

# Kundeninformationen und Allgemeine Versicherungsbedingungen PostFinance VISA Platinum Kreditkarte

## Kundeninformationen nach VVG

Die folgende Kundeninformation gibt einen kurzen Überblick über die Identität des Versicherers und den wesentlichen Inhalt des Versicherungsvertrages (Art. 3 des Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag, VVG). Massgebend für den Inhalt und den Umfang der sich aus dem Versicherungsvertrag ergebenden Rechte und Pflichten sind ausschliesslich die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB).

### Wer ist der Versicherer?

Versicherer ist die AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), nachstehend Allianz Assistance genannt, mit Sitz am Richtiplatz 1, 8304 Wallisellen.

### Wer ist Versicherungsnehmerin?

Versicherungsnehmerin ist die PostFinance AG, mit Sitz an der Mingerstrasse 20, 3030 Bern.

### Welche Risiken sind versichert und was umfasst der Versicherungsschutz?

Die im Rahmen des mit der Versicherungsnehmerin abgeschlossenen Kollektiv-Versicherungsvertrages versicherten Risiken sowie der Umfang und die Einschränkungen des Versicherungsschutzes ergeben sich aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB). Diese werden der versicherten Person zusammen mit der PostFinance Visa Platinum zugestellt und gelten zugleich als Versicherungsbestätigung. Nachfolgend zur leichteren Orientierung eine zusammenfassende Beschreibung der verschiedenen Versicherungskomponenten:

#### Annullierungskosten

– Übernahme der von der versicherten Person geschuldeten Annullierungskosten bei Annullierung der gebuchten Reise aufgrund von schwerer Krankheit, schweren Unfalls, Tod oder eines anderen in den AVB als versichert aufgeführten Ereignisses. Bei verspätetem Reiseantritt aufgrund eines versicherten Ereignisses erfolgt anstelle der vorhergehenden Leistungen die Übernahme der zusätzlichen Reisekosten sowie des nicht genutzten Teils des Aufenthalts (max. bis zur Höhe der Annullierungskosten).

#### Mietwagen-Selbstbehaltsschluss (CDW)

– Kostenübernahme des von der versicherten Person vertraglich geschuldeten Selbstbehalts aufgrund eines Schadens am Mietwagen.

#### Welche Personen sind versichert?

Aufgrund des mit der Versicherungsnehmerin und Allianz Assistance abgeschlossenen Kollektiv-Versicherungsvertrages gewährt Allianz Assistance Inhabern, mit Wohnsitz in der Schweiz, einer gültigen, ungekündigten und von der Versicherungsnehmerin ausgestellten PostFinance VISA Platinum Kreditkarte (nachfolgend Karte genannt) sowie dem in AVB Ziffer I 1 umschriebenen Personenkreis, Versicherungsschutz und ein mit den Versicherungsleistungen in Zusammenhang stehendes direktes Forderungsrecht im Rahmen der vorliegenden AVB.

#### Zeitlicher und örtlicher Geltungsbereich des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz gilt während der Versicherungsdauer grundsätzlich weltweit. Vorbehalten bleiben örtliche Einschränkungen in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten sowie dem Versicherungsschutz entgegenstehende Wirtschafts- oder Handelssanktionen bzw. Embargos der Vereinten Nationen, der Europäischen Union, der Vereinigten Staaten von Amerika oder der Schweiz.

#### Welche wesentlichen Ausschlüsse bestehen?

Die folgende Aufzählung enthält nur die wesentlichsten Ausschlüsse des Versicherungsschutzes. Weitere Ausschlüsse ergeben sich aus den Ausschlussbestimmungen «Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen» der Allgemeinen Versicherungsbedingungen sowie aus dem VVG:

#### Alle Versicherungskomponenten

– Nicht versichert ist ein Ereignis, welches bei Versicherungsbeitritt, bei Buchung einer Reise oder eines Mietwagens oder bei Antritt der gebuchten Leistung bereits eingetreten ist oder dessen Eintritt für die versicherte Person bei Versicherungsbeitritt, bei Buchung einer Reise

oder eines Mietwagens oder bei Antritt der gebuchten Leistung erkennbar war.

- Nicht versichert sind Ereignisse, welche die versicherte Person wie folgt herbeigeführt hat:
  - Missbrauch von Alkohol, Drogen oder Arzneimitteln;
  - Suizid oder versuchter Suizid;
  - Teilnahme an Streiks oder Unruhen;
  - Teilnahme an Wettfahrten, Trainings und sonstigen Fahrten auf Renn- oder Trainingsstrecken;
  - Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen sich die versicherte Person wissentlich einer Gefahr aussetzt, beispielsweise Tauchen in einer Tiefe von mehr als 40 m, Canyoning, Bungee-Jumping, Paragliding sowie Klettern, Bergsteigen und Bergtouren ab einer Höhe von 5'000 m, Teilnahme an Expeditionen usw.;
  - grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen;
  - Begehung oder versuchte Begehung von Verbrechen oder Straftaten.
- Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen.
- Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Epidemien und Pandemien, ausser wie in den in Ziffer II A: Annullierungskosten ausdrücklich als versichert definiert.
- Nicht versichert sind Ereignisse in Ländern oder Regionen, für welche die Schweizer Behörden (das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten EDA, das Bundesamt für Gesundheit BAG, die Weltgesundheitsorganisation WHO) von einer Reisedurchführung im Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsbeitritts bereits abgeraten haben.
- Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Anordnungen, z. B. Flughafenschliessung/Luftraumschliessung, Strassen-sperrungen, Quarantänemassnahmen (ausser wie in den in Ziffer II A: Annullierungskosten ausdrücklich als versichert definiert), polizeiliche Massnahmen, Verfügungen usw.

