

Informationen für unsere Partner und Kunden zum Coronavirus, COVID-19 und zur Stornoversicherung

Stand: 18.3.2020, 08.00 Uhr

Pandemie

Die **Weltgesundheitsorganisation (WHO)** der Vereinten Nationen (UNO) hat COVID 19 am 11. März 2020 zur Pandemie, also zu einer Kontinente übergreifenden Infektionskrankheit erklärt und damit nochmals auf die globale Bedrohung durch das Coronavirus hingewiesen.

Maßnahmen in Österreich und Erreichbarkeit

Wir ersuchen Sie, Anfragen zum Thema Coronavirus und Versicherungsschutz ausschließlich an corona@europaeische.at zu mailen. Derzeit sind wir aufgrund der behördlich ab 16. März 2020 verfügbaren Maßnahmen nur eingeschränkt erreichbar und wir ersuchen Sie für den aktuell verminderten Service um Ihr Verständnis.

Weltweit hohes Sicherheitsrisiko

Österreich hat seine Reisewarnungen drastisch erhöht: „Alle Länder weltweit werden auf ‚Hohes Sicherheitsrisiko‘ (Sicherheitsstufe 4 von 6) gesetzt“, teilte ÖVP-Außenminister Alexander Schallenberg am 12.3. mit. „Das ist ein außergewöhnlicher, aber notwendiger Schritt, den wir heute Abend gesetzt haben.“ Das Außenministerium rät dringend dazu, auf Reisen zu verzichten und bei Auslandsaufenthalten umgehend die Heimreise anzutreten.

„Wer jetzt noch im Ausland ist, sollte sich dringend auf den Weg nach Hause machen, solange das noch möglich ist“, sagt Bundeskanzler Sebastian Kurz.

Die Situation ist derzeit vielfach unübersichtlich, es kommen laufend neue Reisebeschränkungen hinzu und eine Auslandsreise sollte derzeit keinesfalls angetreten werden.

Versicherungsschutz im Zusammenhang mit COVID-19

Für Kunden, die bereits im Ausland sind,

deckt die Reiseversicherung grundsätzlich bei Erkrankung am COVID-19 – je nach Polize – durch das Virus verursachte medizinische Kosten, Arzt und Krankenhaus. Kunden, die bereits im Ausland sind und dort von einer Reisewarnung der Stufe 5 oder 6 überrascht werden – aktuell werden mehr und mehr Länder auf Stufe 6 gesetzt -, müssen so schnell wie möglich zurück reisen (sie sind aber lt. Versicherungsbedingungen bis zu ehestmöglichen Ausreise längstens aber für maximal zwei Wochen weiter versichert).

Allerdings kommt es bereits an vielen Orten der Erde zu Einschränkungen der medizinischen Versorgung und es kann aufgrund des Coronavirus und der jeweils örtlichen behördlichen Notverordnungen die Hilfe nicht erbracht werden. Ein Rücktransport ist aufgrund der derzeitigen Reisebeschränkungen nur eingeschränkt oder nicht möglich. Hilfe für den Rücktransport wird im Falle von Pauschalreisen auch durch den jeweiligen Reiseveranstalter sowie durch die österreichischen Botschaften, Konsulate und das Außenministerium versucht.

Kunden, die eine Auslandsreise antreten wollen!

Wer aber jetzt eine Auslandsreise antreten will, ist NICHT versichert und jede Deckung ist ausgeschlossen. Ein Rücktransport wäre aufgrund der derzeitigen Reisebeschränkungen oft nur eingeschränkt, zeitlich verzögert oder nicht möglich. Auch die medizinischen Behandlungsmöglichkeiten sind aufgrund der aktuellen Pandemie-Situation eingeschränkt, weshalb eine medizinische Betreuung im üblichen Umfang im Ausland nicht gewährleistet werden kann.

„Aufgrund der Unvorhersehbarkeit der Ausbreitung des Coronavirus ist die weltweite Situation aktuell angespannt. Aufgrund der zur Zeit zunehmenden Einschränkungen im Flug- und Reiseverkehr empfiehlt das Außenministerium von allen nicht notwendigen Reisen dringend abzusehen. Österreichischen Reisenden im Ausland wird dringend geraten, von den derzeit noch bestehenden Rückreisemöglichkeiten Gebrauch zu machen.“ <https://www.bmeia.gv.at/>

Die Situation ist derzeit vielfach unübersichtlich, es kommen laufend neue Reisebeschränkungen hinzu und eine Auslandsreise sollte derzeit keinesfalls angetreten werden.

Wir empfehlen für gebuchte Pauschalreisen innerhalb der kommenden Tage dringend, sich mit dem Reiseveranstalter bzw. dem Reisebüro in Verbindung zu setzen und sich über die geltenden Stornoregelungen zu erkundigen. In Destinationen mit Reisewarnung wird großteils kostenfrei storniert oder umgebucht, meist für Reiseantritte bis 3.4., bei manchen Veranstaltern bis über Ostern hinaus.

Bei Buchung bei einer Airline, einem Hotel oder einer Plattform direkt setzen Sie sich mit diesen direkt in Verbindung und erkundigen Sie sich über die individuellen Regelungen.

Stornoversicherung im Zusammenhang mit COVID-19

Ist der Kunde im Rahmen einer Stornoversicherung gedeckt, wenn er aufgrund des Coronavirus erkrankt und die Reise nicht antreten kann?

