

# **Versichert in den Urlaub: Reiseversicherung und Versicherungen beim Autoverleih**



Herausgegeben vom



Europäisches Verbraucherzentrum Italien – Büro Bozen  
Brennerstraße 3  
I-39100 Bozen  
Tel. +39-0471-980939  
Fax +39-0471-980239  
www.euroconsumatori.org  
info@euroconsumatori.org

Hauptsitz des Europäischen Verbraucherzentrums Italien  
ECC-Net Italy – Centro Europeo Consumatori  
Largo Alessandro Vessella 31  
00199 Roma – ITALIA  
Tel. +39-06-44238090  
Fax +39-06-44170285  
www.ecc-net.it  
info@ecc-netitalia.it

Das Europäische Verbraucherzentrum Italien wird mitgefördert durch die Generaldirektion für die Harmonisierung des Marktes und den Verbraucherschutz des Ministeriums für die wirtschaftliche Entwicklung, durch die Generaldirektion Justiz, Verbraucher und Gleichstellung der Europäischen Kommission, durch das Land Südtirol und die Autonome Region Trentino-Südtirol, und ist Mitglied im Netzwerk der Europäischen Verbraucherzentren (ECC-Net). Trägerorganisationen sind die Verbraucherzentrale Südtirol und die Verbraucherorganisation Adiconsum.

Die Informationen dieser Veröffentlichung sind mit größter Sorgfalt recherchiert und aufgearbeitet worden, dennoch kann keine Garantie übernommen werden. Die in der vorliegenden Broschüre beinhalteten Informationen können nur als Richtlinien und als Teilinformationen betrachtet werden.

Stand: November 2016

## INHALTSVERZEICHNIS:

<b>I. REISEVERSICHERUNGEN</b>	4
<b>1. Glossar Reiseversicherungen</b>	4
<b>2. Was ist ein Versicherungsvertrag?</b>	6
<b>3. Die wichtigsten Versicherungsleistungen im Überblick</b>	7
3.1. Reiserücktrittversicherung/Stornokosten-Versicherung	7
3.2. Reiseabbruchversicherung	9
3.3. Reiseunfallversicherung und Reisekrankenversicherung	9
3.4. Reisegepäckversicherung	11
3.5. Andere Versicherungsleistungen	12
<b>4. Fallen und Tipps</b>	14
<b>5. Was ist im Schadensfall zu tun?</b>	16
<b>6. Beschwerden und Reklamationen</b>	16
6.1 Was ist im Beschwerdefall zu tun?	
6.2. Links und Musterbriefe	
<b>7. Reiseversicherungsvergleich</b>	17
<b>II. AUTOVERLEIH UND VERSICHERUNGSSCHUTZ</b>	20
<b>1. Glossar Autoverleih</b>	20
<b>2. Einleitung</b>	22
<b>3. Vermittler (<i>car rental broker</i>) und Haftungsbeschränkung</b>	22
<b>4. Vor Ort abgeschlossene Verträge oder die Übernahme des online gebuchten Wagens</b>	24
a) vor der Übernahme des Autos	
b) bei der Übernahme des Autos	
<b>5. Versicherungsschutz durch die Kreditkarte beim Autoverleih</b>	26

## 1. GLOSSAR Reiseversicherungen

### **Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB)**

Vertragsbedingungen der Versicherungspolizze.

### **Ambulante und stationäre Behandlung**

Bei ambulanter Behandlung verlässt der Patient das Krankenhaus am selben Tag, an dem er gekommen ist und bleibt somit nicht über Nacht. Bei stationärer Behandlung ist eine verstärkte ärztliche Beobachtung über mehrere Tage notwendig, man bleibt also länger als 24 Stunden durchgehend im Krankenhaus.

### **Chronische Krankheit**

Eine Krankheit, die andauernd und wiederkehrend ist und nicht vollständig geheilt wurde. Die chronische Krankheit ist, wenn einmal eingetreten, nicht mehr unvorhergesehen. Deshalb stellt sie einen Sonderfall bei Krankheit dar und in der Regel besteht kein Versicherungsschutz. Es gibt keine einheitliche Definition und der Versicherungsschutz bei chronischen Krankheiten wird je nach Versicherung unterschiedlich definiert (siehe Tipps/Fallen).

### **Geltungsbereich**

Geografische Eingrenzung bestimmter Länder, für welche bei Reisen Versicherungsschutz besteht. Der Geltungsbereich und das Reiseziel müssen übereinstimmen, damit der Versicherungsschutz greift.

### **Höhere Gewalt**

Außerordentliche, ungewöhnliche und unvorhersehbare Ereignisse, die derjenige, der sich auf höhere Gewalt beruft, nicht beeinflussen kann. Sie liegen außerhalb der Kontrolle des Verbrauchers, der Versicherung und des Reiseveranstalters sowie weiterer Vertragspartner wie Hotel oder Fluglinie. Schäden, welche durch höhere Gewalt verursacht wurden, werden im Normalfall nicht von der Versicherung gedeckt. Bsp: Terroranschläge, Naturkatastrophen, schlechte Wetterbedingungen.

### **Reisewarnung**

Wird vom Außenministerium erlassen und warnt ausdrücklich davor in ein bestimmtes Land zu reisen. Gründe dafür können z. B. gravierende Sicherheitsprobleme wegen Terrorismus oder Naturkatastrophen sein. Liegt eine Reisewarnung vor, ist ein kostenloser Reiserücktritt möglich.

### **Risikoperson**

Dem Versicherungsnehmer nahestehende, mitreisende oder nicht mitreisende Person, die neben der versicherten Person auch einen Versicherungsfall auslösen kann und somit einen Anlass für Rücktritt oder Abbruch der Reise geben kann, z. B.: Partner, Kinder, Eltern, Großeltern und Enkel sowie Geschwister. Die Definition von Risikopersonen kann je nach Versicherung unterschiedlich ausfallen.

### **Schadensfall/Versicherungsfall**

Ein in der Polizze angeführtes Ereignis, welches den Versicherungsschutz der abgeschlossenen Polizze und die Leistungspflicht des Versicherers auslöst.

### **Selbstbehalt**

Ein Eigenanteil, den der Verbraucher im Schadensfall selbst übernehmen muss. Der Selbstbehalt kann prozentual oder als fixe Pauschale pro Schadensfall berechnet werden und wird vom erstattungsfähigen Schaden abgezogen. Je nach Polizze kann der Selbstbehalt gegen Aufpreis herausgenommen werden.

### **Stornogebühr**

Diese muss im Falle des Rücktritts von Tourismusleistungen bezahlt werden und wird im Verhältnis zum Preis der Pauschalreise berechnet. Die Stornogebühren steigen, je näher man mit seinem Rücktritt an das Reisedatum herankommt.

### **Versicherungsnehmer**

Versicherte Person, die den Versicherungsvertrag abgeschlossen hat.

### **Versicherungsprämie**

Der Preis der Versicherungspolizze. Dieser richtet sich bei Reiseversicherungen unter anderem nach dem Geltungsbereich, Laufzeit und Höhe des Reisepreises. Nicht zwangsläufig bietet eine teurere Versicherung jedoch bessere Leistungen.

