mdt travel
MDT travel underwriting GmbH

Wichtige Hinweise im Versicherungsfall

Wenn Sie aus Ihrer Reiseversicherung Ansprüche geltend machen, beachten Sie bitte nachfolgende Kurzhinweise:

Im Schadenfall benötigten wir grundsätzlich folgende Unterlagen:

- Buchungsbestätigung/Rechnung des Reiseveranstalters oder der gebuchten Reise
- Versicherungsnachweis/Buchungsbestätigung der Versicherung
  (ggf. auf der Rückseite der Buchungsbestätigung dokumentiert)

- Zur Überweisung des eventuellen Erstattungsbetrags die Angabe der Bankverbindung des Empfängers
- Die jeweils unter den Versicherungsarten genannten weiteren Unterlagen

In Abhängigkeit von dem gebuchten Versicherungsschutz sind in den Sparten noch die aufgeführten Unterlagen nötig:

Reise-Rücktrittskosten-Versicherung und Reiseabbruch-Versicherung

Bei der Buchungsstelle ist nach Eintritt des Schadenfalls eine unverzügliche Stornierung erforderlich, um die Stornokosten so gering wie möglich zu halten! Höhere Stornokosten werden nicht erstattet, wenn Sie aufgrund des Nichteintritts einer erhofften Besserung oder Heilung die Reise zu spät stornieren!

Bitte reichen Sie zusätzlich noch folgende Belege (je nach Art des Versicherungsfalls) zusammen mit der Schadenanzeige ein:

- Sämtliche Buchungs- und Stornierungsunterlagen im Original;
- Bezahlte Original-Kostennachweise;
- Bei Krankheit, Unfall, Schwangerschaft, Impfunverträglichkeit, Bruch von Prothesen oder Lockerung von implantierten Gelenken die ärztliche Bescheinigung mit Angabe der Diagnose und der Behandlungsdaten (bei der Reiseabbruch-Versicherung die ärztliche Bescheinigung eines Arztes vom Reiseort);
- Bei Todesfall eine Kopie der Sterbeurkunde;
- Bei Schaden am Eigentum einen Nachweis durch Polizei, Feuerwehr o.ä.;
- Bei Arbeitsplatzverlust eine Bescheinigung des Arbeitgebers über die unerwartete betriebsbedingte Kündigung sowie eine Bescheinigung der Bundesagentur für Arbeit über den Beginn der Arbeitslosigkeit (gilt nur bei Reise-Rücktritt);
- Bei Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses aus der Arbeitslosigkeit heraus eine Bescheinigung des neuen Arbeitgebers über den Beginn des Arbeitsverhältnisses, eine Bescheinigung der Bundesagentur für Arbeit über den Änderungsbescheid sowie einen Nachweis zur Genehmigung der Reise der Bundesagentur für Arbeit (gilt nur bei Reise-Rücktritt);
- Bei Arbeitsplatzwechsel Bescheinigungen des alten und neuen Arbeitgebers (gilt nur bei Reise-Rücktritt) inkl. des Nachweises zur Probezeit;
- Bei Stornierung aufgrund konjunkturbedingter Kurzarbeit die Bestätigung des Arbeitgebers über den Zeitpunkt des Beschlusses der Kurzarbeit, die Dauer der Kurzarbeit und das Maß der Verminderung des Brutto-Vergütungsanspruchs (gilt nur bei Reise-Rücktritt);
- Bei Inanspruchnahme der Reisegarantie bei Verlust des Arbeitsplatzes die Bescheinigung des Arbeitgebers über die unerwartete betriebsbedingte Kündigung, die Bescheinigung der Bundesagentur für Arbeit über den Beginn der Arbeitslosigkeit, die Bestätigung des Reiseveranstalters oder Reisebüros über die Höhe der Restzahlung sowie ein geeigneter Nachweis der Erbringung der Zahlung durch den Kunden und ein geeigneter Nachweis der erfolgten Teilnahme der Reise.
  Hinweis: Die Erstattung der Restzahlung erfolgt nach Antritt der Reise.
- Bei notwendigen Wiederholungen von nicht bestandenen Prüfungen oder Nachprüfungen eine Bescheinigung der Universität/Fachhochschule/College/Schule (gilt nur bei Reise-Rücktritt);
- Bei Nichtversetzung eine Kopie des Zwischenzeugnisses sowie des Abschlusszeugnisses bzw. eine entsprechende Bescheinigung der Schule (gilt nur bei Reise-Rücktritt);
- Bei Einreichung der Scheidungsklage den Antrag bei Gericht (gilt nur bei Reise-Rücktritt)
- Bei gerichtlicher Vorladung eine Kopie der Vorladung und Nachweis des Gerichts, dass der Termin nicht verschoben werden kann (gilt nur bei Reise-Rücktritt);
- Bei Reiseabbruch oder verspätetem Reiseantritt Nachweis des Reiseveranstalters über den anteiligen Reisepreis für nicht genutzte Reiseleistungen vor Ort (ggf. Nachweis, ob durch den Reiseveranstalter/Vermieter eine Rückerstattung erfolgt ist);
- Bei Reiseabbruch oder verspätetem Reiseantritt Originalbelege der entstandenen Mehrkosten