#### Annullierungskosten

- Es besteht insbesondere kein Versicherungsschutz bei «schlechtem Heilungsverlauf», u. a. also für Krankheiten oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs, die zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsbeitritts bereits bestanden haben und bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind.
- Es besteht kein Versicherungsschutz für Reiseabsagen durch das Reiseunternehmen, behördliche Anordnungen (ausser wie in den in Ziffer II A: Annullierungskosten ausdrücklich als versichert definiert), nicht unmittelbar zum Zeitpunkt des Eintritts von einem Arzt festgestelltes und belegtes versichertes Ereignis.
- Es besteht kein Versicherungsschutz, sofern die Annullierung den Umständen nach wegen einer psychischen Reaktion auf eine Gesundheitsgefährdung, einen Terrorakt, ein Flugunglück oder eine Naturkatastrophe zurückzuführen ist oder aufgrund der Befürchtung von Unruhen, Kriegereignissen, Terrorakten oder infolge Aviophobie (Flugangst) erfolgt ist.

#### Mietwagen-Selbstbehaltsschluss (CDW)

- Es besteht insbesondere kein Leistungsanspruch für Schäden aufgrund von grober Fahrlässigkeit seitens des Lenkers.
- Es besteht kein Leistungsanspruch für Schäden, die in Zusammenhang mit einer Vertragsverletzung gegenüber dem Autovermieter stehen.
- Es besteht kein Leistungsanspruch für Schäden, bei denen die leistende Versicherung keinen Selbstbehalt vorsieht.

#### Welche Pflichten haben die Versicherungsnehmerin und versicherten Personen?

Die folgende Aufzählung enthält nur die gebräuchlichsten Pflichten. Weitere Pflichten ergeben sich aus den Allgemeinen Versicherungsbedingungen und aus dem VVG:

#### Alle Versicherungskomponenten

- In jedem Fall ist die versicherte Person verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann; bei Schäden aufgrund von Krankheit oder Unfall hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der Allianz Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.



- Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann Allianz Assistance die Leistungen verweigern oder kürzen.

#### Annullierungskosten

- Bei Eintritt des versicherten Ereignisses ist unverzüglich die gebuchte Leistung beim Reiseunternehmen oder Vermieter/Kursanbieter zu annullieren und danach der Schadenfall der Allianz Assistance schriftlich und unter Beilage der erforderlichen Unterlagen (vgl. AVB Ziffer II A 6) anzuzeigen (Kontaktadresse vgl. AVB Ziffer I 12).

#### Mietwagen-Selbstbehaltsschluss (CDW)

- Bei Eintritt des versicherten Ereignisses ist der Schadenfall der Allianz Assistance unverzüglich schriftlich und unter Beilage der jeweils in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten aufgeführten erforderlichen Unterlagen anzuzeigen (Kontaktadresse vgl. AVB Ziffer I 12).

#### Wer trägt die Prämie?

Die Prämie wird von der Versicherungsnehmerin getragen.

#### Wann beginnt und endet die Versicherung?

Der Versicherungsschutz beginnt ab Inbesitznahme der Karte durch den Karteninhaber und endet mit Auflösung des Kreditkartenvertrages (Kündigung durch die Versicherungsnehmerin oder durch den Karteninhaber) bzw. mit Ablauf der Gültigkeit der Karte. Überdies endet der Versicherungsschutz durch Kündigung des Kollektiv-Versicherungsvertrages zwischen der Versicherungsnehmerin und Allianz Assistance.

#### Wie behandelt Allianz Assistance Daten?

PostFinance als Versicherungsnehmerin gibt bei Zustandekommen eines Kreditkartenvertrages Allianz Assistance keine Kundendaten von den versicherten Personen (Karteninhabern) bekannt. PostFinance ist jedoch berechtigt, in einem von der versicherten Person gemeldeten Versicherungsfall oder bei grundsätzlichen Anfragen oder Anträgen in Zusammenhang mit dem Versicherungsvertrag die für die Vertrags- und Schadenabwicklung notwendigen Kundendaten (insbesondere Personalien sowie Art und Dauer des Kreditkartenvertrages) Allianz Assistance bekannt zu geben.

Nur falls unbedingt erforderlich, werden die Daten im erforderlichen Umfang an involvierte Dritte, namentlich andere beteiligte Versicherer, Behörden, Anwälte und externe Sachverständige weitergeleitet. Eine Datenweitergabe kann auch zum Zweck der Aufdeckung oder Verhinderung eines Versicherungsmisbrauchs erfolgen.

Die Leistungen der Allianz Assistance können teilweise durch rechtlich selbstständige Unternehmen im In- und Ausland erbracht werden. Es kann sich dabei um Konzerngesellschaften der Allianz Gruppe oder um Kooperationspartner handeln. Allianz Assistance bewahrt Daten gemäss den gesetzlichen Bestimmungen elektronisch oder physisch auf. Personen, deren Daten von der Allianz Assistance bearbeitet werden, können gemäss DSGVO Auskunft darüber verlangen, welche Daten Allianz Assistance von ihnen bearbeitet; es steht ihnen ferner zu, die Berichtigung inkorrektur Daten zu verlangen.

#### Kontaktadresse für Beschwerden

Allianz Assistance  
Beschwerdemanagement  
Richtiplatz 1  
Postfach  
8304 Wallisellen

Wo im Folgenden – aus Gründen der leichteren Lesbarkeit – nur männliche Personenbezeichnungen verwendet werden, sind darunter stets auch die entsprechenden weiblichen Bezeichnungen zu verstehen. Bitte bewahren Sie diese Versicherungsbestätigung an einem sicheren Ort mit Ihren anderen Versicherungsakten auf.