### **Zeitwert**

Anschaffungspreis – Wertminderung durch Alter und Gebrauch = Zeitwert

## 2. Was ist ein Versicherungsvertrag?

Durch einen Versicherungsvertrag sichert sich der Verbraucher für den Fall eines **ungewissen** und zum Zeitpunkt des Abschlusses noch **nicht zu erwartenden** Ereignisses vor dem dadurch entstehenden **Schaden** ab. **Kein Versicherungsschutz** besteht demnach, wenn das Ereignis **absehbar**, beim Abschluss **bereits eingetreten** war oder aber vom Willen des Versicherungsnehmers<sub>(G)</sub> **abhängt**. Welche Ereignisse vom Versicherungsvertrag abgedeckt sind, wird in den **Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB)**<sub>(G)</sub> genauestens erläutert. Bei Eintritt von Ereignissen, die in den Bedingungen nicht ausdrücklich genannt werden, kann der Versicherungsschutz in den meisten Fällen auch nicht in Anspruch genommen werden.

Bei der Reiseversicherung geht es darum, unvorhersehbaren und nicht zu erwartenden Ereignissen vor und während der Reise vorzubeugen, sich zum Beispiel vor einem unerwarteten Krankheitsfall vor oder während der Reise abzusichern und dadurch einmal Rücktritts- und Abbruchkosten zu vermeiden oder die Behandlungskosten am Urlaubsort abgedeckt zu wissen.

Je nach Versicherungsnehmer bieten Versicherungen verschiedene Leistungspakete an: „**Work and Travel**“, „**Business**“, **Urlaub**, **Sprachreisen**. Diese Unterscheidung sollte man beim Abschluss einer Versicherung beachten, da je nach Reisegrund auch die zu versichernden Ereignisse, besonders etwa im Hinblick auf die Leistungen im Falle von Krankheit und Unfall, aber auch im Falle von Rücktritt, variieren. So kann in einigen Fällen zum Beispiel auch eine Haftpflichtversicherung vonnöten sein und auch das Umfeld, ob bei der Arbeit oder im Urlaub, in dem sich ein Unfall ereignet, spielt beim Versicherungsschutz eine Rolle und kann die Frage der Deckung maßgeblich beeinflussen.

Wird der Versicherungsvertrag im Rahmen einer Reisebuchung im Reisebüro abgeschlossen, ist es unerlässlich, sich den **Versicherungsvertrag mit den Versicherungsbedingungen aushändigen** zu lassen.



**ACHTUNG:** Beim Versicherungsvertrag und dem Reisevertrag handelt sich um zwei unterschiedliche Vertragsverhältnisse mit jeweils verschiedenen Vertragspartnern. Dies ist besonders im Hinblick auf die Schadensmeldung und -abwicklung von großer Bedeutung. So reicht die Stornierung der Reise beim Veranstalter bzw. beim Reisebüro nicht aus, um der Meldepflicht des Vorfalles beim Versicherer nachzukommen!

### 2.1 Versicherter Zeitraum

Der Versicherungsschutz **beginnt** im Hinblick auf die Rücktrittversicherung mit dem Abschluss des Versicherungsvertrages, für alle anderen Versicherungsleistungen gilt der **vereinbarte Versicherungsbeginn** als Beginn des Deckungszeitraums.

Der Versicherungsschutz endet im Hinblick auf die Rücktrittversicherung mit dem Antritt der Reise. Für alle anderen Versicherungsleistungen gilt das **vereinbarte Versicherungsende** oder jener Zeitpunkt, an dem die Reise beendet ist.

## 3. Die wichtigsten Versicherungsleistungen im Überblick

### 3.1. Reiserücktrittversicherung/Stornokosten-Versicherung

Es gibt im Reisesektor grundsätzlich **kein kostenloses Rücktrittrecht**. Im Falle des **Rücktrittes vonseiten des Verbrauchers** – unabhängig davon, ob die Buchung über ein Reisebüro oder online erfolgt ist – sind in der Regel **Stornogebühren**<sub>(G)</sub> vorgesehen, deren Höhe im Normalfall als Prozentsatz in Bezug auf die Reisekosten angegeben wird. Dieser wird je höher, desto näher der Abreisetermin rückt. Sollte also der Rücktritt nur wenige Tage vor Reisebeginn erfolgen, kann die gesamte Reisesumme eingefordert werden. Aus diesem Grunde erweist es sich als äußerst ratsam, den Abschluss einer Versicherung zur Deckung der Rücktrittskosten in Erwägung zu ziehen.

#### Was ist versichert?

Die Kosten eines Rücktritts des Verbrauchers bei unvermeidbaren und unvorhergesehenen Ereignissen, die in der Polizze ausdrücklich vorgesehen sind. Die Reiserücktrittversicherung deckt die vertraglich an den Leistungsträger (z. B. Reiseveranstalter, Fluglinie, Hotel) geschuldeten Stornokosten aus dem versicherten Reisearrangement bei Tod, Unfall oder Krankheit des/der Versicherten, eines/einer Angehörigen oder einer im Vertrag angeführten Person. Häufig enthält die Reiserücktrittversicherung einen Selbstbehalt<sub>(G)</sub>, den man bei manchen Versicherungen gegen einen Aufpreis eliminieren kann.

#### Was ist nicht versichert?

Nicht versichert ist unter anderem in der Regel der Rücktritt von der Reise, wenn ein chronisches Leiden<sub>(G)</sub> die Ursache ist oder wenn der Anlass zum Rücktritt Krankheiten sind, die in den letzten sechs Monaten vor der Buchung der Reise bereits behandelt wurden und somit zum Zeitpunkt der Buchung bekannt waren, psychische Krankheiten, bzw. Krankheiten, die durch Tabletten oder Alkohol verursacht werden. Eine Schwangerschaft ist keine Krankheit, ein dadurch bedingter Rücktritt wird nur unter gewissen Umständen von der Versicherung gedeckt. Voraussetzung dafür kann sein,

dass die Schwangerschaft erst nach Reisebuchung festgestellt wurde. Nicht gedeckt sind auch Absagen verursacht durch Krieg, Streik, Naturkatastrophen, Sabotage und Terroranschläge. Auch bei Angst vor einem Terroranschlag besteht kein Versicherungsschutz. „Keine Lust mehr“ oder schlechtes Wetter am Urlaubsort sind auch keine versicherten Stornogründe!

**!** ACHTUNG: Überprüfen sie, ob der vollständige Preis Ihrer Reise im Falle einer Stornierung durch die Rücktrittversicherung gedeckt ist!

**!** ACHTUNG bei chronischen Krankheiten! Lesen Sie dazu unsere Tipps und Fallen.

**!** ACHTUNG: Der Versicherungsnehmer<sub>(G)</sub> ist verpflichtet, den Schaden so gering wie möglich zu halten und unnötige Kosten zu vermeiden (**Schadensminimierungspflicht**). Das heißt, sollte eines der versicherten Ereignisse eintreten, muss die Reise so schnell wie möglich storniert und die Versicherung kontaktiert werden. Wird die Reise erst im Nachhinein storniert, übernimmt die Versicherung nur die Stornokosten, welche zum Zeitpunkt des Versicherungsfalls<sub>(G)</sub> vertraglich geschuldet waren.

**!** TIPP: Im Zweifelsfall sollten Sie die Versicherung kontaktieren, diese kann eine Empfehlung aussprechen und Sie beraten, ob die Reise storniert werden sollte.

