

## Leistungsbeschreibung

### Grundsätzliches

#### Was ist eine leistungsberechtigte Person?

Die leistungsberechtigte Person ist die Person, welche die Assistance-Leistungen in Anspruch nehmen kann.

#### Welche Personen sind leistungsberechtigt?

Leistungsberechtigt sind ausschließlich natürliche Personen, die zum Zeitpunkt der Inanspruchnahme der Assistance-Leistung mit mindestens einem laufenden Vertrag Kunden der Albatros Versicherungsdienste GmbH oder der Albatros Service Center GmbH sind. Die Leistungsberechtigung erstreckt sich auch auf mitreisende Familienmitglieder (Ehepartner, Kinder und Eltern) sowie Lebenspartner mit gleichem Wohnsitz des Kunden.

#### Wann kann ich die Assistance-Leistungen in Anspruch nehmen und was kosten sie mich?

Während Ihrer privaten Auslandsreise stellen wir Ihnen als Kunden die Albatros Assistance-Leistungen „Albatros World Wide Care“ im Rahmen dieser Bedingungen zur Verfügung. Albatros bedient sich zur Erbringung der Assistance-Leistungen der ROLAND Assistance GmbH als Dienstleister. Ein Vertrag zwischen ROLAND Assistance und Ihnen kommt nicht zustande. Die Inanspruchnahme der Assistance-Leistungen ist für Sie kostenfrei. Bitte beachten Sie jedoch unsere Ausführungen unter „Wichtige Hinweise“, sollten Sie Unterstützung oder Leistungen in Anspruch nehmen, die über eine reine Assistance hinausgehen und damit kostenpflichtig sind.

### Unsere Assistance-Leistungen für Sie

#### A. Medizinische Assistance

1. Hilfestellung in einer Notsituation
  - Sollten Sie infolge eines Notfalls Hilfe benötigen, bieten wir Ihnen telefonische Unterstützung an. Bei Bedarf vermittelt Ihnen der betreuende Mitarbeiter einen geeigneten Notfall-Psychologen. Zudem übernehmen wir die Kosten für diese von uns vermittelte psychologische Erstberatung.
2. Allgemeine Gesundheitsberatung während der Reise
  - Sie befinden sich auf einer Auslandsreise und benötigen eine Information? Wir beraten Sie gerne zu allen Fragen rund um das Thema Gesundheit.
  - Sie haben akute gesundheitliche Beschwerden? In diesem Fall können Sie unseren Rat zu Medikamenten und zu sofortigen Behandlungsmöglichkeiten einholen.

Bitte beachten Sie: Wir können Ihnen ausschließlich allgemeine Informationen zu medizinischen Fragen oder zu Fragen aus dem Gesundheitswesen erteilen. Zur Erkennung oder Behandlung einer möglichen Erkrankung ist es deshalb unverzichtbar, dass Sie persönlich einen Arzt aufsuchen. Wir greifen zu keinem Zeitpunkt in die ärztliche Therapiefreiheit ein. Zudem weisen wir auch bei schriftlichen Informationen darauf hin, dass es sich hierbei lediglich um allgemeine Informationen handelt. Wenn Sie dies wünschen, unterstützen wir Sie gerne dabei, bei einem medizinischen Dienstleister an Ihrem Aufenthaltsort im Ausland einen Termin zu vereinbaren.

Folgende Informationen können wir Ihnen zur Verfügung stellen:

- Informationen zu Krankheiten und sonstigen Leiden
- Informationen zu Diagnostik
- Informationen zu Therapie
- Arzneimittelberatung
- Auslandsreisemedizinische Beratung
- Impfberatung

### 3. Ärztliche Telefonberatung zur Weiterbehandlung durch Spezialisten nach erstellter Diagnose

Sie müssen sich während einer Auslandsreise in ärztliche Behandlung begeben? Nachdem die Diagnose des behandelnden Arztes vorliegt, beraten wir Sie telefonisch zu den Möglichkeiten sowie zum medizinischen Nutzen einer Weiterbehandlung durch einen Spezialisten:

- Wir erläutern Ihnen Diagnosen und Behandlungsmöglichkeiten.
- Wir nennen Ihnen Spezialisten, mit denen Sie komplexe medizinische Fragen klären können.

### 4. Benennung medizinischer Leistungserbringer

Wir nennen Ihnen einen deutsch- oder englischsprachigen Arzt und/oder Krankenhäuser in der Nähe Ihres Aufenthaltsortes im Ausland.

Wenn Sie dies wünschen, unterstützen wir Sie bei der Terminvereinbarung mit einem medizinischen Dienstleister. Sollten Sie der Landessprache nicht mächtig sein oder diese nicht sicher genug sprechen, dolmetschen wir zwischen Ihnen und den zuständigen Stellen. Sollte die Anwesenheit eines Dolmetschers direkt vor Ort erforderlich sein, kümmern wir uns gerne auch darum.

