



ERGO

Reiseversicherung

Richtiges Vorgehen im Schadensfall

Als Gastgeber können Sie dazu beitragen, dass Ihr Gast im Schadensfall möglichst schnell eine Erstattung durch die ERGO Reiseversicherung erhält.

Was ist bei jedem Schadensfall zu tun?

1. Schaden möglichst gering halten und unverzüglich anzeigen.

Ihr Gast möchte stornieren? Die Telefonische Stornoberatung berät bei medizinischen und allgemeinen Stornofragen. Unsere Storno-Experten besprechen mit Ihrem Gast, ob wirklich unverzüglich storniert werden muss oder der Reiseantritt ohne finanzielles Risiko abgewartet werden kann.



Telefonische Stornoberatung:
+49 89 4166 – 1839

2. Rechnungserstellung durch den Gastgeber:

Bei Rücktritt von der Reise (Storno) oder Reiseabbruch:

Der Gastgeber erstellt die Stornokostenrechnung / Mietausfallrechnung lt. seinen AGB. Der Gast zahlt die Stornokosten an den Gastgeber, da beide einen Beherbergungsvertrag geschlossen haben.

Bei Schäden in der Wohnung oder Schlüsselverlust:

Der Geschädigte erstellt die Rechnung, die der Gast an ihn bezahlen muss.

3. Der Gast reicht seine vollständigen Unterlagen bei der ERGO Reiseversicherung ein.

Bei einem Rücktritt von der Reise:

- Versicherungsnachweis, z. B. Police oder Kopie vom Kontoauszug
- Original-Buchungsbestätigung des Hotels / Vermieters
- Original-Stornokostenrechnung des Hotels / Vermieters
- Ggf. Original-Fahrscheine, Flugtickets, Eintrittskarten o. ä.
- Nachweis zum Rücktrittsgrund, z. B. das Arztattest, eine Kopie der Sterbeurkunde, eine Kopie des Kündigungsschreiben o. a.
- Eine Bestätigung des Vermieters, dass nicht weitervermietet werden konnte

Zusätzlich bei einem Reiseabbruch:

- Angabe des genauen Datums, an dem die Reise abgebrochen wurde
- Nachweis über die Höhe der nicht in Anspruch genommenen Reiseleistungen
- Nachweis über die Mehrkosten der Rückreise (z. B. zusätzliche Fahrscheine)
- Nachweis zum Grund des Abbruchs, z. B. das Arztattest vom Arzt am Urlaubsort

Bei anderen Schäden: Versicherungsnachweis + Original-Rechnungen des Geschädigten

Die Originalbelege sind per Post einzureichen:

ERGO Reiseversicherung AG
Leistungsabteilung
Postfach 800545
81605 München

Oder online den Schaden melden und Belege einscannen:

