

## Kundeninformationen und Allgemeine Versicherungsbedingungen Ticketmaster Ticket-Versicherung

### Kundeninformationen nach VVG

Die nachfolgende Kundeninformation gibt in übersichtlicher und knapper Form einen 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?

Der Versicherer ist AWP P&C S.A. St. Ouen (Paris), Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), nachstehend AGA genannt, mit Sitz an der Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen.

#### Wer ist Versicherungsnehmerin?

Versicherungsnehmer bzw. Versicherungsnehmerin ist die auf der Versicherungspolice als solche bezeichnete Person.

#### Welche Risiken sind versichert und wie ist der Umfang des Versicherungsschutzes?

Die im Rahmen des jeweiligen Versicherungsvertrages versicherten 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 verschiedenen Versicherungskomponenten:

##### – Annullierungskosten

Übernahme der von der versicherten Person geschuldeten Annullierungskosten (maximal bis CHF 500.– pro Ticket), wenn diese die gebuchte Veranstaltung aufgrund von schwerer Krankheit oder Unfall, Tod, Schwangerschaftskomplikationen, Verspätung oder Ausfall des Transportmittels auf der Anreise oder Verschiebung der Veranstaltung durch den Veranstalter nicht antreten kann und annulliert.

#### Welche wesentlichen Ausschlüsse bestehen?

Die nachfolgende 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:

- Grundsätzlich besteht für alle Versicherungskomponenten kein Versicherungsschutz für Ereignisse, die bei Vertragsabschluss oder bei Ticketkauf bereits eingetreten sind; gleiches gilt für Ereignisse deren Eintritt bei Vertragsabschluss oder bei Ticketkauf erkennbar war.
- Kein Versicherungsschutz besteht zudem für Ereignisse wie Missbrauch von Alkohol, Drogen oder Arzneimitteln, Suizid oder versuchter Suizid, Teilnahme an Streiks oder Unruhen, an Wettfahrten und Trainings mit Motorfahrzeugen oder Booten, Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen man sich wissentlich einer Gefahr aussetzt oder grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen.
- Nicht versichert sind ausserdem Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen sowie jeweils ihre Folgen; nicht versichert sind ausserdem Folgen aus Ereignissen von behördlichen Verfügungen, z. B. Vermögensbeschlagnahme, Haft, Ausreisesperre oder Schliessung des Luftraums.
- Im Rahmen der Deckung **Annullierungskosten** besteht insbesondere kein Versicherungsschutz bei „schlechtem Heilungsverlauf“, u. a. also für Krankheiten oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs, die zum Zeitpunkt des Ticketkaufs bzw. des Versicherungsabschlusses bereits bestanden haben und bis zum Veranstaltungsdatum nicht abgeheilt sind; gleiches gilt für Absagen durch den Veranstalter und Folgen aus Ereignissen von behördlichen Verfügungen.

#### Wie hoch ist die Prämie?

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

#### Welche Pflichten haben die anspruchsberechtigten Personen?

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

- Im Rahmen der Deckung **Annullierungskosten** ist die anspruchsberechtigte Person verpflichtet, ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunfts- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen, z.B. unverzügliche schriftliche Schadenfallmeldung an AGA bei Eintritt des versicherten Ereignisses (Schadenformular vgl. AVB Ziffer 8.1).
- In jedem Fall ist die versicherte Person verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann; bei Schäden aufgrund einer Verletzung oder Erkrankung hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der AGA von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann die AGA ihre Leistungen ablehnen oder kürzen.

#### Wann beginnt und endet die Versicherung?

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

#### Wie behandelt AGA Daten?

Die Bearbeitung von Personendaten bildet eine unentbehrliche Grundlage der Versicherungstätigkeit. Bei der Bearbeitung von Personendaten beachtet die AGA das Schweizerische Datenschutzgesetz (DSG). Falls nötig, holt die AGA im Schadenformular die von der versicherten Person ggf. erforderliche Einwilligung zur Datenbearbeitung ein. Die durch die AGA bearbeiteten Personendaten beinhalten die für Vertragsabschluss sowie Vertrags- und Schadenabwicklung relevanten Daten. In erster Linie werden dabei Angaben des/der Versicherungsnehmers/in bzw. der versicherten Personen aus dem Versicherungsantrag und der Schadenanzeige bearbeitet. Im Interesse sämtlicher Versicherungsnehmer findet unter Umständen auch ein Datenaustausch mit Vor- und Rückversicherern im In- und Ausland statt. Zudem bearbeitet die AGA Personendaten auch im Zusammenhang mit Produktoptimierungen sowie für eigene Marketingzwecke.