Für unsere Recherche greifen wir auf allgemein zugängliche Informationen zu und fragen bei uns bekannten Ärzten und Korrespondenten im Ausland sowie bei Botschaften und konsularischen Vertretungen nach. Außerdem prüfen wir die Einsatzmöglichkeiten der zur Verfügung stehenden Behandler, indem wir direkten Kontakt zu diesen aufnehmen.

Wir können Ihnen Kontaktmöglichkeiten zu folgenden Stellen an die Hand geben:

- Ärzte
- Zahnärzte
- Krankenhäuser
- Notdienste
- Apotheken
- Psychotherapeuten
- Heilmittelerbringer
- Hilfsmittelerbringer
- Sonstige Leistungserbringern

### 5. Organisation eines Arzt-zu-Arzt-Gesprächs zur Klärung der Diagnose und der Behandlungskosten

Wir organisieren ein Arzt-zu-Arzt-Gespräch (oder bei Bedarf mehrerer Gespräche) zwischen unserem medizinischen Dienst und dem behandelnden Arzt vor Ort. Falls dies erforderlich wird, organisieren wir auch ein Gespräch mit Ihrem Hausarzt. In diesem/n Gespräch/en stimmen wir die medizinische Versorgung vor Ort, die Art und den Umfang der Behandlung, die Medikation sowie die daraus möglicherweise resultierenden Therapie- und Behandlungskosten ab.

### 6. Vermittlung eines Hausbesuchs – Entsendung eines Arztes

Wenn Sie während einer Auslandsreise erkranken, unterstützen wir Sie auf Wunsch bei der Organisation eines ärztlichen Hausbesuchs. Dazu greifen wir auf ausgewählte Netzwerkpartner zurück. Um Ihnen möglichst effektiv weiterhelfen zu können, berücksichtigen wir dabei auch die vorliegenden Diagnosen und die von Ihnen genannten Symptome. Ein Recht auf Vermittlung eines Arztes Ihrer Wahl können wir Ihnen leider nicht einräumen.

### 7. Beschaffung/Versand von Ersatzmedikamenten mit Übernahme der Versandkosten

Möglicherweise ist nicht jedes benötigte Medikament im Ausland gleich verfügbar. Wir unterstützen Sie bei der Beschaffung von rezeptpflichtigen Medikamenten oder bei deren Ersetzung durch vergleichbare Ersatzpräparate. Dies kann auch bedeuten, dass wir einen Termin mit einem örtlichen medizinischen Dienstleister wahrnehmen oder Ihnen Ihr Medikament in einer örtlichen Apotheke

besorgen. Sofern dies erforderlich und uns gesetzlich erlaubt ist, veranlassen wir auch die Übermittlung bzw. den Versand eines Rezeptes und/oder eines Medikaments an Sie.

- Wir nennen Ihnen wirkstoffidentische Medikamente (Generika), falls notwendige verschreibungspflichtige Originalpräparate am Aufenthaltsort im Ausland nicht erhältlich sein sollten.
- Wir vermitteln verschreibungspflichtige Medikamente (Originalpräparate oder Generika) in Abstimmung mit Ihrem Hausarzt und veranlassen deren Zusendung an Ihren Aufenthaltsort im Ausland.

**Voraussetzungen:**

Sie sind auf einer Auslandsreise dringend auf verschreibungspflichtige Medikamente angewiesen, die an Ihrem Aufenthaltsort nicht erhältlich sind. Ersatzpräparate werden zuvor immer in Abstimmung mit Ihrem Hausarzt geprüft.

Die Vermittlung und der Versand (inkl. Einfuhr ins Aufenthaltsland) der Medikamente müssen technisch möglich und für uns rechtlich zulässig sein. Zudem muss ein von Ihrem Hausarzt ausgestelltes Rezept vorliegen. Darüber hinaus benötigen wir von Ihnen eine schriftliche Schweigepflichtentbindung sowie Ihre Zustimmung zur Datenweitergabe.

8. Hilfe im Todesfall (Organisation von Bestattung/Überführung)

Verstirbt eine leistungsberechtigte Person auf einer Auslandsreise, helfen wir den Angehörigen bei der Organisation des Rücktransports des Leichnams vom Sterbeort zum Wohnsitz – oder, sollten die Angehörigen dies vorziehen, bei der Bestattung am Sterbeort.

- Wir bieten Unterstützung bei der Organisation der Bestattung einer während einer Auslandsreise im Ausland verstorbenen leistungsberechtigten Person am Sterbeort. ODER:
- Wir bieten Unterstützung bei der Organisation der Überführung des Verstorbenen in Urne oder Sarg an dessen letzten ständigen Wohnsitz im Inland.