Übersicht über die Versicherungsleistungen		
Versicherungskomponenten	Versicherungsleistungen	Max. Versicherungssumme
<b>A Annullierungskosten (Schadenversicherung)</b>	Übernahme der Annullierungskosten bei Annullierung der Reise oder Übernahme der zusätzlichen Reisekosten bei verspätetem Reiseantritt.	pro Ereignis CHF 15'000.–
<b>B Mietwagen-Selbstbehaltsschluss (CDW) (Schadenversicherung)</b>	Selbstbehalt aufgrund eines Schadens am Mietwagen während der Mietdauer	pro Ereignis CHF 5'000.–

Übersicht Serviceleistungen ohne Kostenübernahme	
<b>C Concierge Service</b>	Bereitstellung von Verkehrsinformationen, Veranstaltungsinformationen, Reservation eines Restaurants oder Hotels, Buchung eines Mietwagens, Bestellen von Blumen oder Veranstaltungstickets.

## Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)

Die AWP P&C S.A., Saint-Ouen (Paris), Zweigniederlassung Wallisellen (Schweiz), nachstehend Allianz Assistance genannt, gewährt die gemäss Kollektiv-Versicherungsvertrag mit der PostFinance AG vereinbarten und in diesem Versicherungsdokument aufgeführten Leistungen. Ergänzend gelten zudem die Bestimmungen des schweizerischen Bundesgesetzes über den Versicherungsvertrag (VVG).

### I Gemeinsame Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten

Die Gemeinsamen Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten gelten nur, sofern in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungs- bzw. Servicekomponenten nichts anderes vorgesehen ist.

#### 1 Versicherte Personen

Der Versicherungsschutz erstreckt sich auf folgende Personen (nachfolgend versicherte Person genannt):

- Inhaber, mit Wohnsitz in der Schweiz, einer gültigen, ungekündigten und von der Versicherungsnehmerin ausgestellten PostFinance VISA Platinum Kreditkarte;
- im gleichen Haushalt lebender Ehegatte der versicherten Person. Ist die versicherte Person nicht verheiratet, so erstreckt sich der Versicherungsschutz auf die mit ihm in eheähnlicher Gemeinschaft lebende Person;
- im gleichen Haushalt lebende Kinder bis zur Vollendung des 25. Lebensjahres.

#### 2 Örtlicher Geltungsbereich

Vorbehaltlich anderslautender Bestimmungen in den Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungs- bzw. Servicekomponenten gilt die Versicherung weltweit.

#### 3 Beginn und Ende des Versicherungsschutzes

Der Versicherungsschutz beginnt ab Inbesitznahme der Karte durch den Karteninhaber und endet mit Auflösung des Kreditkartenvertrages (Kündigung durch die Versicherungsnehmerin oder durch den Karteninhaber) bzw. mit Ablauf der Gültigkeit der Karte. Überdies endet der Versicherungsschutz durch Kündigung des Kollektiv-Versicherungsvertrages zwischen der Versicherungsnehmerin und Allianz Assistance.

#### 4 Pflichten im Schadenfall

- 4.1 Die versicherte Person ist verpflichtet, alles zu unternehmen, was zur Minderung und Klärung des Schadens beitragen kann.
- 4.2 Die versicherte Person ist verpflichtet, ihren vertraglichen oder gesetzlichen Melde-, Auskunfts- oder Verhaltenspflichten vollumfänglich nachzukommen (u. a. unverzügliche Anzeige des versicherten Ereignisses bei der unter Ziffer I 12 genannten Kontaktadresse).
- 4.3 Wenn der Schaden wegen einer Krankheit oder eines Unfalls eingetreten ist, hat die versicherte Person dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der Allianz Assistance von ihrer Schweigepflicht befreit werden.
- 4.4 Kann die versicherte Person Leistungen, welche Allianz Assistance erbracht hat, auch gegenüber Dritten geltend machen, muss sie diese Ansprüche wahren und an Allianz Assistance abtreten.
- 4.5 Die Schadenformulare finden Sie auf unserer Webseite unter: [www.allianz-travel.ch/schaden](http://www.allianz-travel.ch/schaden)

#### 5 Verletzung der Pflichten

Verletzt die anspruchsberechtigte Person ihre Pflichten, kann Allianz Assistance die Leistungen verweigern oder kürzen.

#### 6 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen

- 6.1 Nicht versichert ist ein Ereignis, welches bei Versicherungsbeitritt, bei Buchung einer Reise oder eines Mietwagens oder bei Antritt der gebuchten Leistung bereits eingetreten ist oder dessen Eintritt für die versicherte Person bei Versicherungsbeitritt, bei Buchung einer Reise oder eines Mietwagens oder bei Antritt der gebuchten Leistung erkennbar war.
- 6.2 Nicht versichert sind Ereignisse, welche die versicherte Person wie folgt herbeigeführt hat:
  - Missbrauch von Alkohol, Drogen oder Arzneimitteln;
  - Suizid oder versuchter Suizid;
  - Teilnahme an Streiks oder Unruhen;
  - Teilnahme an Wettfahrten und Trainings und sonstigen Fahrten auf Renn- oder Trainingsstrecken;