Generell ist der Schaden unverzüglich anzuzeigen. Es sind alle Auskünfte zu erteilen, die zur Feststellung des Versicherungsfalls oder der Leistungspflicht des Versicherers und ihres Umfanges erforderlich sind und durch geeignete Nachweise schriftlich zu belegen. Grundsätzlich muss jeder persönliche Stornogrund beleg- bzw. nachweisbar sein und einer von dritten Stelle bescheinigt werden.

Es werden z.B. Bestätigungen, die für den stornierenden Kunden ausgestellt sind, akzeptiert von:

- öffentlichen Ämtern, Einrichtungen und Behörden etc.
- Dienstleistern (z. B. Rechnungen, die den Stornogrund belegen)
- Arbeitgebern
- Banken, Versicherungen
- Rechtsanwälte, Notare, Steuerberater, (Tier-)Ärzte
- Botschaften
- andere Stellen, die der Art nach in diese Liste passen

Storno-Informations-Service (SIS)

Grundsätzlich sind Sie verpflichtet, Ihre Reise bei Eintritt eines Versicherungsfalls unverzüglich zu stornieren. Da wir wissen, dass die Entscheidung eine geplante Reise abzusagen immer schwer fällt und die Verunsicherung groß ist, z.B. bei Eintreten einer unerwarteter Erkrankung oder eines Unfall, bieten wir Ihnen den kostenlosen Storno-Informations-Service an.

Das Team des Storno-Informations-Service informiert Sie zu Ihren Stornierungsmöglichkeiten (wann storniert werden sollte) und der Versicherer übernimmt hierfür auch evtl. höhere Stornokosten, falls Sie entgegen der Einschätzung doch nicht verreisen können. Somit haben Sie die Chance trotz z. B. plötzlicher Erkrankung ihren geplanten Urlaub noch anzutreten und falls doch eine Stornierung erforderlich sein sollte, übernimmt der Versicherer das finanzielle Risiko der höheren Stornokosten bei einer späteren Stornierung für Sie.

Um von diesem kostenlosen Service profitieren zu können, informieren Sie uns bitte unverzüglich über den Versicherungsfall (z.B. Ihre Erkrankung) **per Email unter stornoinfo@mdt24.de** oder **Fax: +49 (0) 6103 70649-202.**

Für Ihre Meldung benötigen wir folgende Unterlagen:

- Vollständig ausgefüllten SIS-Antrag
  Das entsprechende Formular finden Sie unter www.mdt24.de/storno
- Ärztliche Bescheinigung bzw. anderer Nachweis des Versicherungsfalls

Nach Eingang der vollständigen Unterlagen erfolgt innerhalb von 2 Arbeitstagen eine Information des Storno-Informations-Service.

Umbuchungsgebührenschutz

- Sämtliche Buchungs- und Umbuchungsunterlagen im Original

Reise-Krankenversicherung und Incoming-Krankenversicherung

Als Kostennachweise sind bezahlte Originalbelege einzureichen, die folgende Angaben enthalten müssen:

- Name und Anschrift des Patienten;
- Name und Anschrift des Behandlers/Arztes;
- Krankheitsbezeichnung;
- Behandlungszeitraum;
- Einzelleistungen des Arztes/Krankenhauses;
- Bei Rezepten genaue Bezeichnung des Medikaments, Preis und Stempel der Apotheke;
- Genaue Bezeichnung der ausländischen Währung;
- Ggf. Rechnungskopie Ihrer gesetzlichen Krankenkasse, falls diese bereits Leistungen erbracht hat;
- Ggf. Kopien der Einreisedokumente oder Flugtickets oder Fahrscheine (gilt nur bei Incoming);

Bei stationärer Behandlung ist sofort die Notrufzentrale der 24h-Notfall-Assistance zu verständigen, die rund um die Uhr erreichbar ist (unter Angabe der Versicherungsnummer, ggf. des Reiseveranstalters). Die entsprechenden Kontaktdaten entnehmen Sie bitte den Informationen in Ihrem Versicherungsschein (Dieser wurde Ihnen bei Buchung der Versicherung ausgehändigt). Ein medizinisch sinnvoller und ärztlich angeordneter Krankenrücktransport wird ausschließlich von den Spezialisten unserer weltweiten 24h-Notfall-Assistance organisiert.

