versichert sind Tickets für eine Veranstaltung, welche von der anspruchsberechtigten Person auf der Webseite www.ticketmaster.ch gekauft wurden und für welche eine Versicherung abgeschlossen wurde.
- 2 Anspruchsberechtigte Person**
Anspruchsberechtigt ist die auf der Versicherungspolice als Versicherungsnehmer/-in bezeichnete Person.
- 3 Örtlicher Geltungsbereich**
Die Versicherung gilt weltweit.
- 4 Beginn und Dauer des Versicherungsschutzes**
Die Versicherung beginnt mit dem Zeitpunkt des Ticketkaufs und endet mit dem Beginn der Veranstaltung, d.h. mit dem Betreten der Lokalität, in der die Veranstaltung stattfindet (Gleichzeitiger Kauf der Versicherung und der Eventtickets. Nachträglicher Versicherungsabschluss nicht mehr möglich).
- 5 Versicherungssumme**
Die maximale Versicherungssumme je Ticket beträgt CHF 500.-.
- 6 Versicherungsleistungen**
 - 6.1 Annullierungskosten
Wenn die anspruchsberechtigte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses die gebuchte Veranstaltung nicht besuchen kann, erstattet Allianz Assistance bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssumme die vertraglich geschuldeten Annullierungskosten des versicherten Veranstaltungstickets.
 - 6.2 Als versicherte Annullierungskosten gilt der von der anspruchsberechtigten Person ursprünglich bezahlte gesamte Ticketpreis abzüglich der Bearbeitungsgebühren wie Versandgebühren, Zahlungsgebühren, E-Ticket-Gebühren oder Auftragsgebühren.
- 7 Versicherte Ereignisse**
 - 7.1 Schwere Krankheit, schwerer Unfall, Tod, Schwangerschaftskomplikationen
 - 1 Schwere Krankheit (einschliesslich der Diagnose einer epidemischen oder einer pandemischen Krankheit wie z. B. COVID-19), schwerer Unfall, Schwangerschaftskomplikationen oder infolge Todes, sofern das betreffende Ereignis nach dem Zeitpunkt des Kaufs des versicherten Tickets eingetreten ist:
 - der anspruchsberechtigten Person;
 - einer der anspruchsberechtigten Person nahestehenden Person, welche die gleiche Veranstaltung gebucht hat und diese annulliert;
 - einer der anspruchsberechtigten Person nahestehenden Person, welche die Veranstaltung nicht besucht.Haben mehrere Personen die gleiche Veranstaltung gebucht, kann diese von maximal sechs Personen annulliert werden.
 - 2 Bei psychischen Krankheiten besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn
 - ein Psychiater die Arbeitsunfähigkeit belegt und
 - die Arbeitsunfähigkeit durch Beibringen einer Abwesenheitsbestätigung des Arbeitgebers belegt wird.
 - 3 Bei chronischer Krankheit besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn der Besuch der Veranstaltung wegen einer ärztlich attestierten, unerwarteten, akuten Verschlimmerung annulliert werden muss. Voraussetzung ist, dass zum Zeitpunkt des Ticketkaufs der Gesundheitszustand stabil war.
 - 7.2 Schwangerschaft
Bei Schwangerschaft besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn diese nach dem Ticketkauf eingetreten ist und das Datum der Veranstaltung über der 24. Schwangerschaftswoche liegt oder wenn die Schwangerschaft nach dem Ticketkauf eingetreten ist und die Veranstaltung ein Risiko für das ungeborene Kind darstellt.
 - 7.3 Verspätung und Ausfall des öffentlichen Transportmittels auf der Anreise
Wenn der Besuch der Veranstaltung infolge von Verspätung oder Ausfall des für die Anreise verwendeten öffentlichen Transportmittels verunmöglicht wird (d.h. wenn kein Einlass mehr möglich ist oder die Veranstaltung schon beendet ist).
 - 7.4 Ausfall des Fahrzeuges auf der Anreise infolge Panne oder Unfalls
Wenn während der direkten Anreise zur Veranstaltung das verwendete Privatfahrzeug oder Taxi durch eine Panne oder einen Unfall fahruntüchtig wird. Schlüssel- und Treibstoffpannen sind nicht versichert.
 - 7.5 Verschiebung der Veranstaltung durch den Veranstalter
 - 1 Wenn eine Veranstaltung oder ein Veranstaltungsort verschoben wird und das Ticket für das Verschiebungsdatum respektive den neuen Veranstaltungsort gilt und die anspruchsberechtigte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses die verschobene Veranstaltung nicht besuchen kann.
 - 2 In Ergänzung zu den versicherten Ereignissen gemäss Ziffer 7.1 bis 7.4 gelten für Ziffer 7.5 die folgenden versicherten Ereignisse sofern diese zum Zeitpunkt der Bekanntgabe der Verschiebung bereits bekannt waren:
 - Behördliche Vorladung: Wenn die anspruchsberechtigte Person eine Vorladung als Zeuge oder Geschworener vor Gericht erhält. Der Gerichtstermin muss den Besuch der Veranstaltung verhindern.
 - Militär- und Zivilschutz: Wenn die anspruchsberechtigte Person die Veranstaltung aufgrund der Absolvierung des Militär- oder Zivilschutzes nicht besuchen kann.
 - Ferien: Wenn die anspruchsberechtigte Person die Veranstaltung aufgrund von bereits gebuchten Ferien nicht besuchen kann.
 - Geschäftlicher Anlass: Wenn die anspruchsberechtigte Person die Veranstaltung aufgrund eines geplanten geschäftlichen Anlasses nicht besuchen kann.
 - Hochzeit: Wenn die anspruchsberechtigte Person die Veranstaltung aufgrund einer Einladung zu einem Hochzeitanlass nicht besuchen kann.
 - 7.6 Quarantäne
Wenn die anspruchsberechtigte Person vor der Veranstaltung auf Anordnung oder sonstige Anforderung einer Regierung oder einer öffentlichen Behörde, aufgrund des Verdachts, dass die anspruchsberechtigte Person einer ansteckenden Krankheit (einschliesslich einer epidemischen oder einer pandemischen Krankheit wie z. B. COVID-19) ausgesetzt war, unter Quarantäne gestellt wird. Dies schliesst keine Quarantäne ein, die generell oder allgemein für einen Teil oder die Gesamtheit einer Bevölkerung oder eines geografischen Gebiets gilt oder die auf der Grundlage der Herkunft der betroffenen Person gilt.
- 8 Pflichten im Schadenfall**
 - 8.1 Die anspruchsberechtigte Person ist verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann.
 - 8.2 Die anspruchsberechtigte Person ist verpflichtet, ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunfts- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen (u. a. unverzügliche Anzeige des versicherten Ereignisses bei der unter Ziffer 16 genannten Kontaktadresse).
 - 8.3 Wenn der Schaden wegen einer Krankheit oder eines Unfalls eingetreten ist, hat die anspruchsberechtigte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der Allianz Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
 - 8.4 Kann die anspruchsberechtigte Person Leistungen, welche Allianz Assistance erbracht hat, auch gegenüber Dritten geltend machen, muss sie diese Ansprüche wahren und an Allianz Assistance abtreten.
 - 8.5 Im Schadenfall sind der Allianz Assistance folgende Unterlagen schriftlich einzureichen (vgl. Ziffer 16):
 - Schadenformulare finden Sie auf unserer Webseite unter: www.allianz-travel.ch/schaden
 - Bestellbestätigung und Kopie der Tickets bzw. Originaltickets falls kein print@home;
 - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. Bescheinigung des Todesfalles, detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeibericht usw.).
- 9 Verletzung der Pflichten**
Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann Allianz Assistance ihre Leistungen verweigern oder kürzen.