Nein, im Zusammenhang mit dem Coronavirus besteht kein Stornoschutz.

Greift die Stornoversicherung bei einer Sicherheits- (Stufe 4) oder Reisewarnung des Außenamtes (Stufe 5 oder 6)?

Nein, auch eine Reisewarnung (Stufe 5 oder 6) oder ein Sicherheitshinweis (Stufe 4) ist kein versicherter Stornogrund.

Tipp: Kontaktieren Sie in diesem Fall Ihren Reiseveranstalter (bei Pauschalreisen) bzw. den jeweiligen Leistungsträger (bei einer individuell zusammengestellten Reise).

Wäre der Fall gedeckt, wenn ein Land die Einreise (kurzfristig) verweigert bzw. Einreiseverbote für bestimmte Länder verhängt?

Nein, die Verfügung eines Einreiseverbotes ist als behördliche Verfügung nicht versichert (Art. 6, Punkt 1.10). Tipp: Kontaktieren Sie in diesem Fall Ihren Reiseveranstalter (bei Pauschalreisen) bzw. den jeweiligen Leistungsträger (bei einer individuell zusammengestellten Reise).

Weltweit hohes Sicherheitsrisiko

Kunden, die bereits im Ausland sind,

sollten dem Hinweis des Außenministerium folgen und ihre Auslandsaufenthalte umgehend abbrechen und von den derzeit noch bestehenden Rückreisemöglichkeiten Gebrauch machen. Für Pauschalreisende kümmert sich der jeweilige Reiseveranstalter um eine geregelte Rückkehr.

Rückholung von gestrandeten Österreichern

Airlines stellen nach und nach den regulären Flugbetrieb ein. Das Außenministerium hat eine Hotline für gestrandete Österreicher eingerichtet und bittet alle Betroffenen, sofern sie nicht im Besitz eines gültigen Rückflugtickets sind und nach Hause wollen, sich auf der Seite des Außenministeriums zu registrieren: <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/auslandsservice/reiseregistrierung/> und zu melden: +43 1 90115 4411

Kunden, die Reisen für die nächsten Tage gebucht haben,

empfehlen wir bei Pauschalreisen mit Reiseantritt innerhalb der kommenden Tage, sich mit dem Reiseveranstalter bzw. dem Reisebüro in Verbindung zu setzen und sich über die geltenden Stornoregelungen zu erkundigen. In Destinationen mit Reisewarnung wird großteils kostenfrei storniert oder umgebucht. Bei Buchung bei einer Airline, einem Hotel oder einer Plattform direkt setzen Sie sich mit diesen direkt in Verbindung und erkundigen Sie sich über die individuellen Regelungen.

Die Situation ist derzeit vielfach unübersichtlich, es kommen laufend neue Reisebeschränkungen hinzu und eine Auslandsreise sollte derzeit keinesfalls angetreten werden.

Wo finde ich Informationen zu Reisewarnungen oder gesperrte Regionen?

Auf der Website des Bundesministeriums für europäische und internationale Angelegenheiten finden Sie die ständig aktualisierte Liste an Reisewarnungen: <https://www.bmeia.gv.at/>

Weitere Informationen

Wie breitet sich das Coronavirus weltweit aus, wie sind die offiziellen Zahlen Infizierter und wieder Gesunderter?

Eine Übersicht der Entwicklung der globalen Ausbreitung des Sars-CoV-2 sehen Sie hier: <https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

Eine sehr interessante Erklärung der Washington Post über die exponentielle Ausbreitung des Virus und wie die Kurve abgeflacht werden kann:

<https://www.washingtonpost.com/graphics/2020/world/corona-simulator/>

Informationen des Sozialministeriums

Auf der Seite des Sozialministerium wird aktuell über das Coronavirus und die Situation in Österreich informiert (samt Fachinformationen für medizinisches Personal und weiterführender Links u.a. zur WHO):
<https://www.sozialministerium.at/Themen/Gesundheit/Übertragbare-Krankheiten/Infektionskrankheiten-A-Z/Neuartiges-Coronavirus.html>

Informationen der Wirtschaftskammer Österreich für Hotellerie und Reisebüros

Über diesen Link informiert die Wirtschaftskammer Österreich die Tourismuswirtschaft zur aktuellen Entwicklung:
<https://www.wko.at/service/aussenwirtschaft/coronavirus-wirtschaftskammer-als-anlaufstelle.html>

Infopoint des ORF

Die wichtigsten Fragen und Antworten zum Coronavirus zusammengetragen vom ORF
<https://orf.at/corona/>

Die Hotline der AGES

der Österreichischen Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit GmbH, Wien, lautet 0800 555 621,
<https://www.ages.at/startseite/>

Informationen der ÖHV

der Österreichischen Hoteliervereinigung, wie mit Stornos im Zusammenhang mit Corona als Hotelier umzugehen ist
<https://www.oehv.at/themen-recht/rechtsinformation/coronavirus-2/>

Welche Mythen rund um das Coronavirus verbreitet sind

Die WHO hat eine Liste an Mythen zum Coronavirus zusammengestellt (engl.): <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters>

Was tun, wenn Sie befürchten, selbst betroffen zu sein?

Gehen Sie im ersten Schritt nicht zum Arzt, sondern rufen Sie das Gesundheitstelefon 1450 oder die Infoline Coronavirus 0800/555621 an.