- Teilnahme an gewagten Handlungen, bei denen sich der Versicherungsnehmer wissentlich einer Gefahr aussetzt, beispielsweise Tauchen in einer Tiefe von mehr als 40 m, Canyoning, Bungeejumping, Paragliding sowie Klettern, Bergsteigen und Bergtouren ab einer Höhe von 5'000 m, Teilnahme an Expeditionen usw.;
  - grobfahrlässiges oder vorsätzliches Handeln/Unterlassen;
  - Begehung oder versuchte Begehung von Verbrechen oder Straftaten.
- 6.3 Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Krieg, Terroranschläge, Unruhen aller Art, Naturkatastrophen und Vorfälle mit atomaren, biologischen oder chemischen Substanzen.
  - 6.4 Nicht versichert sind nachstehende Ereignisse und deren Folgen: Epidemien und Pandemien, ausser wie in den in Ziffer II A: Annullierungskostenausdrücklich als versichert definiert.
  - 6.5 Nicht versichert sind Ereignisse in Ländern oder Regionen, für welche die Schweizer Behörden (das Eidgenössische Departement für auswärtige Angelegenheiten EDA, das Bundesamt für Gesundheit BAG, die Weltgesundheitsorganisation WHO) von einer Reisedurchführung im Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsbeitritts bereits abgeraten haben.
  - 6.6 Nicht versichert sind Folgen aus Ereignissen von behördlichen Anordnungen, z. B. Flughafenschliessung/Luftraumschliessung, Strassensperrungen, Quarantänemassnahmen (ausser wie in den in Ziffer II A: Annullierungskosten ausdrücklich als versichert definiert), polizeiliche Massnahmen, Verfügungen usw.
  - 6.7 Nicht versichert sind Reisen, deren Zweck eine medizinische Behandlung ist.
  - 6.8 Nicht versichert sind Ereignisse im Zusammenhang mit einem Gutachter (Experte, Arzt usw.), welcher direkt begünstigt oder mit der versicherten Person verwandt bzw. verschwägert ist.
  - 6.9 Nicht versichert sind Ereignisse im Zusammenhang mit Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos der Schweiz, die auf die Vertragsparteien direkt anwendbar sind und dem Versicherungsschutz entgegenstehen. Dies gilt auch für Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos, die durch die Vereinten Nationen, die Europäische Union oder die Vereinigten Staaten von Amerika erlassen werden, soweit diesen nicht schweizerischen Rechtsvorschriften entgegenstehen.
  - 6.10 Nicht versichert sind Umtriebe, die mit einem versicherten Ereignis in Zusammenhang stehen, z. B. Kosten für die Wiederbeschaffung der versicherten Sachen oder für polizeiliche Zwecke.
  - 6.11 Nicht versichert sind Kosten im Zusammenhang mit Entführungen.

#### 7 Definitionen

- 7.1 Nahestehende Personen  
Nahestehende Personen sind:
  - Angehörige (Ehegatte, Eltern, Kinder, Schwiegereltern, Grosseltern und Geschwister);
  - Lebenspartner sowie deren Eltern und Kinder;
  - Betreuungspersonen von nicht mitreisenden minderjährigen Kindern oder pflegebedürftigen Angehörigen;
  - Sehr enge Freunde, zu denen ein intensiver Kontakt besteht.
- 7.2 Reise  
Als Reise gilt ein mehr als einen Tag dauernder Aufenthalt ausserhalb des gewöhnlichen Wohnortes oder ein Aufenthalt von kürzerer Dauer an einem mindestens 30 km vom zivilrechtlichen Wohnort entfernten Ort, unter Ausschluss von Arbeitswegen. Die maximale Dauer einer Reise im Sinne dieser AVB ist auf insgesamt 92 Tage beschränkt.
- 7.3 Reiseunternehmen  
Als Reiseunternehmen (Reiseveranstalter/-vermittler, Fluggesellschaften, Autovermietungen, Hotels, Veranstalter von Kursen usw.) gelten sämtliche Unternehmen, die aufgrund eines Vertrages mit der und für die versicherte Person Reiseleistungen erbringen.
- 7.4 Öffentliche Verkehrsmittel  
Als öffentliche Verkehrsmittel gelten jene Fortbewegungsmittel, die aufgrund eines Fahrplans regelmässig verkehren und für deren Benutzung ein Reiseticket zu lösen ist. Taxi, Mietwagen und Flugzeuge gelten nicht als öffentliche Verkehrsmittel.
- 7.5 Panne  
Als Panne gilt jedes plötzliche und unvorhergesehene Versagen des versicherten Fahrzeuges infolge eines elektrischen oder mechanischen Defektes, das eine Weiterfahrt verunmöglicht oder aufgrund dessen eine Weiterfahrt gesetzlich nicht mehr zulässig ist. Der Panne gleichgestellt werden: Reifendefekt, Treibstoffmangel, im Fahrzeug eingeschlossener Fahrzeugschlüssel oder entladene Batterie. Verlust oder Beschädigung des Fahrzeugschlüssels oder Tanken des falschen Treibstoffs gelten nicht als Panne und sind nicht versichert.