10 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

- 10.1 Wenn eine Krankheit oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs im Zeitpunkt des Ticketkaufs bzw. des Versicherungsabschlusses bereits bestanden haben und bis zum Veranstaltungsdatum nicht abgeheilt sind. Wenn die Folgen einer/eines im Zeitpunkt des Ticketkaufs bzw. des Versicherungsabschlusses bereits geplanten, aber erst danach durchgeführten Operation/medizinischen Eingriffs bis zum Veranstaltungsdatum nicht abgeheilt sind.
- 10.2 Wenn der Veranstalter die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringen kann, die Veranstaltung absagt oder aufgrund der konkreten Umstände absagen müsste und nach den gesetzlichen oder vertraglichen Bestimmungen verpflichtet ist, die nicht erbrachten Leistungen zurückzuerbürgen. Gilt nicht für eine Verschiebung der Veranstaltung durch den Veranstalter gemäss Ziffer 7.5.
- 10.3 Nicht versichert ist ein Ereignis, welches bei Vertragsabschluss oder beim Ticketkauf bereits eingetreten oder dessen Eintritt für die anspruchsberechtigte Person bei Vertragsabschluss oder beim Ticketkauf erkennbar war.
- 10.4 Nicht versichert sind Ereignisse, welche die anspruchsberechtigte Person wie folgt herbeigeführt hat:
- Missbrauch von Alkohol, Drogen oder Arzneimitteln;
 - Suizid oder versuchter Suizid;
 - Teilnahme an Streiks oder Unruhen;
 - Teilnahme an Wettfahrten, Trainings und sonstigen Fahrten auf Renn- oder Trainingsstrecken;
 - Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen sich die anspruchsberechtigte Person wissentlich einer Gefahr aussetzt;
 - grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen;
 - Begehung oder versuchte Begehung von Verbrechen oder Straftaten.
- 10.5 Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen.
- 10.6 Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Epidemien und Pandemien, ausser wie in den in Ziffer 7.1 und 7.6 ausdrücklich als versichert definiert.
- 10.7 Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Anordnungen, z. B. Vermögensbeschlagnahme, Haft, Ausreiseperrre, Strassensperren oder Quarantänemassnahmen (ausser wie in den in Ziffer 7.6 ausdrücklich als versichert definiert), polizeiliche Massnahmen, Verfügungen usw.
- 10.8 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.
- 10.9 Wenn der Gutachter (Experte, Arzt usw.) direkt begünstigt oder mit der anspruchsberechtigten Person verwandt, bzw. verschwägert ist.