Welche der oben genannten Optionen gewählt wird, entscheiden die nächsten Angehörigen und die Rechtsnachfolger der leistungsberechtigten Person.

**Voraussetzung:**

Die Leiche der verstorbenen Person wurde durch die örtlichen Behörden zur Bestattung bzw. Überführung freigegeben.

9. Unterstützung bei der Beschaffung einer Kostenübernahmeerklärung bei ambulanter oder stationärer Heilbehandlung

Sie wollen sichergehen, dass die im Ausland im Zusammenhang mit der stationären Behandlung anfallenden Kosten übernommen werden? Wenn Sie dies wünschen, unterstützen wir Sie bei der Beschaffung einer Kostenübernahmeerklärung eines privaten oder gesetzlichen Kostenträgers und übermitteln diese an den Behandler.

Bei der Ermittlung eines eintrittspflichtigen Kostenträgers stützen wir uns insbesondere auf diejenigen Daten, die Sie uns im Rahmen Ihrer Selbstauskunft mitgeteilt haben. Sie haben Ihren Vertrag über Albatros geschlossen? In diesem Fall arbeiten wir mit den bei uns bereits hinterlegten Informationen.

10. Krankenbesuch

Sie müssen sich auf einer Auslandsreise länger als fünf Tage ohne Unterbrechung in einem Krankenhaus aufhalten? Dann wünschen Sie sich möglicherweise den Beistand durch eine Ihnen nahestehende Person. Wir helfen dabei, den Besuch eines Familienangehörigen oder eines engen Freundes an Ihrem Aufenthaltsort zu organisieren.

Unsere Unterstützung umfasst die Hilfe bei der Suche nach der gewünschten bzw. geeigneten Hin- und Rückreise zwischen dem ständigen Wohnsitz der von Ihnen genannten Person und dem Krankenhaus, in dem Sie untergebracht sind. Die Kosten für Reise und Aufenthalt übernehmen wir nicht.

Dazu stellen wir, soweit erforderlich, den Kontakt zwischen der betreffenden Person und dem behandelnden Krankenhaus her und vereinbaren einen Besuchstermin.

11. Organisation der Verlegung in ein besser ausgestattetes Krankenhaus am ausländischen Aufenthaltsort

Es ist möglich, dass das Krankenhaus, in dem Sie sich befinden, Ihre angemessene Versorgung und Behandlung nicht sicherstellen kann, so dass eine Verlegung zu einer geeigneteren Einrichtung vor Ort ärztlich angeraten wird. In diesem Fall helfen wir dabei, einen Verlegungstransport zu einer besser ausgestatteten, allgemein anerkannten medizinischen Einrichtung zu organisieren.

## **B. Sicherheits-Assistance**

1. Hilfe bei Gepäckverlust

Wenn Sie auf Ihrer Reise ein Gepäckstück verloren haben, helfen wir Ihnen mit unterschiedlichen Maßnahmen bei der Wiederbeschaffung. Hierzu stellen wir den Kontakt zu Fundbüros, zu Fluglinien, zu sonstigen Transportunternehmen oder bei Bedarf zur Polizei her.

Wurde das Gepäckstück gestohlen, erhalten Sie von uns Hinweise, auf welchem Weg Sie den Diebstahl bei der ausländischen Polizei zur Anzeige bringen – und was Sie hierbei beachten sollten.

Sie sind sich nicht sicher, ob Sie Ihren Gepäckverlust den zuständigen Stellen in der Landessprache ausreichend vermitteln und alle notwendigen Angaben machen können? Falls von Ihnen gewünscht, dolmetschen wir zwischen Ihnen und den entsprechenden Ansprechpartnern für die Gepäckermittlung oder beauftragen für Sie kostenfrei einen Dolmetscher vor Ort.

2. EC-/Kredit-Kartensperrung

Sie haben während einer Auslandsreise ein bargeldloses Zahlungsmittel wie beispielsweise eine EC- oder Kreditkarte verloren? In diesem Fall stellen wir gerne den Kontakt zu Ihrer Hausbank her, damit diese Ihnen Hilfestellung geben kann.

Der Verlust eines Zahlungsmittels kann ein Sicherheitsrisiko darstellen, wenn Unbefugte in den Besitz Ihrer Karte gelangen und versuchen sollten, damit auf Ihr Konto zuzugreifen. Sollten wir Ihre Hausbank nicht erreichen, unterstützen wir Sie deshalb bei der Kartensperrung, indem wir die geeigneten Sperr-Meldestellen kontaktieren. Falls auf diesem Weg keine Sperrung erwirkt werden kann, stellen wir einen direkten Kontakt zwischen Ihnen und den entsprechenden Sperr-Meldestellen her.