- 7.6 Schwere Krankheit / schwerer Unfall  
Krankheiten bzw. Unfälle gelten als schwer, wenn daraus eine zeitlich begrenzte oder unbegrenzte Arbeitsunfähigkeit oder eine zwingende Reiseunfähigkeit resultiert.
- 7.7 Epidemie  
Eine ansteckende Krankheit, die von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) oder einer offiziellen Regierungsbehörde im Wohn- oder Reiseland der versicherten Person als solche anerkannt ist.
- 7.8 Pandemie  
Eine Epidemie, die von der Weltgesundheitsorganisation (WHO) oder einer offiziellen Regierungsbehörde im Wohn- oder Reiseland der versicherten Person als Pandemie anerkannt ist.
- 7.9 Quarantäne  
Obligatorische Freiheitsbeschränkung (einschliesslich angeordneter Isolation) mit dem Ziel, die Ausbreitung einer ansteckenden Krankheit zu verhindern, der die versicherte Person oder eine mitreisende Person ausgesetzt war.
- 7.10 Naturkatastrophe  
Aussergewöhnlich schwerwiegendes Naturereignis, das unmittelbar und an dem vom Ereignis betroffenen Ort eine grössere Anzahl an Menschenleben fordert und verheerenden materiellen Schaden an der öffentlichen Infrastruktur verursacht.
- 7.11 Elementarschäden  
Als Elementarschäden gelten Schäden, die sich aufgrund von Elementarereignissen wie Hochwasser, Überschwemmung, Sturm (Wind von mindestens 75 km/h), Hagel, Lawine, Schneedruck, Felssturz, Steinschlag oder Erdbeben ereignen. Schäden infolge von Erdbeben oder Vulkanausbrüchen gelten nicht als Elementarschäden.
- 7.12 Behördliche Anordnung  
Eine behördliche Anordnung ist die von einer Behörde (Bund, Kanton oder Gemeinde) an eine natürliche oder juristische Person gerichtete, öffentlich-rechtliche Weisung, ein bestimmtes Verhalten (Handlung, Duldung, Unterlassung) zu befolgen. Hierzu gehören beispielsweise Flughafenschliessungen/Luftraumschliessungen, Strassensperrungen, Quarantänemassnahmen, polizeiliche Massnahmen, Verfügungen usw.
- 8 Mehrfachversicherung und Ansprüche gegenüber Dritte**
- 8.1 Bei (freiwilliger oder obligatorischer) Mehrfachversicherung erbringt die Allianz Assistance ihre Leistungen subsidiär, vorbehaltlich einer identischen Klausel des anderen Versicherungsvertrages. In einem solchen Fall gelangen die gesetzlichen Regelungen der Doppelversicherung zur Anwendung.
- 8.2 Hat eine versicherte Person Anspruch aus einem anderen (freiwilligen oder obligatorischen) Versicherungsvertrag, beschränkt sich die Deckung auf den Teil der Allianz Assistance-Leistungen, der denjenigen des anderen Versicherungsvertrages übersteigt. Die Kosten werden insgesamt nur einmal vergütet.
- 8.3 Erbringt Allianz Assistance trotz eines vorhandenen Subsidiaritätsbestandes Leistungen, gelten diese als Vorschuss und die versicherte bzw. begünstigte Person tritt ihre Ansprüche gegenüber den Dritten (freiwillige oder obligatorische Versicherung) in diesem Umfang an Allianz Assistance ab.
- 8.4 Ist die versicherte bzw. anspruchsberechtigte Person von einem haftpflichtigen Dritten oder dessen Versicherer entschädigt worden, entfällt eine Vergütung aufgrund dieses Vertrages. Ist die Allianz Assistance anstelle des Haftpflichtigen belangt worden, hat die versicherte bzw. anspruchsberechtigte Person ihre Haftpflichtansprüche bis zur Höhe der von der Allianz Assistance erhaltenen Entschädigung abzutreten.
- 9 Verjährung**  
Die Forderungen aus dem Versicherungsvertrag verjähren fünf Jahre nach Eintritt der Tatsache, welche die Leistungspflicht begründet.
- 10 Gerichtsstand und anwendbares Recht**
- 10.1 Klagen gegen Allianz Assistance können beim Gericht am Sitz der Gesellschaft oder am schweizerischen Wohnort der versicherten oder anspruchsberechtigten Person eingereicht werden.
- 10.2 Ergänzend zu diesen Bestimmungen gilt das schweizerische Bundesgesetz über den Versicherungsvertrag (VVG).
- 11 Normenhierarchie**
- 11.1 Die Besonderen Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten gehen den Gemeinsamen Bestimmungen für alle Versicherungskomponenten vor.

- 11.2 Bei sprachlichen Differenzen zwischen den französischen, italienischen, englischen und deutschen AVB gilt im Zweifelsfall immer die deutsche Version.

## 12 Kontaktadresse

Allianz Assistance, Richtiplatz 1, Postfach, 8304 Wallisellen  
info.ch@allianz.com

## II Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Versicherungskomponenten

### A Annullierungskosten

#### 1 Zeitlicher Geltungsbereich

- 1.1 Der Versicherungsschutz besteht, vorbehaltlich AVB Ziffer I 3, ausschliesslich für Reisebuchungen, welche nach Inbesitznahme der Karte durch den Hauptkarteninhaber erfolgen.
- 1.2 Der Versicherungsschutz beginnt, vorbehaltlich AVB Ziffern I 3 und II A 1.1, mit der definitiven Reisebuchung und endet mit dem Antritt der versicherten Reise. Als Reiseantritt gilt das Betreten des gebuchten Transportmittels beziehungsweise der Bezug der gebuchten Unterkunft (Hotels, Ferienwohnung usw.) falls kein Transportmittel gebucht wurde.

#### 2 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist aus der Übersicht der Versicherungsleistungen ersichtlich.

#### 3 Versicherte Leistungen

- 3.1 Annullierungskosten  
Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses den Vertrag mit dem Reiseunternehmen annulliert, bezahlt Allianz Assistance die vertraglich geschuldeten Annullierungskosten bis zur Höhe der vereinbarten Versicherungssumme. Der versicherten Person verrechnete Kosten für vor der erfolgten Annullierung getätigte Umbuchungen von Leistungen werden nur übernommen, wenn die betreffenden Umbuchungen auf ein gemäss Ziffer II A 4 versichertes Ereignis zurückzuführen sind. Keine Entschädigung wird entrichtet für Kosten, Gebühren oder Guthabenverminderungen infolge des Verlusts bzw. Verfalls von Flugmeilen, Preisgewinnen oder anderen Nutzungsrechten (Time-Sharing usw.).
- 3.2 Verspäteter Reiseantritt  
Wenn die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses die Reise verspätet antritt, übernimmt Allianz Assistance anstelle der Annullierungskosten maximal bis zu deren Höhe:  
– die zusätzlichen Reisekosten, die durch die verspäteten Abreise entstehen;  
– die Kosten für den nicht genutzten Teil des Aufenthaltes, anteilmässig zum versicherten Reisepreis (ohne Transportkosten); der Anreisetag gilt als genutzter Reisetag.
- 3.3 Schutz für Veranstaltungstickets  
Sofern die versicherte Person aufgrund eines versicherten Ereignisses Tickets für eine Veranstaltung nicht nutzen kann, sind die Kosten gedeckt. Die Definition einer Reise gemäss Ziffer I 7.2 findet keine Anwendung.
- 3.4 Die Auslagen für unverhältnismässige oder mehrmalige Bearbeitungsgebühren werden nicht zurückerstattet.

