

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

Stand: 12.3.2020

Wie heißt das Virus?

Das neuartige Coronavirus wurde von der WHO auf den Namen SARS-CoV-2 getauft, die Infektionskrankheit, die es verursacht, heißt COVID-19.

Wie wird es übertragen und was sind die Anzeichen?

Das Virus wird durch Husten, Niesen, Speichel oder der Berührung von verunreinigten Oberflächen übertragen. Das Ansteckungsrisiko scheint deutlich niedriger zu sein als bei der saisonalen Grippe. Häufige Anzeichen einer Infektion mit dem neuartigen Coronavirus sind u.a. Fieber, Husten, Kurzatmigkeit und Atembeschwerden. Milde Verlaufsformen weisen die Symptome einer Erkältung auf, in schwereren Fällen kann die Infektion eine Lungenentzündung verursachen, es gibt aber auch Infektionen ohne Symptome.

Welche Leistungen sind im Zusammenhang mit COVID-19 gedeckt und welche nicht?

Ein Reiseschutz deckt – je nach Polizza – verschiedene Leistungen wie etwa auch für den Fall einer Ansteckung bzw. durch das Virus verursachte medizinische Kosten, Arzt und Krankenhaus, Unterbringungskosten wegen eines zwangsläufigen verlängerten Aufenthaltes bis max. 90 Tage. In diesem Fall besteht kein Epidemie- bzw. Pandemieausschluss (Artikel 15 Abs. 3).

Vereinfacht: Die Europäische übernimmt im Falle einer Ansteckung die Behandlungskosten und gegebenenfalls die Rückholung der Patientin/des Patienten und seiner Familie.

Bin ich über meine Auslandsreise-Krankenversicherung für unerwartete Infektionen mit dem Coronavirus versichert?

Ja, mit unserer Auslandsreisekrankenversicherung (Komplett- oder Reiseschutz) besteht für im Ausland anfallende medizinisch notwendige Behandlungskosten infolge einer Infektion mit dem Corona-Virus Deckung. Ausnahme: Dies gilt nur dann nicht, wenn ich bewusst in ein Gebiet reise, für das bereits eine hohe Sicherheitsstufe bzw. Reisewarnung wegen des Corona Virus besteht.

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

Ja, das ist ein grundsätzlich versicherter Stornogrund. Nach der Definition der WHO handelt es sich aktuell in unseren Breiten nicht um eine Epidemie oder Pandemie.

Ist ein Kunde im Rahmen einer Stornoversicherung versichert, wenn er eine Reise gebucht hat und diese wegen der Befürchtung, sich dort anzustecken, die Reise nicht antreten möchte?

Nein, grundsätzlich ist die Angst vor etwas, das eventuell eintreten könnte, nicht versichert.

Darf wegen der theoretischen Gefahr einer Ansteckung eine Reise oder ein Hotelaufenthalt storniert werden?

Jeder Reisende und jeder Gast hat das Recht zum jederzeitigen Rücktritt vom Reise- oder Beherbergungsvertrag. Aber der Reiseveranstalter bzw. Hotelier hat grundsätzlich das Recht, die mit dem Gast bei Abschluss des Vertrages vereinbarten Stornogebühren zu verrechnen. In besonderen Fällen können aber Ausnahmen gelten: Führen Reisen in von Behörden gesperrte Gebiete und kann somit die Reise oder Teile davon nicht stattfinden, kann dem Reisenden – je nach Lage des Einzelfalles – ein kostenfreies Rücktrittsrecht zustehen.

Vereinfacht: Wenn keine Reisewarnung des Österreichischen Außenministeriums für die gebuchte Destination vorliegt, muss der Kunde etwaige Stornogebühren selbst tragen. Sollte es zu einer Reisewarnung kommen, muss der Kunde mit seinem Vertragspartner (Veranstalter/Hotelier/Fluggesellschaft) klären, ob/dass ihm ein kostenloses Umbuchungs- oder Rücktrittsrecht eingeräumt wird.

Was würde die Stornoversicherung im Falle einer Abriegelung des gebuchten Urlaubsortes von der Außenwelt decken?

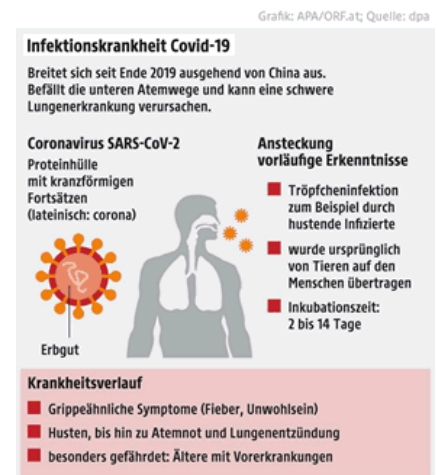
Für den Fall, dass der Ort, in dem das Hotel gelegen ist, von der Landesbehörde unter Quarantäne gestellt wird, besteht keine Deckung durch eine Stornoversicherung (Art. 6, Punkt 1.10 - behördliche Verfügung). Jedoch darf nach Ansicht der Wirtschaftskammer Österreich (siehe Link unten) in einem solchen Fall ein nicht erreichbares Hotel auch keine Stornokosten in Rechnung stellen. Das Hotel müsste ein kostenloses Storno- oder Umbuchungsrecht einräumen.