11 Definitionen

- 11.1 Nahestehende Personen
Nahestehende Personen sind:
- Angehörige (Ehegatte/-gattin, Eltern, Kinder, Schwiegereltern, Grosseltern und Geschwister);
 - Lebenspartner sowie dessen Eltern und Kinder;
 - Betreuungspersonen von nicht mitreisenden minderjährigen Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen;
 - sehr enge Freunde, zu denen ein intensiver Kontakt besteht.
- 11.2 Veranstalter
Als Veranstalter gelten sämtliche Unternehmen, die aufgrund eines Vertrages mit der und für die anspruchsberechtigte Person eine Veranstaltungsleistung erbringen.
- 11.3 Öffentliche Verkehrsmittel
Als öffentliche Verkehrsmittel gelten jene Fortbewegungsmittel, die aufgrund eines Fahrplans regelmässig verkehren und für deren Benutzung ein Reiseticket zu lösen ist. Taxi und Mietwagen und Flugzeuge gelten nicht als öffentliche Verkehrsmittel.
- 11.4 Schwere Krankheit / schwerer Unfall
Krankheiten bzw. Unfälle gelten als schwer, wenn daraus eine zeitlich begrenzte oder unbegrenzte Arbeitsunfähigkeit oder eine zwingende Teilnahmeunfähigkeit resultiert.
- 11.5 Epidemie
Eine ansteckende Krankheit, die von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) oder einer offiziellen Regierungsbehörde im Wohn- oder Reiseland der anspruchsberechtigten Person als solche anerkannt ist.
- 11.6 Pandemie
Eine Epidemie, die von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) oder einer offiziellen Regierungsbehörde im Wohn- oder Reiseland der anspruchsberechtigten Person als Pandemie anerkannt ist.
- 11.7 Quarantäne
Obligatorische Freiheitsbeschränkung (einschliesslich angeordneter Isolation) mit dem Ziel, die Ausbreitung einer ansteckenden Krankheit zu verhindern, der die anspruchsberechtigte Person ausgesetzt war.
- 11.8 Naturkatastrophe
Aussergewöhnlich schwerwiegendes Naturereignis, das unmittelbar und an dem vom Ereignis betroffenen Ort eine grössere Anzahl an Menschenleben fordert und verheerenden materiellen Schaden an der öffentlichen Infrastruktur verursacht.

12 Komplementärklausel

- 12.1 Hat eine anspruchsberechtigte Person Anspruch aus einem anderen Versicherungsvertrag (freiwillige oder obligatorische Versicherung), beschränkt sich die Deckung auf den Teil der Leistungen der Allianz Assistance, der denjenigen des anderen Versicherungsvertrages übersteigt. Die Kosten werden insgesamt nur einmal vergütet.
- 12.2 Hat Allianz Assistance trotzdem Leistungen für den gleichen Schaden erbracht, gelten diese als Vorschuss, und die anspruchsberechtigte Person tritt ihre Ansprüche gegen den Dritten (Haftpflichtiger, freiwillige oder obligatorische Versicherung) in diesem Umfang an Allianz Assistance ab.

13 Verjährung

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

14 Gerichtsstand und anwendbares Recht

- 14.1 Klagen gegen Allianz Assistance können beim Gericht, am Sitz der Gesellschaft oder am schweizerischen Wohnort der anspruchsberechtigten Person eingereicht werden.
- 14.2 In Ergänzung zu diesen Bestimmungen gilt das schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG).

15 Regelung bei sprachlichen Differenzen der AVB

Bei sprachlichen Differenzen zwischen den französischen, italienischen, englischen und deutschen AVB gilt im Zweifelsfall immer die deutsche Version.

16 Kontaktadresse

Allianz Assistance
Richtiplatz 1
Postfach
8304 Wallisellen
info.ch@allianz.com