24h-Notfall-Assistance

Bitte wenden Sie sich nur an die Notrufzentrale:

- Wenn Sie in ein Krankenhaus zur stationären Behandlung müssen. Die Notrufzentrale hilft Ihnen bei der Suche nach einem geeigneten Krankenhaus und übernimmt die Abrechnung der Kosten;
- Wenn ein Krankenrücktransport durchgeführt werden soll;

- Wenn Sie während der Reise weitere Hilfeleistungen im Rahmen der 24h-Notfall-Assistance benötigen.

Die entsprechenden Kontaktdaten entnehmen Sie bitte den Informationen in Ihrem Versicherungsschein (Dieser wurde Ihnen bei Buchung der Versicherung ausgehändigt.).

Wir bitten um Verständnis, dass allgemeine Fragen unter dieser Notrufnummer nicht beantwortet werden können. Bei allgemeinen Fragen hilft Ihnen gerne Ihr Reisebüro, Ihr Reiseveranstalter, Ihre Reiseleitung im Zielgebiet oder das Service-Center der MDT travel underwriting GmbH unter Tel.: +49 (0) 6103 70649-150.

Reise-Gepäckversicherung

Für eine Kostenerstattung sind folgende Nachweise erforderlich:

- Bitte reichen Sie zu allen in Verlust geratenen oder beschädigten Gegenständen die Originalbeschaffungsbelege, Garantiekarten, hilfsweise Kaufnachweise wie Kontoauszüge oder Kreditkartenbelege ein.
- Schäden durch strafbare Handlungen Dritter müssen Sie unverzüglich der für den Schadenort zuständigen Polizeidienststelle anzeigen. Bitte lassen Sie sich das vollständige Polizeiprotokoll aushändigen und reichen uns dieses im Original ein.
- Schäden während der Beförderung durch ein Beförderungsunternehmen müssen Sie dort unverzüglich anzeigen. Bitte lassen Sie sich von dem Beförderungsunternehmen eine Bescheinigung über die Anzeige ausstellen und reichen uns diese im Original ein*.
- Schäden in einem Beherbergungsbetrieb müssen Sie auch der Leitung dieses Betriebes melden. Bitte lassen Sie sich von dem Beherbergungsbetrieb eine Bescheinigung über die Meldung ausstellen und reichen uns diese im Original ein.
- Nehmen Sie an einer Pauschalreise teil, bitten wir Sie, den Schaden zusätzlich dem Reiseleiter zu melden. Bitte lassen Sie sich von dem Reiseleiter eine Bescheinigung über die Meldung ausstellen und reichen uns diese im Original ein.
- Bei Flugreisen die Flugtickets mit den Gepäckabschnitten im Original.
- Bei Verlust des Gepäckstücks auf dem Flug eine Bestätigung der Fluggesellschaft über die vergebliche Suche und den endgültigen Verlust*.

Hinweis: Bei Flugschäden muss die Bestätigung innerhalb von 7 Tagen von der entsprechenden Airline ausgestellt werden.

Reise-Unfallversicherung

Bei einem Unfall ist unverzüglich ein Arzt aufzusuchen.
Der Unfall ist unverzüglich der MDT travel underwriting GmbH zu melden. Ein Unfall mit Todesfolge ist innerhalb von 48 Stunden der MDT travel underwriting GmbH anzuzeigen, und zwar auch dann, wenn der Unfall selbst bereits angezeigt wurde.

Reise-Haftpflichtversicherung

Bei Haftpflichtschäden ist auf keinen Fall dem Geschädigten gegenüber die Schuld anzuerkennen.
Namen und Anschriften von Anspruchstellern und Zeugen sind zu notieren und der MDT travel underwriting GmbH zu übermitteln.

SCDW – Ausschluss des Selbstbehalts in der Kaskoversicherung bei Mietwagen

Bitte reichen Sie uns folgende Originalbelege ein:

- Buchungsunterlagen des Mietwagen, Mietvertrag und Mietbedingungen sowie Nachweise zum Selbstbehalt innerhalb der abgeschlossenen CDW;
- Beleg zur Bestätigung des gezahlten Selbstbehalts;
- Polizeiliche Meldung und polizeiliches Unfallprotokoll.

Schadenmeldungen senden Sie bitte an:

MDT travel underwriting GmbH
Leistungsabteilung
Daimlerstr. 1K, 63303 Dreieich
Tel.: +49 (0) 6103 70649-150, Telefax: +49 (0) 6103 70649-201
Email: leistung@mdt24.de

Um Verzögerungen zu vermeiden, bitten wir Sie die entsprechenden Unterlagen vollständig einzureichen. Sie kommen unserer Bearbeitung entgegen, wenn Sie die Unterlagen nicht zusammenheften oder klammern. Vielen Dank!