Bei erweitertem Stornoschutz können auch Ereignisse wie das Erkranken eines Haustieres, das Nichtbestehen der Abschlussklasse bei Maturareisen, Sachschäden an der Wohnung, Entlassungen, eine vom Arbeitgeber veranlasste Urlaubsverschiebung oder die Aufnahme eines neuen Arbeitsverhältnisses versichert sein. Es ist somit unabdingbar, sich **die Vertragsbedingungen der Reiserücktrittversicherung gründlich durchzulesen**, um zu überprüfen, welches die Gründe sind, die einen Vertragsrücktritt rechtfertigen und um darüber informiert zu sein, welche Bedingungen erfüllt sein müssen, um in den Genuss des Versicherungsschutzes zu kommen.

### 3.2. Reiseabbruchversicherung

Da eine Reiseabbruchversicherung oft zusammen mit der Reiserücktrittversicherung angeboten wird, neigt man dazu, diese gleichzusetzen. Es handelt sich jedoch um zwei verschiedene Versicherungsleistungen: Die **Reiserücktrittversicherung** greift, wenn die Reise **vor Antritt** storniert wird, also bei **Nicht-Antritt der versicherten Reise**. Die **Reiseabbruchversicherung** greift **nach Antritt der Reise** und setzt somit voraus, dass man die Reise bereits angetreten hat und dann, aufgrund eines versicherten Ereignisses (z. B. Tod eines nicht mitgereisten Familienangehörigen), diese **abbrechen muss**. Infolgedessen ersetzt die Versicherung die zusätzlich entstandenen Kosten für die Rückreise und den anteiligen Reisepreis der nicht genutzten Reiseleistungen. Vor allem bei **längeren und teuren Fernreisen** kann der Abschluss einer Reiseabbruchversicherung sinnvoll sein.

### 3.3. Reiseunfallversicherung und Reisekrankenversicherung

Versicherungsfall<sub>(G)</sub> ist eine akut eintretende Erkrankung, der Eintritt einer unfallbedingten Körperverletzung oder der Eintritt des Todes der versicherten Person während einer Reise im Ausland.

Dieser Versicherungsschutz ist bei **Reisen in Nicht-EU-Länder dringend anzuraten** und unverzichtbar und bietet einen finanziellen Schutz im Falle eines Unfalles oder einer Krankheit während des Reiseaufenthaltes.

**!** ACHTUNG: Erkundigen Sie sich bei Reisen in Nicht-EU-Länder, ob ein bilaterales Abkommen zwischen Italien und dem Reiseland besteht. Auf der Seite des italienischen Gesundheitsministerium [www.salute.gov.it](http://www.salute.gov.it) finden Sie hierzu länderspezifische Informationen.

Bei Reisen in EU-Länder bietet die **Europäische Reiseversicherungskarte (ERVK)** Schutz im Falle von Unfall und Krankheit. Dieses Dokument in Kreditkartenformat ist 5 Jahre gültig und berechtigt zur Inanspruchnahme von notwendigen medizinischen Behandlungen zu den selben Bedingungen, die für die Bürger des Landes, in welchem man sich befindet, vorgesehen sind. Im Bedarfsfall können Sie sich daher direkt an die öffentlichen oder konventionierten Gesundheitseinrichtungen im jeweiligen Aufenthaltsland wenden. In einigen Staaten sind die Leistungen kostenlos, in anderen wird eine Kostenbeteiligung („Ticket“) verlangt oder gar die Vorstreckung des gesamten Betrags für die Leistung.

### Was ist versichert?

Infolge einer Krankheit oder eines Unfalles werden im Normalfall folgende Kosten von der Versicherung übernommen: Medizinische Versorgung, Krankentransport, Medikamente, Chirurgischer Eingriff, generelle Krankenhausspesen, Verlängerung des Aufenthaltes (wenn nötig), vorverlegter bzw. Rücktransport des Versicherten, Hin- und Rücktransport eines Familienmitgliedes.

**!** ACHTUNG: Es ist sehr wichtig, dass die Versicherungsunterlagen durchgelesen werden, denn es kann für bestimmte Leistungen ein Selbstbehalt<sub>(G)</sub> vorgesehen werden, Maximalbeträge festgelegt sein oder aber auch für manche Versicherungsleistungen eine Höchstaltersgrenze angegeben sein.

**!** ACHTUNG: Es ist ratsam, bei der Krankenversicherung besonders auf den **Maximalbetrag zu achten** (wobei 1.000.000 Euro im Bedarfsfall nicht zu hoch angesetzt ist). Viele Versicherungsanbieter haften auch ohne Angabe einer Grenze. Es wird angeraten, im Falle eines Zweifels im Bezug auf die Höchstgrenze, die Versicherung hierzu zu befragen.

### Die wichtigsten Leistungen im Überblick:

- **Transport** ins nächstgelegene Krankenhaus
- **ambulante ärztliche Behandlung**
- **stationäre Behandlung** in einem Krankenhaus

**!** ACHTUNG: Der Versicherer verlangt meist, dass das nächstgelegene bzw. direkt am Aufenthaltsort befindliche Krankenhaus aufgesucht wird.

- **Heimtransport** bei medizinischer Notwendigkeit. In vielen Fällen wird auch der Heimtransport nach einem kurzen Krankenhausaufenthalt auf Wunsch der versicherten Person, und dies auch ohne medizinische Notwendigkeit, organisiert.

**!** ACHTUNG: in den Versicherungsbedingungen steht zumeist „...sobald der Transport medizinisch sinnvoll und vertretbar ist“

- **die verspätete Rückreise** der versicherten Person und oft auch eines versicherten Mitreisenden ins Wohnsitzland.
- **einen Krankenbesuch**
- die **Überführung Verstorbener ins Wohnsitzland**

### Was ist nicht versichert?

Vom Versicherungsschutz meist ausgeschlossen sind **chronische<sub>(G)</sub> und psychische Leiden**, Kosten in Zusammenhang mit einer **bestehenden Erkrankung oder Unfallfolge**, Ereignisse, die durch **Tabletten oder Alkohol** verursacht werden, die Folgen einer als **gefährlich eingestuften Sportart** und **Naturkatastrophen**. Ebenfalls nicht versichert sind **Behandlungen, von denen bei Reiseantritt feststand oder erwartet werden musste, dass sie bei planmäßigem Reiseablauf auftreten können;**

Besonders im Hinblick auf **Schwangerschaft** und die damit verbundenen **Komplikationen** am Urlaubsort gibt es häufig Ausschlüsse in Bezug auf die letzten Schwangerschaftswochen, in denen eine Kostenübernahme oft nicht mehr gewährleistet wird.

**!** ACHTUNG bei chronischen Krankheiten! Lesen Sie dazu unsere Tipps und Fallen.

## 3.4. Reisegepäckversicherung

Die Gepäckversicherung **deckt Schäden, welche während der Reise am Gepäck entstehen**. Die Versicherungssumme variiert von Gesellschaft zu Gesellschaft, **kaum einmal deckt sie aber den gesamten Schaden und die wirklich wertvollen Sachen sind oft nicht versichert**. Außerdem sind die Vorschriften zur Überwachung des Gepäcks **sehr streng**. Wertgegenstände müssen, wenn sie nicht gerade getragen werden, in Safe verwahrt werden. **Sie sollten überprüfen, was zu Ihren Sorgfaltspflichten gehört und wie die Versicherung die „sichere Verwahrung“ definiert.**

### Was ist nicht versichert?

Bargeld, Schecks, Sparbücher, Brillen, Kontaktlinsen Hörgeräte, Prothesen, Fahrkarten und Dokumente sind unter anderem nicht versichert. Auch technische Geräte wie Smartphones, Fotoapparate und Laptops sind nur begrenzt versichert. Keinen Ersatz bekommen Sie, wenn Sie die Beschädigung vorsätzlich oder grob fahrlässig selbst verursacht haben, wenn Sie etwas ganz einfach vergessen oder unzureichend verwahrt haben.