#### 4 Versicherte Ereignisse

- 4.1 Schwere Krankheit, schwerer Unfall, Tod, Schwangerschaftskomplikationen
- 4.1.1 Schwere Erkrankung (einschliesslich der Diagnose einer epidemischen oder einer pandemischen Krankheit wie z.B. COVID-19), schwerer Unfall, Schwangerschaftskomplikationen oder Tod einer der folgenden Personen, sofern das betreffende Ereignis nach dem Zeitpunkt der Buchung bzw. des Versicherungsbeitritts eingetreten ist:  
– der versicherten Person;  
– einer mitreisenden Person, welche die gleiche Reise gebucht hat und diese annulliert;  
– einer nicht mitreisenden Person, die der versicherten Person nahesteht;  
– der Stellvertretung am Arbeitsplatz, falls die Anwesenheit der versicherten Person unerlässlich ist.  
Haben mehrere versicherte Personen die gleiche Reise gebucht, kann diese von maximal sechs Personen annulliert werden, wenn eine mitreisende versicherte Person aufgrund eines der oben erwähnten Ereignisse die Reise annulliert.

- 4.1.2 Bei psychischen Leiden besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn
- ein Psychiater die Reise- und Arbeitsunfähigkeit bescheinigt und
  - die Arbeitsunfähigkeit durch Beibringen einer Abwesenheitsbestätigung des Arbeitgebers belegt wird.
- 4.1.3 Bei chronischer Krankheit besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn die Reise wegen einer ärztlich attestierten, unerwarteten, akuten Verschlimmerung annulliert werden muss. Voraussetzung ist, dass zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsbeitritts der Gesundheitszustand nachweisbar stabil und die Person reisefähig war.
- 4.2 Schwangerschaft  
Bei Schwangerschaft der versicherten oder mitreisenden Person besteht nur dann Versicherungsschutz, wenn diese nach der Reisebuchung bzw. nach dem Versicherungsbeitrag eingetreten ist und das Rückreisedatum über der 24. Schwangerschaftswoche liegt oder wenn die Schwangerschaft nach der Reisebuchung bzw. nach Versicherungsbeitrag eingetreten ist und für den Reiseort eine Impfung vorgeschrieben wird, die ein Risiko für das ungeborene Kind darstellt.
- 4.3 Quarantäne  
Wenn die versicherte Person oder eine mitreisende Person vor der Reise auf Anordnung oder sonstige Anforderung einer Regierung oder einer öffentlichen Behörde, aufgrund des Verdachts, dass die versicherte Person oder eine mitreisende Person einer ansteckenden Krankheit (einschliesslich einer epidemischen oder einer pandemischen Krankheit wie z. B. COVID-19) ausgesetzt war, unter Quarantäne gestellt wird. Dies schliesst keine Quarantäne ein, die generell oder allgemein für einen Teil oder die Gesamtheit einer Bevölkerung oder eines geografischen Gebiets gilt oder die auf der Grundlage des Reiseziels, der Herkunft oder der Durchreise der betroffenen Person gilt.
- 4.4 Beeinträchtigung des Eigentums am Wohnort  
Wenn das Eigentum der versicherten Person an ihrem ständigen Wohnort infolge Diebstahls, Feuer-, Wasser- oder Elementarschadens schwer beeinträchtigt wird und deshalb ihre Anwesenheit zu Hause unerlässlich ist.
- 4.5 Verspätung und Ausfall des öffentlichen Verkehrsmittels auf der Anreise  
Wenn der Antritt der gebuchten Reise verunmöglicht wird, weil das für die Anreise zum im Reisearrangement vorgesehenen Ausgangsort verwendete öffentliche Verkehrsmittel sich verspätet oder ausfällt.
- 4.6 Ausfall des Fahrzeugs auf der Anreise infolge Panne oder Unfalls  
Wenn während der direkten Anreise zum im Reisearrangement vorgesehenen Ausgangsort das verwendete Privatfahrzeug oder Taxi durch einen Panne oder einen Unfall fahruntüchtig wird. Schlüssel- und Treibstoffpannen sind nicht versichert.
- 4.7 Streik  
Wenn Streik (ausgenommen Streik durch das Reiseunternehmen bzw. dessen Leistungserbringer) die Durchführung der Reise verunmöglicht.
- 4.8 Gefahren an der Reisedestination  
Wenn Krieg, Terroranschläge oder Unruhen aller Art an der Reisedestination das Leben der versicherten Person gefährden und von offizieller schweizerischer Stelle (Eidgenössisches Departement für auswärtige Angelegenheiten) von der Reisedurchführung abgeraten wird.
- 4.9 Naturkatastrophe  
Wenn eine Naturkatastrophe an der Reisedestination das Leben der versicherten Person gefährdet.
- 4.10 Arbeitslosigkeit / unerwarteter Stellenantritt  
Wenn die versicherte Person innerhalb der letzten 30 Tage vor Abreise unvorhergesehen eine Stelle antritt bzw. wenn der unvorhergesehene Stellenantritt in den Reisezeitraum fällt oder wenn die versicherte Person ohne eigenes Verschulden innerhalb der letzten 30 Tage vor Reiseantritt die Kündigung ihres Anstellungsverhältnisses erhält.
- 4.11 Behördliche Vorladung  
Wenn die versicherte Person unerwartet eine Vorladung als Zeugin oder als Geschworene vor einem Gericht erhält. Der Gerichtstermin muss in die Reisezeit fallen.
- 4.12 Diebstahl von Reisepass oder Identitätskarte  
Wenn der versicherten Person unmittelbar vor der Abreise der Reisepass oder die Identitätskarte gestohlen wird und dadurch der Reiseantritt verunmöglicht wird. Hinweis: An verschiedenen Flughäfen befinden sich Notpassbüros.

