



HanseMerkur

Wichtige Info + Wichtige Info + Wichtige Info

Sehr geehrter Vertriebspartner, liebes Reisebüro,

gern informieren wir Sie zum Thema Corona-Virus (Stand 18.03.2020):

Die aktuellen Entwicklungen weltweit sind für alle, aber insbesondere auch die Reisebranche, eine sehr große Herausforderung. Die wirtschaftlichen Folgen sind heute nicht abzusehen, sie werden uns sicher noch lange begleiten.

Da Sie und auch wir in sehr regem Austausch mit den Endkunden stehen, die verständlicherweise durch die Situation verunsichert sind und Fragen haben, möchten wir Ihnen hiermit eine offizielle Information geben, die eine häufige Frage der Endkunden betrifft. Wie gehen wir mit der Erstattung bzw. Stornierung von Versicherungen um?

Die Prämie für eine Reise-Rücktrittsversicherung wird bei Absage der Reise durch den Veranstalter bzw. durch das Nichtzustandekommen aufgrund eines Einreiseverbots in das Land *nicht erstattet*.

Der Schutz für den Kunden durch die Reise-Rücktrittsversicherung greift bereits ab Buchung, so dass diese Leistung bereits erbracht wurde.

Ein Beispiel, das Ihnen helfen soll, es einem Endkunden verständlich zu machen:

Hätte sich der Versicherte Anfang März kompliziert das Bein gebrochen und wäre über Monate nicht reisefähig gewesen, hätte die HanseMerkur die Stornokosten bereits ersetzt.

Selbstverständlich ist ein Nichtantritt der Reise durch die *Erkrankung* am Corona-Virus (Pandemie) versichert, die vertraglich geschuldeten Stornokosten werden ersetzt.

Unsere Premium- und Komfortschutz-Pakete werden natürlich anteilig für die Leistungen erstattet, die ab Reiseantritt gelten (Reise-Krankenversicherung, Urlaubsgarantie etc.).

Bitte geben Sie diese Information an unsere gemeinsamen Kunden weiter, wenn das Thema aufkommt. Das ist auch die Info, die die Kunden bei direkter Anfrage bei uns erhalten.

Herzliche Grüße, Ihre

HanseMerkur Reiseversicherung