**ACHTUNG:** Bei den meisten Versicherungen wird bei Verlust des Gepäcks oder Objektes meist nicht die volle Versicherungssumme ausbezahlt, sondern **nur eine Teilsomme (Zeitwert)**<sup>(G)</sup>, auch wenn der Wert wesentlich höher ist.



**ACHTUNG:** Sollte Ihr Gepäck nach einer **Flugreise** verspätet, beschädigt oder gar nicht am Zielort ankommen, steht Ihnen - auch ohne Reisegepäckversicherung - ein Schadensersatz **laut Montrealer Übereinkommen (MÜ)** zu. Eine Reisegepäckversicherung kann bei **Gepäckverlust** unter Umständen, höhere Kosten übernehmen, als die Fluglinie bereit ist zu bezahlen (die Höchstgrenze laut MÜ beträgt 1131 SZR, rund 1.400 Euro). Sollte der Wert der Gegenstände im Koffer also höher sein, kann es sich lohnen, eine entsprechende Versicherung abzuschließen. Die Fluggesellschaft und die Versicherung übernehmen bei **verspätetem Gepäck** grundsätzlich nur die **Kosten für belegbare, notwendige Ersatz-einkäufe** bis zu einem bestimmten Wert. Wer somit denkt, er kann auf Kosten der Fluglinie bzw. der Versicherung einkaufen gehen, wird auf seinen Ausgaben sitzen bleiben!

Auch bei Reisen mit **Bus** und **Zug** sind bei Gepäckverlust oder -beschädigung Entschädigungen mit bestimmten Haftungsobergrenzen vom Europäischen Gesetzgeber vorgesehen.

### 3.5. Andere Versicherungsleistungen

#### Reiseprivathaftpflichtversicherung:

Als Versicherungsfall<sup>(G)</sup> gilt ein Schadensereignis, das von der versicherten Person als Privatperson während einer Reise verursacht wird und, welches die versicherte Person zur Leistung eines Schadenersatzes verpflichtet oder verpflichten könnte.

#### Reiserechtsschutzversicherung

Mit der Reiserechtsschutzversicherung kann sich der Versicherungsnehmer gegen rechtliche Probleme im Urlaub absichern.

#### Hilfe bei Haft oder Haftandrohung im Ausland

Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn die versicherte Person im Ausland mit Haft bedroht oder verhaftet wird. Die Versicherungsleistung besteht in der Hilfe bei der Beschaffung eines Anwaltes, sowie Vorschüssen für den Anwalt und Strafkautionen.

#### Suche und Bergung

Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn die versicherte Person geborgen werden muss, weil sie einen Unfall erlitten hat, in Berg- oder Seenot geraten ist oder die begründete Vermutung auf eine der genannten Situationen bestanden hat.

#### Verspätungsschutz

Ein Versicherungsfall liegt vor, wenn sich die Anreise zum Bahnhof/Flughafen/Hafen aus bestimmten, festgelegten Gründen (Unfall der versicherten Person, Verspätung oder technischer Defekt des Verkehrsmittels) nachweislich verzögert und dadurch die gebuchte reguläre Abfahrt/der gebuchte reguläre Abflug unverschuldet versäumt wird.

Andere wie  
**Fahrradversicherung**  
**Hunde-Schutz**

## 4. Fallen und Tipps

#### Chronische Krankheit<sup>(G)</sup>

Um Versicherungsschutz zu genießen, muss der Versicherungsgrund prinzipiell unvorhersehbar, plötzlich und unerwartet sein. Somit erfüllt eine chronische Erkrankung keine dieser Voraussetzungen. Je nach Versicherungsbedingungen, kann eine chronische Krankheit aber versichert sein, wenn z. B. innerhalb der letzten 6 Monaten keine Behandlung notwendig war und sich diese unerwartet verstärkt oder verschlechtert hat. Bei Buchung der Reise sollte deshalb beim Arzt ein Attest in Hinblick auf „uneingeschränkte Reisefähigkeit“ des Versicherungsnehmers angefragt werden.

#### Gruppenreisen

Gruppenreisen beinhalten sehr oft bereits ein Versicherungspaket, das im Reisepreis enthalten ist. Überprüfen Sie, ob die darin beinhalteten Leistungen für Ihre Notwendigkeiten ausreichend sind und integrieren Sie diese gegebenenfalls durch einen zusätzlichen Versicherungsschutz.

Achten Sie besonders bei Gruppenreisen auf die Bedingungen in Bezug auf Risikopersonen<sup>(G)</sup>, also jenen Personenkreis bzw. Mitreisende, die mitversichert sind oder die einen Versicherungsfall<sup>(G)</sup> auslösen können. Bei Zweifeln daran, welche Mitreisenden versichert sind, fragen Sie nochmals nach!

### Automatische Verlängerung bei Jahresversicherungen

In der Regel verlängern sich Jahresversicherungen automatisch. Der Versicherungsnehmer<sup>(G)</sup> hat aber die Möglichkeit, vom Vertrag vor Ablauf des Jahres bzw. vor Erneuerung des Vertrages zurückzutreten. Hierzu beachten Sie bitte die in den Versicherungsbedingungen angegebenen Fristen (oft 30 Tage vor Ablauf des Jahres).

Sollten Sie über die automatische Verlängerung und die Rücktrittmöglichkeiten nicht ausreichend informiert worden sein, beanstanden Sie dies bei der Versicherung.

### Staatsbürgerschaft/Wohnsitz

Eine Voraussetzung für den Versicherungsschutz kann ein ordentlicher Wohnsitz in einem bestimmten Land bzw. in einer Auswahl bestimmter Ländern sein. Rechtlich gesehen ist dies möglich, da die Versicherungen selbst wählen können, ob sie den Verbrauchern eines Landes die Versicherungsleistungen anbieten. Deshalb sollte man - vor allem wenn die Versicherung online abgeschlossen wird - überprüfen, ob man die Polizze auch tatsächlich abschließen kann. Es lohnt sich jedoch, sollte die Versicherung auf den ersten Blick online nicht für in Italien wohnhafte Verbraucher buchbar sein, den Anbieter telefonisch oder per E-Mail zu kontaktieren und nachzuhaken.

### Zeitpunkt des Abschlusses der Versicherung: Sofort bei Buchung oder innerhalb einer gewissen Frist?

Grundsätzlich empfiehlt es sich, eine Reiseversicherung gleichzeitig bei Buchung der Reise abzuschließen oder zumindest so schnell wie möglich (dies setzt trotzdem voraus, dass der Vertrag gründlich durchgelesen wurde). Je nach Versicherung kann es nämlich sein, dass für bestimmte Versicherungsleistungen, wie z. B. die Übernahme der Stornokosten<sup>(G)</sup> bei Rücktritt, die Kosten nur übernommen werden, wenn die Versicherung zeitnah bei Buchung oder innerhalb einer gewissen Frist abgeschlossen wurde.

### Liegen der Termin für Abreise- und Heimreise innerhalb der Versicherungslaufzeit?

Vor Abschluss einer Versicherung, sollte unbedingt überprüft werden, ob die Termine der Abreise- und der Heimreise innerhalb der Versicherungslaufzeit liegen. Dies ist vor allem bei längeren Reisen relevant, da eine Einschränkung der Polizze sein könnte, dass nur für die ersten 45 Tage des versicherten Reisearrangement Versicherungsschutz besteht. Sollte es dann nach Ablauf dieser Frist zu einem Schadensfall<sup>(G)</sup> kommen, wird dieser nicht von der Versicherung gedeckt und man bleibt selbst auf dem Schaden sitzen.