## 5 Nicht versicherte Ereignisse und Leistungen (in Ergänzung zu Ziffer I 6)

- 5.1 Wenn eine Krankheit oder die Folgen eines Unfalls, einer Operation oder eines medizinischen Eingriffs zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsbeitritts bereits bestanden haben und bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind. Wenn die Folgen einer/eines zum Zeitpunkt der Reisebuchung bzw. des Versicherungsbeitritts bereits geplanten, aber erst danach durchgeführten Operation/medizinischen Eingriffs bis zum Reisedatum nicht abgeheilt sind.
- 5.2 Wenn ein unter Ziffern II A 4.1 und II A 4.2 aufgeführtes Ereignis nicht unmittelbar zum Zeitpunkt des Eintritts von einem Arzt festgestellt und mittels eines Arzzeugnisses mit Diagnose belegt wurde.
- 5.3 Wenn das Reiseunternehmen die vertraglichen Leistungen nicht oder nur teilweise erbringen kann, die Reise absagt oder aufgrund der konkreten Umstände absagen müsste. Zu den konkreten Umständen, unter denen die Reise abgesagt werden müsste, zählen u. a. die Empfehlungen des Eidgenössischen Departements für auswärtige Angelegenheiten, nicht in das betroffene Gebiet zu reisen.
- 5.4 Wenn behördliche Anordnungen die planmässige Durchführung der gebuchten Reise verunmöglichen, ausser wie in Ziffer II A 4.3 ausdrücklich als versichert definiert.
- 5.5 Nicht versichert sind Annullierungskosten, sofern die Annullierung den Umständen nach wegen einer psychischen Reaktion auf eine Gesundheitsgefährdung, einen Terrorakt, ein Flugunglück oder eine Naturkatastrophe zurückzuführen ist oder aufgrund der Befürchtung von Unruhen, Kriegereignissen, Terrorakten oder infolge Aviophobie (Flugangst) erfolgt ist.

## 6 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 4)

- 6.1 Um die Leistungen der Allianz Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person bei Eintritt des versicherten Ereignisses unverzüglich die gebuchte Leistung beim Reiseunternehmen oder Vermieter/Kursanbieter annullieren.
- 6.2 Im Schadenfall sind der Allianz Assistance folgende Unterlagen schriftlich einzureichen (vgl. Ziffer I 12):
- Schadenformulare finden Sie auf unserer Webseite unter: [www.allianz-travel.ch/schaden](http://www.allianz-travel.ch/schaden);
  - Annullierungskostenrechnung;
  - Buchungsbestätigung;
  - Dokumente bzw. offizielle Atteste, die den Eintritt des Schadens belegen (z. B. detailliertes Arzzeugnis mit Diagnose, Attest des Arbeitgebers, Polizeibericht usw.).

## B Mietwagen-Selbstbehaltsausschluss (CDW)

### 1 Versichertes Fahrzeug

Die Versicherung erstreckt sich auf das von der versicherten Person unter Einsatz der Karte gemietete Motorfahrzeug (Personenwagen bis 3.5t Gesamtgewicht). Taxis, Fahrzeuge von Fahrschulen sowie Fahrzeuge im Rahmen von Car-Sharing (wie Mobility usw.) und Motorfahrzeuge über 3.5t Gesamtgewicht sind nicht versichert.

### 2 Zeitlicher Geltungsbereich

- 2.1 Der Versicherungsschutz besteht, vorbehaltlich AVB Ziffer I 3, ausschliesslich für Anmietungen, welche nach Inbesitznahme der Karte durch den Hauptkarteninhaber erfolgen.
- 2.2 Der Versicherungsschutz beginnt, vorbehaltlich AVB Ziffern I 3 und II B 2.1 ab dem im Mietvertrag eingetragenen Miet-Beginn-Datum und endet mit dem im Mietvertrag vorgesehenen Miet-End-Datum, spätestens aber mit der Rückgabe des Fahrzeugs beim Autovermieter. Der Versicherungsschutz gilt für Schäden, die innerhalb der Mietvertragsdauer verursacht werden.

### 3 Versicherungssumme

Die Versicherungssumme ist aus der Übersicht der Versicherungsleistungen ersichtlich.

### 4 Versicherte Leistung

- 4.1 Im Schadenfall erstattet Allianz Assistance der versicherten Person einen vom Vermieter belasteten Selbstbehalt.
- 4.2 Die Höhe der Versicherungsleistung richtet sich nach dem jeweiligen vertraglich geschuldeten Selbstbehalt, ist jedoch auf die maximale Versicherungssumme beschränkt.
- 4.3 Erreicht der gemäss Ziffer II B 5 versicherte Schaden nicht die Höhe des vertraglich geschuldeten Selbstbehalts, übernimmt Allianz Assistance die gesamten Kosten, sofern es sich dabei um ein versichertes Ereignis handelt.