Vereinfacht: Ist der Urlaubsort bzw. das Hotel nicht erreichbar, darf das Hotel dem Kunden keine Stornogebühr berechnen.

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

Was würde für die Stornoversicherung gelten, wenn zwar das Hotel erreichbar wäre, der Kunde sich in aber einem Ort befindet, der unter Quarantäne steht?

Wenn der Gast aus seinem Wohn- oder Aufenthaltsort nicht ausreisen darf, um das ansonsten erreichbare Hotel anzusteuern, besteht für die vom Hotel verrechneten Stornokosten ebenso wenig Deckung aus der Stornoversicherung (Art. 6, Punkt 1.10 -



behördliche Verfügung). Die Wirtschaftskammer informiert dazu (Link unten): Im Fall von Reisenden, die von einem Ausreiseverbot betroffen sind, hat das Hotel keinen Anspruch auf das Beherbergungsentgelt oder Stornogebühren.

Vereinfacht: Dürfen Kunden ihren Aufenthaltsort nicht verlassen und können darum das Hotel nicht erreichen, hat das Hotel keinen Anspruch auf das Beherbergungsentgelt oder Stornogebühren.

Was wäre für den Fall gedeckt, wenn die Behörde den Ort zwar nicht von der Außenwelt abriegelt, sicherheitshalber aber Schulen und Ämter geschlossen werden und Veranstaltungen abgesagt werden, das Hotel aber normal erreichbar ist?

Es besteht keine Deckung der Stornogebühren in Fällen einer Angst- oder Vorsichtsstornierung. Stornoschutz besteht nur für die in den Versicherungsbedingungen explizit aufgelisteten Stornogründe. Explizit besteht auch kein Stornogrund in einem Zusammenhang mit einer Pandemie oder Epidemie (Artikel 15 Abs. 3), das liegt lt. WHO in Österreich derzeit nicht vor, daher wird dieser Ausschluss noch nicht eingewandt. Die Wirtschaftskammer informiert dazu (Link unten): Ist dem Individualreisenden eine Anreise möglich, so hat bei Stornierung durch den Gast dieser auch die vereinbarten Stornogebühren zu leisten. Auch für den Fall der Stornierung durch den Gast aufgrund einer Erkrankung hat der Gast die vereinbarten Stornogebühren zu leisten. (Die dann je nach Stornogrund und Versicherungspolizze gedeckt erstattet werden). Unerwartete Erkrankungen sind von den gängigen Stornopolizzen üblicherweise gedeckt - Details dazu finden sich in den Besonderen Bedingungen der jeweiligen Stornopolizzen. Vereinfacht: Für diesen Fall besteht kein Stornoschutz. Für Angst- und Vorsichtsstornierungen gibt es keine Deckung. Ist dem Individualreisenden eine Anreise möglich, so hat bei Stornierung durch den Gast dieser auch die vereinbarten Stornogebühren zu leisten.

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).

Besteht auch Schutz, wenn der Kunde in die Region Hubei reist?

Nein, bei Reisen in Regionen, die vom Außenamt mit Sicherheitsstufe 5 oder 6 klassifiziert sind, besteht grundsätzlich keine Deckung. Befindet sich ein Reisender bereits in einer Region und wird für diese überraschend die Sicherheitsstufe 5 oder 6 festgelegt, besteht grundsätzlich Deckung, maximal jedoch für die Dauer von zwei Wochen.

Greift die Stornoversicherung bei einer Reisewarnung des Außenamtes?

Eine Reisewarnung ist kein versicherter Stornogrund. Tipp: Kontaktieren Sie in diesem Fall Ihren Reiseveranstalter (bei Pauschalreisen) bzw. den jeweiligen Leistungsträger (bei einer individuell zusammengestellten Reise).

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/reise-aufenthalt/reisewarnungen/>

In den vergangenen Tagen hat es aufgrund der Verbreitung des Coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19) für folgende Länder (partielle) Reisewarnungen ausgesprochen:

- [Italien](#)
- [China](#)
- [Südkorea](#)
- [Iran](#)

Die USA verhängt ein Einreiseverbot für Reisende aus Europa. Ist dies versichert?

Nein, da es als behördliche Verfügung von der Deckung ausgenommen ist.

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>

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/Ubertragbare-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>

Krank vor Abflug. Bei Erkältung auf Flugreisen verzichten?

