

## Richtiges Vorgehen im Schadensfall

### Wenn Ihrem Gast unerwartet etwas dazwischen gekommen ist...

Die ERV hat sich zum Ziel gesetzt, Schäden schnell und zuverlässig zu regulieren. Hier finden Sie alle wichtigen Informationen, wie Sie zu einer schnellen Regulierung des Schadens beitragen können.

### Telefonische Hilfe - Fragen zur Schadensabwicklung

**Tel.: (0 89) 41 66 – 17 99**, Servicezeiten: Mo. - Fr. 7 bis 21 Uhr, Sa. 9 bis 16 Uhr

### Was ist bei jedem Schadenfall zu tun?

**1.** Schaden möglichst gering halten und unverzüglich anzeigen. Bevor der Gast storniert kann er sich an unseren Medizinischen Beratungsservice wenden.

#### Storno vermeiden durch Medizinischen Beratungsservice

Service Center der ERV - Tel.: (089) 4166 – 1766, Mo. – Fr. 7 bis 21, Sa. 9 bis 16 Uhr  
E-Mail: [MedBeratungsservice@erv.de](mailto:MedBeratungsservice@erv.de)

**2.** Der Gastgeber erstellt die Stornokostenrechnung/ Mietausfallrechnung lt. seinen AGB. Der Gast zahlt diese Stornokosten an ihn, da beide einen Beherbergungsvertrag geschlossen haben.

**3.** Der Gast reicht seine vollständigen Unterlagen bei der ERV ein.

Bei einem Rücktritt von der Reise:

- Versicherungsnachweis, z.B. Police oder Kopie vom Kontoauszug
- Original-Buchungsbestätigung des Hotels/Vermieters
- Original-Stornokostenrechnung des Hotels/Vermieters
- Nachweis zum Rücktrittsgrund, z.B. das Arztattest, eine Kopie der Sterbeurkunde, eine Kopie des Kündigungsschreiben o.a.
- Eine Bestätigung des Hotels/Vermieters, dass nicht weitervermietet werden konnte.

Zusätzlich bei einem Reiseabbruch:

- Angabe des genauen Datums, an dem die Reise abgebrochen wurde
- Nachweis über die Höhe der nicht in Anspruch genommenen Reiseleistungen
- Nachweis über die Mehrkosten der Rückreise (z.B. zusätzliche Fahrscheine)
- Nachweis zum Grund des Abbruchs, z.B. das Arztattest vom Arzt am Urlaubsort

Die Schadensmeldung schickt der Gast an:

Europäische Reiseversicherung AG  
Leistungsabteilung  
Postfach 800545  
81605 München

Die ERV erstattet dem Gast seine Stornokosten, wenn es sich um einen versicherten Rücktrittsgrund handelt, abzüglich der vereinbarten Selbstbeteiligung von 20 %.