3. Hilfe bei Verlust von Reisezahlungsmitteln; Notfallbargeld

- Wir stellen einen Kontakt zu Ihrer Hausbank her, damit Sie im Fall des Verlusts von Zahlungsmitteln wie einer EC- oder Kreditkarte Hilfestellung von dieser erhalten.
- Wenn der Kontakt zu Ihrer Hausbank nicht innerhalb von 24 Stunden möglich ist, stellen wir Ihnen die benötigte Geldsumme zinslos als Kredit zu Verfügung (maximal 1.000,- EUR pro angefangene Woche Reisezeit, max. 5.000,- EUR insgesamt). Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir Sie vor Bereitstellung des Geldbetrags um eine schriftliche Rückzahlungserklärung bitten.
- Ihr Geld erhalten Sie durch Anweisung des Betrages über einen weltweit tätigen Zahlungsdienstleister. Die Transferdaten erhalten Sie persönlich per Telefon, E-Mail oder Fax – oder alternativ ein von Ihnen benannter Vertreter. Durch Vorlage des Personalausweises oder Reisepasses kann der Empfänger das Bargeld bei jeder Filiale des Dienstleisters im Reiseland abholen.

- Auf Basis der Rückzahlungsvereinbarung fordern wir den gewährten Kredit von Ihnen zurück. Bei einem in ausländischer Währung in Anspruch genommenen Kredit rechnen wir die Rückforderung in EURO um. Maßgeblich hierbei ist der am Tag der Rechnungsstellung gültige Tageskurs.

#### 4. Dokumentenservice

Wenn Sie wichtige Reisedokumente verloren haben, unterstützen wir Sie dabei, Ersatz zu organisieren und/oder stellen den Kontakt zu Konsulaten oder Botschaften her.

- Zur Verwahrung Ihrer Dokumente können Sie ein von uns bereitgestelltes Dokumentendepot nutzen.

Es ist ratsam, dass Sie in Ihrem Dokumentendepot Kopien Ihrer wichtigen persönlichen Dokumente (z.B. Führerschein, Ausweis, Auslandsreisedokumente, Kreditkarten, Visa, Impfpass) ablegen. Das Depot kann max. 15 DIN-A4-Seiten im RDS-Format (RDS = ROLAND Dokumenten Safe) aufnehmen, die dort unter Angabe eines von Ihnen festgelegten Codewortes gespeichert werden und somit vor Zugriffen durch Dritte geschützt sind.

Die Datenspeicherung erfolgt für 24 Monate nach Eingabe der Daten oder nach der letzten durch Sie veranlassten Aktualisierung. Nach Ablauf der 24-Monatsfrist werden sämtliche im Dokumentendepot erfassten Daten gelöscht.

Sollten Ihnen die registrierten Originaldokumente abhandenkommen, können Sie oder eine durch Sie berechnigte Person uns benachrichtigen. Wir versenden die entsprechende Dokumentenkopie unverzüglich per E-Mail, Fax oder Brief, damit Ihnen die zuständigen Behörden schnell weiterhelfen können. Bitte beachten Sie: Ein Abruf der Daten ist aus Sicherheitsgründen auch für Sie selbst nur möglich, wenn Sie uns das Codewort nennen.

#### 5. Information zu Unruhen, Terror, Naturkatastrophen, Pandemien oder Kriminalität während der Auslandsreise

Möglicherweise sind Sie an Ihrem Aufenthaltsort im Ausland oder am Zielort Ihrer Reise nicht immer über alle aktuellen Geschehnisse oder Gegebenheiten vor Ort informiert.

Deshalb unterstützen wir Sie mit Informationen zu den folgenden potenziellen Gefahren:

- Unruhen
- Terror
- Naturkatastrophen
- Pandemien
- Kriminalität

Bei der Recherche der gewünschten Informationen stützen wir uns auf allgemein zugängliche Quellen, kommerzielle Datenbanken, Nachfragen bei unseren Korrespondenten in den jeweiligen Ländern sowie Nachfragen bei Botschaften und konsularischen Vertretungen.

#### 6. Benachrichtigung nahestehender Personen

Im Notfall übernehmen wir die Benachrichtigung nahestehender Personen, wenn die leistungsberechtigte Person auf einer Auslandsreise durch einen Unfall oder eine Noteinweisung in ein Krankenhaus selbst daran gehindert wurde oder verstorben ist.

- Wir nehmen den Kontakt zu einer oder mehreren Ihnen nahestehende/n Person/en auf – wenn Sie es wünschen, übermitteln wir auch Nachrichten an diese Person/en.
- Sofern von Ihnen gewünscht, übermitteln wir Informationen an Ihren Arbeitgeber oder einen Geschäftspartner.

