

Was tun bei Storno oder Reiseabbruch?

Liebe Kundin, lieber Kunde,
Sie sind bei uns versichert und möchten eine Stornierung oder eine vorzeitige Abreise als Schadenfall melden?

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, den Schadenfall gleich online zu melden:
<https://www.europaeische.at/service/schaden-melden>

Alternativ können Sie auch unser Schadenformular herunterladen
https://service.europaeische.at/doc/de/ERV_AT_DE_CLAIM_HOTEL.pdf
und dieses zusammen mit den benötigten Unterlagen an schaden@europaeische.at mailen.

Benötigte Unterlagen zur **Bearbeitung Ihres Schadenfalls:**

- Polizzennummer- oder Nachweis über den Versicherungsabschluss
- Buchungsbestätigung
- Stornorechnung (oder Teil A Schadenformular vom Vermieter ausgefüllt)
- ausgefülltes Schadenformular (Teil B und C)
- Nachweis des versicherten Grundes
- Information, ob das gebuchte Zimmer weitervermietet werden konnte

The image shows a screenshot of the 'Schadenformular für Hotelbuchungen' (Damage Form for Hotel Bookings). The form is titled 'Schadenformular für Hotelbuchungen' and includes the logo of Europäische Reiseversicherung AG. It is divided into two main sections: A. Fragen an das Hotel bzw. den Vermieter (Questions for the hotel/landlord) and B. Reiseteilnehmer, welche die Reise storniert/abgebrochen haben (Travelers who have canceled/broken off the trip). Section A includes fields for the hotel name, address, phone number, and booking details. Section B includes fields for the traveler's name, address, phone number, and the reason for cancellation. There is a red stamp on the form that says 'Schadenformular für Hotelbuchungen'.

ACHTUNG: Bei Reiseabbruch aus medizinischen Gründen konsultieren Sie bitte einen Arzt vor Ort und lassen Sie diesen den Teil C des Schadenformulars ausfüllen. Sollte ein Arztbesuch am Urlaubsort nicht möglich sein, bitte unverzüglich zuhause den Arzt aufsuchen.

Wenn alle Unterlagen eingelangt sind, wird der Fall bearbeitet. Liegt der Nachweis eines versicherten Grundes vor, wird die Schadensumme ausgezahlt.

Folgende Auszahlungsmöglichkeiten bieten wir an:

1. An den Gast
2. An Hotel oder Vermieter
3. Anzahlung an den Gast – Restzahlung an Hotel oder Vermieter möglich

Wenn Sie die Hotelrechnung schon beglichen haben, können Sie „Auszahlung an den Gast“ / im Onlineformular: „an den Geschädigten“ ankreuzen.

Sollte die Stornogebühr im Hotel noch offen sein, können Sie Variante 2 oder 3 (falls eine Anzahlung geleistet wurde) angeben.

What to do in case of cancellation or termination?

Dear Customer,
are you insured with us and would you like to report a cancellation or early departure as a claim?

We offer you the opportunity to report the damage immediately online:
<https://www.europaeische.at/en/service/start-your-claim>

Alternatively, you can also download our claim form
https://service.europaeische.at/doc/en/ERV_AT_EN_CLAIM_HOTEL.pdf
and mail this together with the required documents to schaden@europaeische.at.

Documents required to process your claim:

- Policy number or proof of insurance
- Booking confirmation
- Cancellation invoice
(or part A claim form filled out by the landlord)
- Completed claim form (parts B and C)
- Evidence of the insured reason
- Information if the booked room could be rented to another guest



The image shows a 'Claim Form for hotel bookings' from Europäische Reiseversicherung AG. The form is divided into several sections:

- Header:** Policy no., Claim no., and company contact information.
- A. Questions for the hotel or lessor:** Includes fields for 'Period of stay from' to 'to', 'Travel destination', 'Booked on', 'Insurance taken out on', 'Purpose of trip', 'Private', and 'Business'. It also asks 'When was the stay cancelled/ interrupted?' and 'Total price of trip'. A note says 'Specify date and time' and 'Specify when and where a list of cancellation costs'. It asks for 'Contact person for questions on my order' with name, phone, and e-mail.
- B. Travellers who have cancelled/interrupted the trip:** A red circular stamp says 'Please attach additional sheets if there are more than three people'. It lists three travellers (1, 2, 3) with fields for 'Substitution', 'Title, First and Last name', 'Street, House no., Door no.', 'Date of birth', 'Zipcode, City, Country', and 'E-Mail'.
- Footer:** Logo and 'APP 1.01.13'.

ATTENTION: In the case of curtailment of the trip for medical reasons, please consult a local doctor and have him fill out part C of the claim form. If it is not possible to see a doctor at your holiday destination, please see a doctor at home immediately.

When all the documents have been received, the case will be processed. If there is proof of an insured reason, the amount of the claim will be paid out.

We offer the following payment options:

1. To the guest
2. To hotel or landlord
3. Deposit to the guest - final payment to the hotel or landlord possible

If you have already paid the hotel bill, you can tick "Payment to the guest" / in the online form: "To the injured party".

If the cancellation fee is still open at the hotel, you can specify option 2 or 3 (if a deposit has been paid).