## 5 Versicherte Ereignisse

Versichert sind Schäden am Mietwagen oder Schäden infolge Diebstahls des Mietwagens, welche während der Mietdauer entstehen. Voraussetzung für die Entschädigung sind ein durch eine andere Versicherung gedecktes Ereignis und ein daraus resultierender Selbstbehalt.

### 6 Nicht versicherte Ereignisse (in Ergänzung zu Ziffer I 6)

- 6.1 Schäden, bei denen die leistende Versicherung keinen Selbstbehalt vorsieht.
- 6.2 Schäden aufgrund von grober Fahrlässigkeit seitens des Lenkers.
- 6.3 Schäden, die der Fahrzeuglenker im Zustand der Angetrunkenheit (Überschreitung des gesetzlichen Promillegrenzwertes des jeweiligen Landes) oder unter Drogen oder Arzneimitteleinfluss verursacht hat.
- 6.4 Schäden, die im Zusammenhang mit einer Vertragsverletzung gegenüber dem Autovermieter stehen.
- 6.5 Schäden, die sich nicht auf öffentlichen Strassen oder nicht offiziellen Strassen ereignen.
- 6.6 Schäden an Wohnwagen und anderen Arten von Anhängern.
- 6.7 Schäden, die von der Kasko- oder Diebstahlversicherung abgelehnt werden.

### 7 Pflichten im Schadenfall (in Ergänzung zu Ziffer I 4)

- 7.1 Um die Leistungen der Allianz Assistance beanspruchen zu können, muss die versicherte oder anspruchsberechtigte Person das versicherte Ereignis bzw. den Schadenfall der Allianz Assistance schriftlich melden.
- 7.2 Im Schadenfall sind der Allianz Assistance folgende Unterlagen schriftlich einzureichen (vgl. Ziffer I 12)
  - Schadenformulare finden Sie auf unserer Webseite unter: [www.allianz-travel.ch/schaden](http://www.allianz-travel.ch/schaden);
  - Mietvertrag mit ersichtlichem Selbstbehalt;
  - Schadenrapport des Vermieters;
  - Schadenabrechnung des Vermieters;
  - Kreditkartenauszug mit der Belastung des Schadens.

## III Besondere Bestimmungen zu den einzelnen Servicekomponenten

### C Concierge Service

#### 1 Serviceleistung

- 1.1 Aufgrund eines Anrufes organisiert Allianz Assistance, sofern möglich, verschiedene Concierge Services wie die Bereitstellung von Verkehrsinformationen, Veranstaltungsinformationen oder ähnlichem, die Reservation eines Restaurants oder Hotels, die Buchung eines Mietwagens, das Bestellen von Blumen oder Veranstaltungstickets oder ähnlichem.
- 1.2 Allianz Assistance veranlasst die vereinbarte Reservierung oder Bestellung im Namen der versicherten Person (Auftraggeberin) und unter Angabe von deren Kreditkartendaten. Die Abrechnung erfolgt bilateral zwischen der versicherten Person und dem dienstleistenden Unternehmen. Die gewünschten Dienstleistungen werden durch ein von Allianz Assistance gewähltes Unternehmen erbracht. Ist dies nicht möglich, organisiert Allianz Assistance der versicherten Person die Telefonnummer der entsprechenden Institution.
- 1.3 Übersteigt eine Anfrage das Zeitlimit von 2 Stunden für die Erledigung der Anfrage, behält sich Allianz Assistance das Recht vor, diese Anfrage nach Übermittlung des letzten Status, zu schliessen.
- 1.4 Illegale bzw. nach schweizerischem Recht nicht zulässige Concierge Service Anfragen, unsittliche, unmoralische oder unethische Services werden von Allianz Assistance nicht bearbeitet.
- 1.5 Allianz Assistance behält sich das Recht vor, unangebrachte Concierge Services ohne Angabe von Gründen zu verweigern.

## 2 Kosten

- 2.1 Die Kosten der in Anspruch genommenen Leistungen gehen nach der jeweils gültigen Preisliste des durch Allianz Assistance gewählten Unternehmens zu Lasten der versicherten Person/Kunden.
- 2.2 Alle von Allianz Assistance gemachten Reservierungen oder Buchungen unterliegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der von Allianz Assistance in Verbindung gebrachten Unternehmen.
- 2.3 Die versicherte Person (Auftraggeberin) ist dem von Allianz Assistance gewählten Unternehmen direkt verantwortlich für die Begleichung sämtlicher bezogener Leistungen.
- 2.4 Die versicherte Person (Auftraggeberin) kommt selbst für allfällige Stornogebühren oder Nichterscheinungskosten auf, die aufgrund von Reservationen in ihrem Namen entstanden sind.

## 3 Haftung

Allianz Assistance haftet nicht für:

- Sach- und Vermögensschäden, die infolge Verspätung oder falschen Angaben resultieren, noch für mangelhafte Dienstleistungen oder Mängel an beschafften Gegenständen irgendwelcher Art;
- Sach- und Vermögensschäden, welche mangels Erreichbarkeit der entsprechenden Institution entstanden sind;
- die Nichterfüllung der bestellten Leistung oder Leistungsstörungen;
- direkte oder indirekte Folgen oder Schäden, welche durch die Organisation der Serviceleistungen der versicherten Person (Auftraggeberin) oder deren Umfeld entstehen;
- Schäden, welche durch eingesetzte Hilfspersonen verursacht worden sind.

## 4 Kontakt

Um die Concierge Service Dienstleistungen zu nutzen, kann die versicherte Person auf folgende Nummern anrufen oder faxen:  
Telefon +41 848 888 440 / Telefax +41 44 283 33 33