## C. Allgemeine Assistance rund um die Auslandsreise

### 1. Organisation der Haustierversorgung

Haustiere sind auf eine regelmäßige Versorgung angewiesen. Deshalb unterstützen wir Sie, wenn während Ihrer Auslandsreise ein Notfall eintreten sollte, der Sie daran hindert, für Ihre Haustiere da zu sein, und organisieren deren Versorgung.

- Wir benennen Tierpensionen bzw. Tierheime.
- Wir organisieren die Unterbringung Ihres/r Haustiers/e in einer Tierpension bzw. einem Tierheim.

#### **Voraussetzung:**

Es handelt es sich um gewöhnliche Haustiere wie z.B. Hunde, Katzen, Vögel, Fische etc. und nicht um exotische Tiere, für deren Haltung eine behördliche Genehmigung notwendig ist.

### 2. Organisation der Kinderbetreuung

Wir bieten im Notfall Unterstützung bei der Organisation der Betreuung Ihrer minderjährigen Kinder, wenn Sie auf einer Auslandsreise durch Unfall, Noteinweisung ins Krankenhaus oder Tod unvorhergesehen an der Betreuung der Kinder gehindert sind und keine andere Person zur Betreuung zur Verfügung steht.

- Wir benennen eine Tagesmutter bzw. einen Dienstleister zur Kinderbetreuung für die Dauer von max. 48 Stunden.
- Wir organisieren die Betreuung der Kinder durch eine Tagesmutter bzw. einen Dienstleister.

### 3. Unterstützung bei der Organisation der Versorgung von älteren oder kranken Familienangehörigen

Sie haben wichtige Verpflichtungen? Wir helfen Ihnen bei der Organisation der Versorgung von älteren oder kranken in Ihrem Haushalt lebenden Familienangehörigen, wenn Sie sich auf einer Auslandsreise befinden und in dieser Zeit ein Notfall eintreten sollte.

- Wir nennen Ihnen Pflegekräfte bzw. Pflegeeinrichtungen.
- Wir organisieren die Versorgung durch Pflegekräfte bzw. durch eine Pflegeeinrichtung.

### 4. Vermittlung von Putz- und Haushaltshilfen, Gärtnern oder Schneeräumdiensten

Wir helfen Ihnen bei der Organisation von Putz- und Haushaltshilfen, Gärtnern oder Schneeräumdiensten, wenn Sie sich auf einer Auslandsreise befinden und währenddessen ein Notfall eintritt.

- Wir benennen auf Anfrage qualifizierte Dienstleister.
- Wir organisieren den Einsatz von Putz- und Haushaltshilfen, Gärtnern oder Schneeräumdiensten.

### 5. Vermittlung eines Handwerker-Notdienstes

Möglicherweise müssen während Ihrer Auslandsreise an Ihrem Haus oder an Ihrer Wohnung dringende Reparaturen oder Instandsetzungsarbeiten vorgenommen werden. Sollte sich an Ihrem ständigen Wohnsitz ein Notfall ereignen, nennen wir Ihnen auf Anfrage qualifizierte Dienstleister und unterstützen Sie bei der notwendigen Organisation. Zu den folgenden Handwerksbranchen bzw. Facharbeiten können wir Ihnen Auskunft geben und deren Einsatz organisieren:

- Dachdecker
- Elektro-, Gas- und Wasserinstallateur
- Glaser
- Sachverständige
- Bewachung
- Spedition und Möbelpacker
- Schlüsselservice

- Organisation Leihheizgeräte
- Wespennestentfernung
- Hornissennestentfernung
- Bienennestentfernung
- Schädlingsentfernung

## 6. Hilfe bei Reservierungen während der Auslandsreise

Es kann passieren, dass Sie auf Ihrer Reise daran gehindert sind, wichtige Reservierungen selbst vorzunehmen. Deshalb unterstützen wir Sie auf Wunsch bei der Reservierung und/oder Buchung von Hotels, Mietfahrzeugen, Flügen etc., sofern Sie auf einer Auslandsreise in eine Notsituation geraten. Damit eine entsprechende Buchung erfolgen kann, benötigen wir bei Buchung die notwendigen Angaben zu Ihrer Kreditkarte. Diese Angaben werden selbstverständlich streng vertraulich behandelt und zu keinem Zeitpunkt Dritten zugänglich gemacht.

Die oben genannten Leistungen umfassen die Hilfe bei der Suche nach oder die Recherche von gewünschten/geeigneten Auslandsreiseverbindungen, Hotelverfügbarkeiten bzw. Mietfahrzeugen. Die gewünschte Auslandsreiseverbindung recherchieren wir für Sie unter Zuhilfenahme allgemein zugänglicher Informationen.