### Alter

Versicherungen definieren in der Regel in ihren Polizzen eine Altershöchstgrenze für Versicherungsnehmer. Somit besteht der Versicherungsschutz nur, wenn man ein gewisses Alter noch nicht erreicht hat.



**ACHTUNG!** Dies kann auch für nicht mitreisende Risikopersonen im Rahmen einer Reiserücktritt- oder Reiseabbruchversicherung gelten.

### Was muss in das Handgepäck?

Wertgegenstände, Ausweis/Reisepass, verderbliche oder zerbrechliche Ware, Medikamente und der Autoschlüssel gehören **immer in das Handgepäck!** Auch die Notfallnummer des Reiseversicherers sowie die Polizzennummer sollten immer im Handgepäck mitgeführt werden.

Es wird dringend empfohlen, die **Notrufnummer** des Versicherers **während des gesamten Reiseaufenthaltes** bei sich zu tragen.

### Geltungsbereich<sup>(G)</sup>

Vor Abschluss einer<sup>(G)</sup> jeden Versicherung sollte man sich Gedanken darüber machen, wohin die Reise überhaupt geht: Inland, EU-Ausland, Nicht-EU-Ausland? Eine Versicherungspolizze kostet demnach unterschiedlich viel, so sind Polizzen mit dem Geltungsbereich „EU“ billiger als jene mit Geltungsbereich „Welt“. **Die Polizze muss dem jeweiligen Reiseziel entsprechen.** Für Reisen nach Kanada oder in die USA werden oft gesonderte Polizzen angeboten.



**ACHTUNG:** Je nach Versicherung können auch beim Geltungsbereich „Europa“ die Mittelmeer-Anrainerstaaten mit eingeschlossen sein.

### Zusatzversicherungen durch Automobilclubs, Kreditkarten und Vereine

Um eine unnötige Doppelversicherung zu vermeiden, sollte man vor Abschluss einer Reiseversicherung überprüfen, welcher Schutz bereits besteht. So bieten einige **Kreditkarten** einen Jahres-Reiseversicherungsschutz an, welcher grundsätzlich nur für den Karteninhaber gilt, aber gegen einen Aufpreis auch auf mitreisende Personen erweiterbar ist. Auch einige Vereine und Automobilclubs bieten für Mitglieder einen Versicherungsschutz an, der auch den Heimtransport aus dem Reiseland vorsieht.

## 5. Was ist im Schadensfall zu tun?

Noch bevor Sie Ihre Reise antreten, ist es sinnvoll, neben all den anderen Bedingungen auch im Besonderen die Bestimmungen in Bezug auf die Meldung des Schadensfalles<sup>(c)</sup> durchzulesen. Oft gibt es im Hinblick auf Verhaltensregeln im Versicherungsfall besondere Formvorschriften oder Fristen, die zu beachten sind, um nicht den Versicherungsschutz zu verlieren.

Besonders bei der **Rücktrittversicherung** ist zu beachten, dass der Versicherer fordert, dass die Stornierung der Buchung zeitnah bzw. unverzüglich mit dem Eintritt des Hinderungsgrundes vorgenommen wird (**Schadensminimierungsprinzip**), und der Schadensfall unverzüglich bei der Versicherung gemeldet wird.

Bei Erkrankung und Unfall vor (also als Rücktrittgrund) oder während (bei Unfall- und Krankenversicherung bzw. Reiseabbruchversicherung) der Reise ist ein ausführliches **ärztliches Attest oder ein Unfallbericht** unerlässlich.

Im Notfall sollte die normalerweise rund um die Uhr erreichbare **Notfallnummer** kontaktiert werden.

**Dokumentieren** Sie den Schadensfall so gut wie möglich und bewahren Sie die gesamten **Unterlagen** sorgfältig auf.

## 6. Beschwerden und Reklamationen

Falls Sie eine Beschwerde gegen den Versicherungsnehmer vorbringen möchten, kontaktieren Sie zunächst die Versicherung und konfrontieren Sie diese mit Ihren Einwänden. Legen Sie hierzu die gesamte Dokumentation zum Schadensfall bei.

Sollte die Rückmeldung ausbleiben oder aber negativ sein, haben Sie die Möglichkeit die zuständigen Versicherungsaufsichtsbehörden zu kontaktieren und mit dem Sachverhalt zu konfrontieren.

In Italien:

**Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni (IVASS):**

Innerhalb von 45 Tagen muss die Versicherungsgesellschaft auf die Beschwerde reagieren und dem Konsumenten ausführlich antworten. Sofern der Konsument mit dem Lösungsvorschlag der Versicherung nicht zufrieden ist, oder wenn er innerhalb 45 Tagen keine Antwort auf seine Reklamation bekommt, kann er sich an die Aufsichtsbehörde IVASS wenden.

Sobald die IVASS die Beschwerde erhalten hat, kann sie gegebenenfalls die Versicherung auffordern, ihren Verpflichtungen nachzukommen und kann auch Verwal-

tungsstrafen verhängen.

In Deutschland: **Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin)**.

In Österreich: **Finanzmarktaufsichtsbehörde (FMA)**

## 7. Reiseversicherungsvergleich

Das Europäische Verbraucherzentrum (EVZ) Italien - Büro Bozen hat es sich zur Aufgabe gemacht, stellvertretend für den italienischen Verbraucher, auf die Suche nach der passenden Reiseversicherung zu gehen und die Ergebnisse in einer Tabelle zusammenzufassen.

Dabei haben die EVZ-Mitarbeiterinnen online Angebote unter Angabe folgender Daten eingeholt: Der EVZ-Musterreisende ist **40 Jahre alt**, möchte sich für einen **zweiwöchigen Urlaub nach Thailand** absichern (Reisepreis **1.000 Euro**) und sucht nach einem Versicherungspaket mit besonderem Augenmerk auf **Reisekrankenversicherung** sowie **Rücktrittversicherung**.

Hier also das **Fazit** des durchgeführten Vergleiches:

- Die Polizzenpreise für einen zweiwöchigen Thailandtrip im Juli liegen zwischen 69,71 Euro bei einer englischen und 169 Euro bei einer italienischen Reiseversicherungsgesellschaft. Auch die deutschen Versicherungspakete sind mit 73 Euro und 101 Euro deutlich günstiger.
- Der Rückschluss, dass die um vieles teurere italienische Versicherung auch mehr bietet, hat sich nicht bewahrheitet: Besonders im Hinblick auf Maximalbeträge zur Kostenübernahme im Bereich der Unfall- und Krankenversicherung liegen die untersuchten italienischen Versicherungen mit 500.000 Euro bzw. 200.000 Euro deutlich im unteren Bereich.
- Auffallend ist auch, dass bei den zwei italienischen Versicherungen im Paket kein Rücktrittsschutz enthalten ist. Dieser wird nur gegen Aufpreis oder Abschluss einer weiteren Polizzae gewährt.