Um einen umfassenden Versicherungsschutz zu preiswerten Konditionen anbieten zu können, werden Dienstleistungen der AGA teilweise durch rechtlich selbständige 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 die AGA auf die konzerninterne wie auch konzernexterne Weitergabe von Daten angewiesen.

Die AGA bewahrt Daten gemäss den gesetzlichen Bestimmungen elektronisch oder physisch auf.

Personen, deren Personendaten von der AGA bearbeitet werden, haben nach Massgabe des DSG das Recht, Auskunft darüber zu verlangen, ob und welche Daten die AGA von ihnen bearbeitet; es steht ihnen ferner zu, die Berichtigung unrichtiger Daten zu verlangen.

#### Kontaktadresse für Beschwerden

Allianz Global Assistance  
Hertistrasse 2  
Postfach  
8304 Wallisellen

## How can we help?

AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz)  
Hertistrasse 2, 8304 Wallisellen, Tel. +41 44 283 32 22, Fax +41 44 283 33 83  
info@allianz-assistance.ch, www.allianz-assistance.ch

## Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

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

### 1 Versicherte Tickets

Versichert sind Tickets für eine Veranstaltung, welche von der anspruchsberechtigten Person auf der Webseite [www.ticketmaster.ch](http://www.ticketmaster.ch) gekauft wurden und für welche eine Versicherung abgeschlossen wurde.

### 2 Anspruchsberechtigte Person

Anspruchsberechtigt ist die auf der Versicherungspolice als Versicherungsnehmer bzw. Versicherungsnehmerin 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 AGA 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 Krankheit, Unfall, Tod, Schwangerschaft

1 Schwere Erkrankung, schwerer Unfall, Schwangerschaftskomplikationen oder infolge Todes, sofern das betreffende Ereignis nach dem Zeitpunkt der Buchung eingetreten ist:

- der anspruchsberechtigten Person
- einer nahe stehenden Person, welche die gleiche Veranstaltung gebucht hat und diese annulliert
- einer der anspruchsberechtigten Person nahestehende Person, welche die Veranstaltung nicht besucht.

Haben mehrere Personen die gleiche Veranstaltung gebucht, kann diese von maximal 6 Personen annulliert werden.

2 Bei psychischen Leiden besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn

- ein Psychiater die Arbeitsunfähigkeit belegt und
- die Arbeitsunfähigkeit durch Beibringen einer Abwesenheitsbestätigung des Arbeitgebers belegt wird.

3 Bei chronischer Erkrankung 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.

4 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.

#### 7.2 Verspätung und Ausfall des 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).

#### 7.3 Ausfall des Fahrzeuges auf der Anreise

Wenn während der direkten Anreise zur Veranstaltung das verwendete Privatfahrzeug oder Taxi durch einen Unfall oder eine Panne fahruntüchtig wird. Schlüssel- und Benzinpannen sind nicht versichert.

#### 7.4 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 – 7.3 gelten für Ziffer 7.4 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 Zivildienst: Wenn die anspruchsberechtigte Person die Veranstaltung aufgrund der Absolvierung des Militär- oder Zivildienstes 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.

### 8 Pflichten im Schadenfall

8.1 Um die Leistungen der AGA beanspruchen zu können, muss die anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich den Schadenfall AGA schriftlich melden. Die AGA-Schadenformulare können unter [www.allianz-assistance.ch/schaden](http://www.allianz-assistance.ch/schaden) heruntergeladen werden.

8.2 Die anspruchsberechtigte Person ist verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung des Schadens und zu dessen Klärung beitragen kann.

8.3 Die anspruchsberechtigte Person ist verpflichtet, ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunfts- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen.

8.4 Wenn der Schaden wegen einer Erkrankung oder Verletzung eingetreten ist, hat die anspruchsberechtigte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber AGA von ihrer Schweigepflicht befreit werden.

8.5 Kann die anspruchsberechtigte Person Leistungen, welche AGA erbracht hat, auch gegenüber Dritten geltend machen, muss sie diese Ansprüche wahren und an AGA abtreten.