Ebenso erhalten Sie von uns Flug-/Bahnauskünfte zu weltweiten Verbindungen, u.a. zu Flugplänen, Bahnplänen, Einschränkungen, Anschlussflügen sowie günstigen und verfügbaren Flug-/Bahnverbindungen.

## 7. Hilfe bei Reiseabbruch

Es sind unvorhergesehene Umstände eingetreten, die Sie dazu zwingen, Ihre Reise außerplanmäßig abzubrechen? In diesem Fall unterstützen wir Sie bei der Organisation der Rückreise aus dem Ausland per Flug oder Bahn, sofern Ihnen die planmäßige Beendigung der Auslandsreise nicht oder nur zu einem anderen als dem ursprünglich vorgesehenen Zeitpunkt zuzumuten ist.

Ein Auslandsreiseabbruch liegt vor, wenn Sie vorzeitig die Nutzung der gebuchten Auslandsreiseleistungen wegen Eintritts eines bestimmten Ereignisses aufgeben und mit einem anderen als dem gebuchten Beförderungsmittel an den Ausgangsort Ihrer Auslandsreise oder Ihrem Wohnsitz zurückkehren.

Mögliche Ursachen für einen Auslandsreiseabbruch können sein:

- Tod eines nahen Angehörigen
- Schwerer Unfall mit Personenschaden der leistungsberechtigten Person oder eines nahen Angehörigen
- Schwerwiegende Erkrankung der leistungsberechtigten Person oder eines nahen Angehörigen
- Schwerwiegende Straftat mit Personenschaden zum Nachteil der leistungsberechtigten Person oder eines nahen Angehörigen
- Existenziell bedrohliche Eigentumsbeschädigung

Zu den nahen Angehörigen zählen unter diesen Voraussetzungen:

Ihr Ehegatte oder Ihr Lebenspartner (mit gleichem Wohnsitz wie Sie), Ihr/e Kinde/r, Eltern und Geschwister.

Die oben genannten Leistungen umfassen die Hilfe bei der Suche nach oder die Recherche und Buchung von gewünschten/geeigneten Auslandsreiseverbindungen. Die gewünschten Auslandsreiseverbindung recherchieren wir unter Zuhilfenahme allgemein zugänglicher Informationen für Sie. Darüber hinaus erhalten Sie von uns Flug-/Bahnauskünfte zu weltweiten Verbindungen, u.a. zu Flugplänen, Bahnplänen, Auslandsreisen, Anschlussflügen sowie günstigen und verfügbaren Flug-/Bahnverbindungen.

## D. Auslandsreise-Assistance

### 1. Dolmetscher-Service bei Mietwagen, Polizei oder Arzt mit Kostenübernahmegarantie

Es kann der Fall eintreten, dass Sie die Unterstützung eines Dolmetschers benötigen, um an Ihrem Aufenthaltsort Angelegenheiten in der Landessprache zu regeln. Zu diesem Zweck stellen wir Ihnen persönliche Dolmetscherdienste am Notfalltelefon oder über Kooperationspartner des weltweiten Korrespondentennetzwerks zur Verfügung und verweisen Sie im Bedarfsfall auf Übersetzungsdienste. Sollte die Präsenz eines Dolmetschers vor Ort erforderlich sein, vermitteln wir Ihnen diesen – und tragen zusätzlich die Kosten für dessen ersten Einsatz.

Für die Recherche des gewünschten bzw. geeigneten Dolmetschers vor Ort oder die Recherche eines Übersetzungsbüros stützen wir uns auf allgemein zugängliche Informationen und fragen bei uns bekannten Dolmetschern, Übersetzungsbüros und Korrespondenten sowie bei Botschaften und konsularischen Vertretungen nach. Darüber hinaus nehmen wir den direkten Kontakt zu den identifizierten Dolmetschern/Übersetzungsbüros auf, um freie Gesprächszeiten zu prüfen.

Für die Vermittlung zwischen Ihnen und dem Dolmetscher/Übersetzungsbüro stellen wir ebenfalls einen direkten Kontakt her.

### 2. Rechts-Service/Vermittlung eines Anwaltes

#### ➤ Deutsches Recht:

Möglicherweise tritt auf Ihrer Auslandsreise eine Situation ein, in der Sie juristischen Beistand benötigen. Wir unterstützen Sie im Notfall, indem wir Ihnen einen in Deutschland zugelassenen Rechtsanwalt für Ihre privaten Rechtsangelegenheiten, für einen ersten telefonischen Rechtsrat oder eine erste telefonische Auskunft vermitteln. Dabei muss das deutsche Recht auf den Sachverhalt anwendbar sein. Zudem darf diese Rechtsberatung nicht mit einer anderen gebührenpflichtigen Tätigkeit des Rechtsanwalts zusammenhängen. Die Kosten für die erste telefonische Rechtsberatung tragen wir.