Das EVZ hat beim Vergleich nur die oben genannten Kriterien berücksichtigt und nicht die effektive Schadensabwicklung der einzelnen Versicherungen verglichen. Es wurden keine Informationen bezüglich Kundenservice und Erreichbarkeit eingeholt. Auch wenn dieser kleine Vergleich sicherlich keinen Anspruch auf Vollständigkeit hat und auch nicht alle im Paket enthaltenen Leistungen berücksichtigt wurden, lässt er dennoch eine eindeutige Schlussfolgerungen zu:

**Es lohnt sich** auf jeden Fall, auch **im EU-Ausland online auf die Suche** nach der passenden Reiseversicherung **zu gehen**.

Das Ausgangsbeispiel: Eine Einzelperson, Alter 40, will sich für einen zweiwöchigen (vom 4. - 18. Juli) Urlaub außerhalb Europa absichern und sucht nach einem Versicherungspaket ohne Selbstbehalt (besonderes Augenmerk auf Gesundheitsleistungen sowie Rücktritts- und Abbruchversicherung).

Land	Webseite der Versicherung	Produkt	Preis in Euro	Kostenübernahme Krankenversicherung	Rücktritt
IT	Europassistance.it	Viaggi NoStop Vacanza <sup>1</sup>	169,00 <sup>2</sup>	500.000 Euro <sup>3</sup>	nicht enthalten <sup>4</sup>
IT	Allianz-assistance.it	Travel Care	82,00 <sup>5</sup>	200.000 Euro <sup>6</sup>	nicht enthalten <sup>7</sup>
ENG	international.columbusdirect.com <sup>8 9</sup>	Single Trip - Worldwide Standard	69,71	14.000.000 Euro	enthalten
DE	Reiseversicherung.de	RundumSorglos-Schutz	104,00	keine Höchstgrenze	enthalten
DE	Allianz-Reiseversicherung.de	Elvia Vollschutz mit Krankenversicherung	101,00	keine Angabe zur Höchstgrenze	enthalten
AT	Europäische.at	Einmalschutz weltweit - Komplett + Schutz	120,00	1.000.000 Euro <sup>10</sup>	enthalten
AT	Allianz-Assistance.at <sup>11</sup>	Reiseschutz mit Stornoversicherung All Risk <sup>12</sup>	137,00	1.000.000 Euro <sup>13</sup>	enthalten

• Die in der Tabelle enthaltenen Angaben ergeben sich aus dem Resultat eines direkt und unmittelbar über die Homepage online eingeholten Angebotes, vervollständigt durch die in den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) enthaltenen Informationen, ohne direkt über E-Mail oder Telefon Kontakt mit der Versicherung aufgenommen zu haben.

• Die dabei verlangten Daten waren meist: Alter, Reiseziel, Reisedauer, Reisepreis.  
 • Der Vergleich berücksichtigt keine weiteren im Paket enthaltenen Leistungen, wie Gepäcksversicherung.

<sup>1</sup> Es besteht die Wahl zwischen "copertura standard" (94,70 Euro), "copertura silver" (143,10 Euro) und "copertura gold" (169,00 Euro)

<sup>2</sup> Zum Zeitpunkt des Versuches gab es ein Angebot von jeweils - 10 % bei allen drei Paketen

<sup>3</sup> Bei "copertura standard" und "copertura silver" beträgt die Höchstgrenze 200.000 Euro

<sup>4</sup> Versicherungspaket enthält keinen Reiserücktrittsschutz: Aufpreis 48,00 Euro

<sup>5</sup> Zum Zeitpunkt des Versuches gab es ein Angebot von - 10 %

<sup>6</sup> Rückerstattungen alle abzüglich eines Selbstbehaltes von 50,00 Euro pro Schadensfall

<sup>7</sup> Versicherungspaket enthält keinen Reiserücktrittsschutz - man muss zusätzlich die Polizze "Travel Cancel" abschließen - Aufpreis von 5 % des Reisepreises: z. B. 1.000 Euro

Reisepreis + 50 Euro. Der Selbstbehalt beträgt außerdem bis zu 35 % des Reisepreises

<sup>8</sup> Hier lohnt es sich, die Buchung über international.columbusdirect.com und nicht über Columbusassicurazioni.it vorzunehmen, da sie am vorteilhaftesten ist

<sup>9</sup> Zur Erstellung eines Kostenvorschlags muss der Wohnort eingegeben werden

<sup>10</sup> Gilt für stationäre Behandlung. Bei unerwartetem akut werden einer bestehenden Krankheit maximal 500.000 Euro

<sup>11</sup> Zur Erstellung eines Kostenvorschlags muss der Wohnort eingegeben werden

<sup>12</sup> Es besteht Wahl zwischen Paket "Medium" (82,00 Euro), "Classic" (102,00 Euro) und "All Risk" (137,00 Euro)

<sup>13</sup> Bei "Medium" und "Classic": Höchstgrenze 500.000 Euro

<sup>14</sup> Bei "Classic" 20 % Selbstbehalt

## II. AUTOVERLEIH UND VERSICHERUNGSSCHUTZ

### 1. Glossar

Bevor wir näher auf die unterschiedlichen Arten des Versicherungsschutzes eingehen, möchten wir etwas Klarheit schaffen über die wichtigsten Begriffe, deren Bedeutung und die am häufigsten von den Mietwagenunternehmen verwendeten Kürzel.

**Selbstbeteiligung:** Darunter versteht man jene Summe, die der Verbraucher selbst zu tragen hat und unterhalb welcher die Versicherungsgesellschaft des Autoverleihs keine Entschädigung vorsieht. Der Betrag der Selbstbeteiligung hängt von der gewählten Autokategorie ab und ob man sich für Zusatzprodukte entschieden hat, welche die Summe reduzieren. Dies bedeutet, dass der im Vertrag angegebene Betrag der Selbstbeteiligung bei einem Kleinwagen nicht derselbe sein wird wie bei einem SUV.

**Kfz-Haftpflichtversicherung:** Haftung und Versicherungsschutz für Schäden an Dritten, Sachen und Tieren: Es handelt sich dabei um den klassischen Grundversicherungsschutz, der vom geltenden Gesetz verpflichtend vorgeschrieben ist.

**Vollkasko:** Die Kfz-Haftpflichtversicherung deckt die Schäden, wenn der Unfall von einem anderen verursacht wurde. **Wenn aber der Fahrer einen Unfall verursacht hat, weil er die Kontrolle über den Wagen verloren hat oder aus Unachtsamkeit,** dann werden die Schäden **nicht** von der Kfz - Haftpflichtversicherung gedeckt. In diesem Fall deckt nur eine Vollkaskoversicherung auch jene Schäden, die nicht von der Versicherung eines Dritten gedeckt sind.

**Kaution: Das Mietwagenunternehmen verlangt immer eine Kaution als Sicherheit für die Miete des Wagens.** Die Summe variiert je nachdem, welche Autokategorie gewählt wurde, wie alt das Auto ist und je nach Zustimmung zu Produkten, welche die Selbstbeteiligung im Fall von Schäden oder bei Diebstahl beschränken oder beseitigen. Der Betrag wird vorübergehend blockiert und nach Beendigung des Mietverhältnisses wieder freigegeben, sofern der Wagen nicht beschädigt wurde.