8.6 Folgende Dokumente müssen AGA bei der genannten Kontaktadresse eingereicht werden:

- Originalticket
- Bescheinigung des Todesfalles
- Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arztzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeirapport, usw.).

### 9 Verletzung der Pflichten

Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann AGA ihre Leistungen ablehnen oder kürzen.

## **10 Nicht versicherte Ereignisse**

- 10.1 **Schlechter Heilungsverlauf**  
Wenn eine Krankheit oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs im Zeitpunkt des Ticketkaufs bereits bestanden haben und bis zum Veranstaltungsdatum nicht abgeheilt sind. Wenn die Folgen einer/eines im Zeitpunkt des Ticketkaufs bereits geplanten, aber erst danach durchgeführten Operation/medizinischen Eingriffs bis zum Veranstaltungsdatum nicht abgeheilt sind.
- 10.2 **Absage durch den Veranstalter**  
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 zurückzuerstatten. Gilt nicht für eine Verschiebung der Veranstaltung durch den Veranstalter gemäss Ziffer 7.4.
- 10.3 **Ist ein Ereignis bei Vertragsabschluss oder beim Ticketkauf bereits eingetreten oder war sein Eintritt für die anspruchsberechtigte Person bei Vertragsabschluss oder beim Kauf des Tickets erkennbar, besteht kein Anspruch auf Leistung.**
- 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 und Trainings mit Motorfahrzeugen oder Booten
  - Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen man sich wissentlich einer Gefahr aussetzt
  - grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen
  - Begehung von Verbrechen bzw. Vergehen oder der Versuch dazu
- 10.5 **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.**
- 10.6 **Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Epidemien, Pandemien, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen.**
- 10.7 **Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Verfügungen, z.B. Vermögensbeschlagnahme, Haft oder Ausreisesperre.**
- 10.8 **Wenn der Gutachter (Experte, Arzt usw.) direkt begünstigt oder mit der anspruchsberechtigten Person verwandt, bzw. verschwägert ist.**

## **11 Definitionen**

- 11.1 **Nahe stehende Personen**  
Nahe stehende Personen sind:
- Angehörige (Ehegatte, 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 Verkehrs- oder Transportmittel**  
Als öffentliche Verkehrs- oder Transportmittel gelten jene Fortbewegungsmittel, die aufgrund eines Fahrplans regelmässig verkehren und für deren Benutzung ein Fahrschein zu lösen ist. Taxi und Mietwagen fallen nicht unter öffentliche Transportmittel.
- 11.4 **Panne**  
Als Panne gilt jedes plötzliche und unvorhergesehene Versagen eines Fahrzeuges infolge eines elektrischen oder mechanischen Defektes, das eine Weiterfahrt verunmöglicht oder aufgrund dessen eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Der Panne gleichgestellt werden: Reifendefekt, Benzinmangel, im Fahrzeug eingeschlossener Fahrzeugschlüssel oder entladene Batterie. Verlust oder Beschädigung des Fahrzeugschlüssels oder falsches Benzin gelten nicht als Panne und sind nicht versichert.
- 11.5 **Personenunfall**  
Als Unfall gilt die plötzliche, nicht beabsichtigte schädigende Einwirkung eines ungewöhnlichen äusseren Faktors auf den menschlichen Körper.
- 11.6 **Motorfahrzeugunfall**  
Als Unfall gilt ein Schaden an einem Motorfahrzeug, der durch ein plötzliches und gewaltsam von aussen einwirkendes Ereignis verursacht wird und dadurch eine Weiterfahrt verunmöglicht oder bewirkt, dass eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Dazu gehören insbesondere Ereignisse durch Aufprall, Zusammenstoss, Umkippen, Absturz sowie durch Ein- und Versinken.
- 11.7 **Schwere Erkrankung / schwere Unfallfolgen**  
Erkrankungen bzw. Unfallfolgen gelten als schwer, wenn darauf basierend eine zeitlich begrenzte oder unbegrenzte Arbeitsunfähigkeit resultiert.

## **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 AGA, der denjenigen des anderen Versicherungsvertrages übersteigt. Die Kosten werden insgesamt nur einmal vergütet.**
- 12.2 **Hat AGA 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 AGA ab.**

## **13 Verjährung**

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

## **14 Gerichtsstand und anwendbares Recht**

- 14.1 **Klagen gegen AGA 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 Kontaktadresse**

Allianz Global Assistance, Hertistrasse 2, Postfach, 8304 Wallisellen.