#### ➤ Internationales Recht:

Wir unterstützen Sie, indem wir Ihnen einen internationalen Rechtsanwalt benennen:

Wenn Sie dies wünschen, informieren wir Sie über Möglichkeiten des rechtlichen Beistandes vor Ort und nennen Ihnen den nächsten lokal erreichbaren Deutsch oder Englisch sprechenden (Fach-)Anwalt. Den gewünschten/geeigneten (Fach-)Anwalt, Dolmetscher sowie Botschaften und Konsulate recherchieren wir für Sie unter Zuhilfenahme allgemein zugänglicher Informationen, durch Nachfrage bei uns bekannten (Fach-)Anwälten, Dolmetschern und Korrespondenten im Ausland. Zur Vermittlung zwischen Ihnen und dem (Fach-)Anwalt stellen wir einen direkten Kontakt her oder vereinbaren einen verbindlichen Termin.

#### ➤ Gerichts- und Anwaltskosten:

Wir verauslagen durch Erteilung einer Zahlungsgarantie oder, sollte diese nicht akzeptiert werden, durch Einschaltung von Dritten/Korrespondenten Gerichts- und Anwaltskosten bis zu einer Höhe von 5.000,- EUR zu Ihren Gunsten. Vor Bereitstellung des Geldbetrags bitten wir Sie um eine schriftliche Rückzahlungserklärung. Auf der Basis der Rückzahlungsvereinbarung fordern wir den Kredit von Ihnen zurück. Bei einem in ausländischer Währung in Anspruch genommenem Kredit rechnen wir die Rückforderung in EURO um. Maßgeblich hierbei ist der am Tag der Rechnungsstellung gültige Tageskurs.

### 3. Hilfe bei Autopanne

➤ Falls Sie eine Panne mit dem Auto haben sollten, unterstützen wir Sie bei der Organisation von Pannenhilfsfahrzeugen zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft an dem Ort, an dem der Schaden am Fahrzeug aufgetreten ist.



- Wir nennen Ihnen Partnerunternehmen oder unabhängige Dienstleister zur Wiederherstellung der Fahrbereitschaft.
  - Wir organisieren für Sie den Einsatz des Pannenfahrzeugs.
- Kann das Fahrzeug vor Ort nicht wieder fahrbereit gemacht werden, helfen wir Ihnen bei der Organisation, das Fahrzeug einschließlich des Gepäcks und nicht gewerblich beförderter Ladung bis zur nächsten geeigneten Werkstatt/Fachwerkstatt abzuschleppen.
- Ihr Fahrzeug wird vom beauftragten Abschleppunternehmen fachgerecht bis zur nächsten Fachwerkstatt (d.h. einem für Kfz-Reparaturen geeigneten Betrieb, nicht zwingend zu einer Hersteller-Werkstatt) abgeschleppt.
  - Außerhalb der Öffnungszeiten der Werkstätten wird das beschädigte Fahrzeug auf das Gelände des Abschleppunternehmers gebracht. Wenn die Werkstatt wieder geöffnet hat, wird der Abschleppvorgang fortgesetzt.
4. Hilfe bei Notfall-evakuierung und Notfall-rückholung
- Wir helfen dabei, Ihre Notfall-evakuierung vom Ort eines möglichen Unfalls oder, sollten Sie erkrankt sein, Ihren Transport zu einer geeigneten medizinischen Einrichtung zu organisieren.
  - Das gleiche gilt für Ihre Notfall-rückführung in Ihr Heimatland im Falle eines Unfalls oder einer Erkrankung.
  - Bei der Ermittlung eines eintrittspflichtigen Kostenträgers stützen wir uns insbesondere auf die uns im Rahmen Ihrer Selbstauskunft mitgeteilten Daten sowie auf die durch eine Anfrage bei Albatros mitgeteilten Informationen, soweit Albatros über diese Informationen verfügt.

**Voraussetzung:**

Wir können Hilfestellung bei der Organisation bei einer Notfall-evakuierung und Notfall-rückholung nur dann leisten, wenn wir zuvor einen Kostenträger ermitteln konnten, der die aus der Organisationshilfe entstehenden Kosten übernimmt. Sollten wir keine Kostenübernahmebestätigung eines Kostenträgers beschaffen können, akzeptieren wir hilfsweise eine Rückzahlungsvereinbarung durch den Anspruchsberechtigten oder einen Dritten bis zu einem Betrag von 10.000,- EUR.