Die Haftungsbeschränkungen und der Haftungsausschluss **sind Vereinbarungen, die mit dem Autoverleih abgeschlossen werden, mit welchen die Selbstbeteiligungsquote des Verbrauchers reduziert oder eliminiert wird. Es handelt sich dabei um keine Versicherungen.** Um die Selbstbeteiligung zu reduzieren oder zu eliminieren, zahlt der Verbraucher der Mietwagenfirma ein Entgelt. Nachfolgend eine Tabelle mit den am häufigsten verwendeten Kürzeln:

Kürzel	Beschränkung / Beseitigung der Haftung	Kosten: Betrag berechnet auf Tagesbasis	Selbstbeteiligung: Quote zu Lasten des Verbrauchers?
TP	Haftungsbeschränkung für Diebstahl und Feuer	JA	JA, reduzierte Quote
CDW	- Haftungsbeschränkung für alle Arten von Unfällen - keine Deckung für Schäden an Scheiben, Dach	JA	JA, reduzierte Quote
KRC	- Deckung für Schäden an Scheiben - mögliche Deckung von Schäden am Dach, Unterboden	JA	JA, reduzierte Quote
SKO (oder Excess CDW)	- Beseitigung der Quote für die Schadensabwicklung - keine Deckung für Schäden an Scheiben - Haftung des Verbrauchers für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit bleibt bestehen	JA	NEIN
STP (oder Excess TP)	- Beseitigung der Quote für Diebstahlabwicklung - Haftung des Verbrauchers für Vorsatz und grobe Fahrlässigkeit bleibt bestehen	JA	NEIN

## 2. Einführung

Dieser Teil unserer Broschüre möchte zunächst einige gängige Irrtümer klarstellen (wie beispielsweise die Verwechslung einer Kfz-Haftpflichtversicherung mit Diebstahl- und Schadensselbstbeteiligung mit einer Vollkaskoversicherung), sowie informieren, wie Sie sich beim Autoverleih im Dschungel von Versicherungsschutz und Haftungsbeschränkungen zurechtfinden können.

**! ACHTUNG: Der Verbraucher haftet in jedem Fall für Schäden am Wagen, wenn er vorsätzlich oder grob fahrlässig gehandelt hat.** Als grob fahrlässig verursacht, werden jene Schäden angesehen, die durch fehlende Vorsicht des Verbrauchers beim Fahren des Autos entstanden sind oder wenn der Verbraucher nicht die von der Mietwagenfirma für die Unfallmeldung oder die Rückgabe des Wagens vorgesehenen Prozeduren einhält.

Die Liste der in der Tabelle angegebenen Kürzel ist nicht vollständig. In der Tat ist es so, dass die Mietwagenunternehmen weitere Kürzel hinzufügen können, um eine Kombination von Beschränkung und/oder Beseitigung der Selbstbeteiligungsquote bei Schäden und Diebstahl anzugeben: Meist werden diese mit SUPERCDW oder SUPERTP abgekürzt.

**! ACHTUNG: Die Vollkaskodeckung darf nicht mit der Kfz – Haftpflichtversicherungsdeckung verwechselt werden. Eine Vollkaskodeckung verlangt die Zustimmung des Verbrauchers zu Haftungsbeschränkungen, die ihm vonseiten des Autoverleihs angeboten werden, damit er diesem nicht die durch die eigene Nachlässigkeit oder Zerstretheit während des Fahrens am Auto entstandenen Schäden erstatten muss. Auch in diesem Fall bringt die Zustimmung zu diesen Haftungsbeschränkungen Kosten für den Verbraucher mit sich.**

## 3. Vermittler (car rental broker) und Haftungsbeschränkung

Es besteht kein Zweifel, dass es Vorteile mit sich bringt, sich für die Buchung eines Autos im Ausland eines Vermittlers zu bedienen: Es gibt keine Sprachbarrieren und es ist viel leichter, die Angebote der zahlreichen Mietwagenfirmen für den gewünschten Zeitraum miteinander zu vergleichen.

Häufig jedoch sind die Angebote des Vermittlers, denen der Verbraucher zugestimmt hat, Gegenstand von Auseinandersetzungen mit den lokalen Autoverleihunternehmen. Tatsächlich werden diese Haftungsbeschränkungen von den Mietwagenfirmen nicht anerkannt, weil diesen die Details der Haftungsbeschränkungen nicht entgegengehalten werden können. Der Grund dafür liegt darin, dass die Mietwagenfirmen nicht Teil des Vermittlungsvertrages sind, der zwischen dem Verbraucher und dem Broker abgeschlossen wurde.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, ein Auto über einen Vermittler zu buchen, dann kann Ihnen dieser einen „Komplettschutz“ oder ein „Rückerstattungsprogramm der Selbstbeteiligung für Diebstahl/Schäden durch den Vermittler“ anbieten. Unabhängig davon, wie diese Angebote heißen, im Grunde genommen bietet der Vermittler Ihnen die Rückerstattung der Ihnen zu Lasten fallenden Selbstbeteiligungsquote für Diebstahl oder Schäden an, wenn ein solches Ereignis eingetreten ist - gegen die Bezahlung eines Entgeltes. Allerdings erfolgt die Rückerstattung **nicht automatisch**, sondern sie unterliegt der **Diskretion des Vermittlers**, welcher die Rückerstattung der Selbstbeteiligung verweigern kann. Darüber hinaus stellt der Vermittler als **Bedingung**, dass der Verbraucher keiner der von der Mietwagenfirma angebotenen Haftungsbeschränkungen zugestimmt hat, um diese Möglichkeit nutzen zu können. Nun einige nicht erschöpfende Beispiele, die einen **Ausschluss der Rückerstattung der Selbstbeteiligung für Diebstahl und/oder Schäden durch den Vermittler** mit sich bringen:

- wenn der Schaden die Autoscheiben, die Innenausstattung, die Räder, die Radkappen, die Reifen, den Unterboden und das Dach betrifft sowie von Nagern oder Tieren verursachte Schäden;
- wenn mit dem Wagen außerhalb der Straße, auf nicht asphaltierten Straßen und in Ländern oder Zonen gefahren wird, die nicht vom Autoverleih genehmigt wurden;
- wenn der Schaden durch Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Fahrers verursacht wurde, wie beispielsweise das Betanken mit dem falschen Treibstoff, Übertretungen der Straßenverkehrsordnung, das Schleifen der Kupplung oder die falsche Nutzung der Handbremse;
- wenn das Auto nicht während der regulären Öffnungszeiten des Autoverleihs einem Angestellten des Unternehmens übergeben wurde (indem z. B. die Schlüsselbox genutzt wurde) und kein Übergabeprotokoll verfasst wurde.

Zudem **verweigert** der Vermittler die Rückerstattung der Selbstbeteiligung, wenn sich der Verbraucher nicht an das für die Schadensmeldung an den Vermittler vorgesehene Prozedere hält, und er dem Broker nicht die von ihm verlangten Unterlagen liefern kann, wie eine Kopie des Vertrages, das Check-in und Check-out-Formular und eine Kopie der Rechnungen für die Reparatur der Schäden.



**ACHTUNG:** Immer häufiger verwenden Mietwagenunternehmen Schadensschätzungen, indem sie Schadenstabellen benutzen, welche sie auf ihrer Internetseite veröffentlichen.

Sollte der Schaden nicht leicht zu quantifizieren sein, wird Ihnen der Kostenvorschlag einer Autowerkstatt oder einer Karosserie zugestellt werden. In beiden Fällen handelt es sich jedoch nicht um Rechnungen, die die tatsächlich am Wagen vorgenommenen Reparaturen bestätigen. Aus diesem Grund kann es schwierig sein, sich an die Bedingungen des Brokers zu halten, d. h., diesem eine Kopie der Rechnung für die Reparatur weiterzuleiten. Sollten tatsächlich Schwierigkeiten auftreten, so geben wir Ihnen den Rat, diesen Umstand ausdrücklich in Ihrer Beschwerde anzuführen.