Wer an einer Erkältung leidet, sollte sich in den meisten Fällen am besten zu Hause auskurieren. Doch den seit langem geplanten Urlaub wegen eines Schnupfens absagen? Die Entscheidung hängt von verschiedenen Faktoren ab. Am besten klären Patienten zuerst ab, wie ansteckend der Infekt ist. Wer ansteckend ist, sollte aus Rücksicht auf die Mitpassagiere auf einen Flug verzichten. Ist dies nicht der Fall, sollten Erkältete überprüfen, ob der Druckausgleich funktioniert. Denn im Flugzeug herrscht ein anderer Luftdruck als am Boden. Vor allem beim Start und bei der Landung macht sich das in den Ohren bemerkbar, sie gehen zu. Um dieses dumpfe Druckgefühl zu vermeiden, reicht manchmal Kaugummikauen oder Trinken, ansonsten empfiehlt sich das sogenannte Valsalva- oder das Toynbee-Manöver. Bei Ersterem hält sich der Flugreisende Mund und Nase zu und atmet gleichzeitig kräftig aus. Bei der zweiten Variante schluckt er bei zugehaltener Nase. Knackt es, war der Druckausgleich erfolgreich. Sind die Schleimhäute

erkältungsbedingt stark geschwollen, kann der Druckausgleich nur schwer oder gar nicht möglich sein - starke Ohrenscherzen, ein Paukenerguss oder sogar ein Trommelfellriss können die Folgen sein. Bei einer leichten Erkältung können abschwellende Nasentropfen oder -sprays helfen, den Druckausgleich zu ermöglichen. Wer aber an einer Mittelohr- oder einer ausgeprägten Nebenhöhlenentzündung erkrankt ist, sollte auf einen Flug verzichten. Husten oder Fieber? Da die Kabinenluft sehr trocken ist, kann es bei Passagieren mit Bronchitis oder Husten leichter zu Hustenanfällen kommen. Hier hilft viel Trinken, um die Schleimhäute feucht zu halten, und Hustenbonbons oder Halstabletten lutschen. Dem Fliegen steht sonst aber nichts im Wege. Bei einem Infekt mit Fieber sollten Patienten besser den Arzt um Rat fragen. Der Körper ist dann meist ziemlich geschwächt. Wer sich sehr unwohl fühlt, sollte lieber nicht fliegen.

Bis zum Reisebeginn wieder gesund? Gewissheit mittels StornoCheck.

Wenn ein bei uns versicherter Reisender bei Erkrankung nicht sicher ist, ob er zum Reiseantritt wieder gesund sein wird, empfehlen wir ihm unseren kostenlosen StornoCheck. Schicken Sie uns folgende Daten an stornocheck@europaeische.at: Name, Geburtsdatum und Adresse, Telefonnummer, Versicherungsnachweis, Buchungsbestätigung, derzeit anfallende Stornokosten und nur falls vorhanden ein ärztliches Attest. Ein von uns beauftragter Reisemediziner kontaktiert den Reisenden und klärt mit ihm, ob die Buchung bereits jetzt storniert werden muss oder doch aufrecht gelassen werden kann (nur etwa 50 Prozent der so geprüften Buchungen werden sofort storniert). Für Buchungen, die mittels StornoCheck geprüft wurden, übernehmen wir auch das Risiko höherer Stornokosten bei einem späteren Storno.

Was gilt es generell zur Vermeidung von Infektionen zu beachten?

Allgemeine Hygienemaßnahmen sind immer angebracht. Da wir uns auch mitten in einer Grippewelle befinden, sollte man derzeit aber besonders achtsam sein.

- Wichtig ist, sich mehrmals täglich gründlich die Hände mit Seife zu waschen. Beim Husten und Niesen sollte man nicht die Hand vor den Mund halten, sondern lieber ein Taschentuch verwenden oder in die Ellenbeuge bzw. in den Ärmel husten oder niesen. Taschentücher gleich entsorgen.
- Um die Virenzahl in der Luft gering zu halten und das Austrocknen der Mund- und Nasenschleimhaut zu verhindern, lüften Sie daheim etwa 3-mal am Tag für etwa 5 bis 10 Minuten durch.
- Sollten Sie doch an Grippe erkrankt sein, kurieren Sie Ihre Infektion zu Hause aus, um Andere nicht unnötig zu gefährden, und halten Sie möglichst Abstand von gesunden Familienmitgliedern.
- Mundschutz-Masken werden außerhalb von Spitälern ausdrücklich nicht empfohlen.

Infopoint des ORF

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

Interview – Wie der Coronavirus-Test funktioniert

Das Erbgut des Coronavirus ist vollständig sequenziert – daher ist es im Körper von Menschen mit hoher Genauigkeit nachweisbar. Wie das funktioniert und wie gefährlich der Erreger ist, erklärt die Virologin Monika Redlberger-Fritz. <https://science.orf.at/stories/3200100/>

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.

Quelle: www.europaeische.at