## **Wichtige Hinweise**

1. Kostenpflichtige Leistungen

Die Inanspruchnahme der Assistance-Leistungen ist für Sie grundsätzlich kostenfrei, es sei denn, Sie beauftragen uns, Ihnen Unterstützung oder Leistungen zu organisieren, die über die vorstehend beschriebenen reinen Assistance-Leistungen hinausgehen. Wir werden Sie vor der Organisation ausdrücklich darauf aufmerksam machen, sofern eine angefragte Leistung für Sie kostenpflichtig ist und Ihre Zustimmung in angemessener Form einholen (Textform, telefonisch oder auf andere geeignete Weise).

2. Unberechtigte Inanspruchnahme

Bitte haben Sie Verständnis, wenn Albatros sich vorbehält, die Kosten der Inanspruchnahme der Leistungen dem Leistungsempfänger auch nachträglich in Rechnung zu stellen, wenn dieser nach Ziffer 1 dieser Bedingungen, bei Inanspruchnahme der Leistung nicht dazu berechtigt war.

3. Freiwilligkeit

Das Angebot der Assistance-Leistungen durch Albatros erfolgt auf freiwilliger Basis. Albatros ist jederzeit berechtigt, den Leistungskatalog oder den Kreis der Leistungsberechtigten im eigenen Ermessen zu erweitern oder zu beschränken oder das Angebot ganz einzustellen, sofern die Leistungsberechtigten hierdurch nicht wider Treu und Glauben benachteiligt werden. Sämtliche Änderungen werden durch Veröffentlichung auf [www.albatros.de/assistance](http://www.albatros.de/assistance) bekannt gegeben.

#### 4. Vertragsschluss

Durch die Zusendung der Albatros World Wide Care-Karte und/oder die Bereitstellung von Informationen zu dem Leistungskatalog gleich durch welches Medium werden Leistungsansprüche gegen Albatros nicht begründet. Ein Geschäftsbesorgungsvertrag kommt erst dadurch zustande, dass der Kunde durch Kontaktaufnahme auf den hierfür vorgesehenen Kommunikationskanälen ein Angebot auf Inanspruchnahme einer Assistance-Leistung unterbreitet und Albatros dieses annimmt. Die Annahme erfolgt immer unter Einbeziehung der vorliegenden Leistungsbedingungen, es sei denn, ein Abweichen hiervon wird ausdrücklich vereinbart und von Albatros schriftlich bestätigt. Eine Übernahme eventueller eigener Aufwendungen des Leistungsberechtigten durch Albatros setzt stets voraus, dass der Leistungsberechtigte vor Erbringung der Aufwendungen diese mit Albatros abgestimmt hat und Albatros insoweit eine Kostenübernahme erklärt hat.

#### 5. Haftung

Für Schäden, die Leistungsberechtigten im Zusammenhang mit der Erbringung einer Assistance-Leistung nach diesen Bedingungen durch Albatros oder einen Erfüllungsgehilfen entstehen, gilt Folgendes: Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Vorliegen einer Garantie ist die Haftung unbeschränkt. Bei leichter Fahrlässigkeit ist die Haftung im Falle der Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit ebenfalls unbeschränkt. Bei einer leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung beschränkt auf darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden in Höhe des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens. Eine wesentliche Vertragspflicht ist die Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Teilnehmer regelmäßig vertrauen darf. Jede weitergehende Haftung auf Schadensersatz ist – außer für Ansprüche nach dem Produkthaftungsgesetz – ausgeschlossen.

Diese Haftungsregelung erstreckt sich auch auf eventuelle Ansprüche gegen unseren Dienstleistungspartner ROLAND Assistance GmbH.

#### 6. Datenschutz

Ihre personenbezogenen Daten, die Sie uns im Zusammenhang mit der Inanspruchnahme einer Assistance-Leistung mitteilen, werden von uns nur zum Zwecke der Leistungserbringung erhoben, verarbeitet und genutzt. Dies beinhaltet eine Verwendung Ihrer Daten durch unseren Dienstleistungspartner ROLAND Assistance GmbH.

Weitere Informationen zum Datenschutz sowie das Öffentliche Verzeichnisse nach § 4g BDSG finden Sie unter <https://www.albatros.de/web/albatros/datenschutz-haftung>.

#### 7. Recht, Gerichtsstand

Es gilt ausschließlich deutsches Recht. Gerichtsstand ist Köln, Bundesrepublik Deutschland. Darüber hinaus kann ein Leistungsberechtigter auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand oder an jedem weiteren Ort, an dem eine gesetzliche Zuständigkeit besteht, gerichtlich in Anspruch genommen werden.

Albatros Versicherungsdienste GmbH  
Assistance-Leistungen  
Gebäude 1335 A  
55483 Hahn-Flughafen  
Telefon +49 69 696-3000  
ausland-notfall@albatros.de