Bei der Buchung des Autos durch einen Vermittler, sollten Sie gut abwägen, ob dessen Angebote in Bezug auf eine Haftungsbeschränkung für Diebstahl oder Schäden tatsächlich Ihren Bedürfnissen entsprechen.



**ACHTUNG:** Schenken Sie der Buchungsbestätigung (oder dem Voucher) besondere Beachtung. Wenn Sie tatsächlich eine Versicherungspolizze abgeschlossen haben, nennt der Broker die Nummer der Polizze in der Buchungsbestätigung.

#### 4. Vor Ort abgeschlossene Verträge oder die Übernahme des online gebuchten Wagens

Die Verbraucher haben auch die Möglichkeit, ein Auto direkt vor Ort zu buchen. Dabei sollten Sie – wie auch jene Verbraucher, die bereits im Besitz einer Buchung sind – den Vertrag, der ihnen zur Unterschrift vorgelegt wird, genau durchlesen.

Tatsächlich können Sie im Moment der Übernahme des Autos Beschränkungen oder Beseitigungen der Haftung für Diebstahl und Schäden oder eventuelle Schäden an Scheiben zustimmen, die Ihnen vom Angestellten des Autoverleihs angeboten werden.

Um nicht Produkten zuzustimmen, die die Selbstbeteiligungsquote ausschließen oder beschränken, die nutzlos sind oder die genau dieses bestimmte Ereignis nicht abdecken, nun einige nützliche Tipps:

##### a) vor der Übernahme des Autos

- Lesen Sie die Vertragsbedingungen des Autoverleihs, in denen es um die angebotenen Haftungsbeschränkungen geht. Auf diese Weise können Sie sich bereits ein Bild über die angebotenen Haftungsbeschränkungen machen, darüber welche Ereignisse gedeckt sind und wie sie abgekürzt werden. Zudem können Sie auch kontrollieren, ob die von Ihnen gewählte Haftungsbeschränkung Ausnahmen vorsieht, wie beispielsweise aufgrund der hohen Kriminalitätsrate (Diebstahl oder Schäden) bei Fahrzeugen in einem bestimmten Ort oder einer bestimmten Region, in der Sie Ihren Wagen abholen.

- wenn etwas unklar sein sollte, dann kontaktieren Sie den Kundenservice per Email: Dieser dient dem Zweck, Unklarheiten abzuklären.

##### b) bei der Übernahme des Autos

- Nehmen Sie sich bei der Übernahme des Autos die Zeit, den Vertrag durchzulesen, bevor Sie unterschreiben. Die Zustimmung oder die fehlende Zustimmung zu Haftungsbeschränkungen wird im Vertrag ausdrücklich genannt; von diesem wird Ihnen eine Kopie ausgehändigt.

- Bei der Übernahme des Wagens müssen Sie eine **Kautions**<sup>(g)</sup> hinterlegen. Sollte Ihre Kreditkarte **keine ausreichende Deckung** haben, um eine Kautions zu hinterlegen, so wird Ihnen möglicherweise angeboten, Haftungsbeschränkungen für Diebstahl und Schäden zuzustimmen, um den als Kautions geforderten Betrag zu reduzieren. Verweigern Sie die Zustimmung, dann wird man Ihnen den Wagen nicht aushändigen. Zudem verlieren Sie in diesem Fall den Betrag, den Sie bei der Online-Buchung angezahlt haben, da Sie eine Vertragsbedingung nicht respektiert haben.



**ACHTUNG:** Die Unterzeichnung eines **Vertrages** mit Haftungsbeschränkungen impliziert die Vermutung, dass der **Unterzeichnende dem Inhalt des Vertrages zugestimmt** hat.

Diese Vermutung zu widerlegen, indem Sie geltend machen, dass Sie mündlich über den Inhalt der Haftungsbeschränkung und deren Kosten pro Tag nicht ausreichend informiert wurden, ist im außergerichtlichen Wege sehr schwierig.

## 5. Versicherungsschutz durch die Kreditkarte beim Autoverleih

Bevor Sie irgendeine Art von Haftungsbeschränkung mit dem Broker oder dem Autoverleih abschließen, sollten Sie die allgemeinen Geschäftsbedingungen Ihrer Kreditkarte durchlesen. Häufig enthalten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Kreditkarte nämlich Klauseln, dass bei einem Mietwagen die Selbstbeteiligung für Diebstahl und/oder Schäden zurückerstattet wird.

Beachten Sie dabei, dass diese Rückerstattung nur im Fall eines Diebstahls und/oder bei Schäden auf den Betrag der Selbstbeteiligung beschränkt ist. Aus diesem Grund wird der Schaden am Unterboden oder am Rückspiegel nicht durch die Versicherung der Kreditkarte gedeckt.

Auch in den Vertragsbedingungen der Kreditkarte können **Beschränkungen** vorgesehen sein, **die eine Rückerstattung der Selbstbeteiligung ausschließen**. Hierzu einige Beispiele:

- durch grobe Fahrlässigkeit des Fahrers verursachte Schäden, wie beispielsweise das Verursachen einer Massenkaramolage durch Geschwindigkeitsüberschreitung oder die Nichtbeachtung der Vorfahrtsregel;
- vom Fahrer durch das Fahren unter dem Einfluss von Alkohol, Drogen oder Medikamenten verursachte Schäden;
- mit der Verletzung des mit dem Autoverleih abgeschlossenen Vertrages zusammenhängende Schäden. Wurde beispielsweise das Mietauto beim Autoverleih in einem Mietgliedstaat abgeholt und damit die Grenze überschritten, ohne dass dies dem Unternehmen vorher ausdrücklich mitgeteilt wurde;
- Schäden, die auf nicht öffentlichen Straßen entstanden sind, wie beispielsweise Schotterstraßen, Privatwege.

Auch in diesem Fall muss die von den allgemeinen Geschäftsbedingungen vorgesehene Prozedur eingehalten werden, damit vom Kreditkartenunternehmen die Rückerstattung der Selbstbeteiligung verlangt werden kann.

Demnach muss der Verbraucher seiner Mitteilung die notwendigen Unterlagen beilegen, wie beispielsweise eine Kopie des Vertrages, auf dem die Beträge der Selbstbeteiligung zu Lasten des Verbrauchers für Diebstahl und Schäden klar ersichtlich sein müssen, eine Kopie des Check-in und des Check-out-Formulars sowie eine Kopie des Berichtes des vom Mietwagenunternehmen festgestellten Schadens.



Europäisches Verbraucherzentrum Italien  
Büro Bozen  
Brennerstraße 3  
I-39100 Bozen  
Tel. +39-0471-980939  
Fax +39-0471-980239  
[www.euroconsumatori.org](http://www.euroconsumatori.org)  
[info@euroconsumatori.org](mailto:info@euroconsumatori.org)

Hauptsitz des Europäischen  
Verbraucherzentrums Italien  
ECC-Net Italy  
Centro Europeo Consumatori  
Viale degli Ammiragli 91  
I-00136 Roma  
Tel. +39-06-44238090  
Fax +39-06-44170285  
[www.ecc-netitalia.it](http://www.ecc-netitalia.it)  
[info@ecc-netitalia.it](mailto:info@ecc-netitalia.it)



Ministerium für die  
Wirtschaftliche Entwicklung  
DGAMTC

gefördert  
durch



Autonome Provinz Bozen