

Reisebüro

Rechts- und Versicherungsfragen

von
Dr. Irmtraud Nies

3. Auflage

Reisebüro – Nies

schnell und portofrei erhältlich bei beck-shop.de DIE FACHBUCHHANDLUNG

Thematische Gliederung:

Reisevertragsrecht – Sonstige



Verlag C.H. Beck München 2011

Verlag C.H. Beck im Internet:

www.beck.de

ISBN 978 3 406 61572 6

Die versicherten K können ferner keinen Versicherungsschutz erwarten für die Kosten von Heilbehandlungen und andere ärztlich angeordnete Maßnahmen, deren Notwendigkeit der versicherten Person vor Reiseantritt oder zur Zeit des Versicherungsabschlusses bekannt war oder mit denen sie nach den ihr bekannten Umständen rechnen musste. Chronisch Kranke und K mit angegriffenem und labilem Gesundheitszustand sollten daher vor der Reisebuchung ärztlichen Rat einholen. Dazu sollten Sie den Arzt über die Reiseplanung informieren, d.h. über das Ziel der Reise, die Flugdauer und über etwaige klimatische Belastungen. Besonders wichtig ist dies, wenn die Reise Anforderungen an die körperliche und gesundheitliche Stabilität mit sich bringt, etwa durch lange Fahrstrecken in heißen Klimazonen oder bei langen Fußmärschen, bei Besichtigungen antiker Städte oder bei Wander- und Trekkingtouren. Sofern der RVA nicht ohnehin ausführliche Beschreibungen zu den körperlich-gesundheitlichen Anforderungen an die Reiseteilnahme bietet, sollte der versicherte K sich vor der Reisebuchung ergänzende Informationen von Ärzten einholen, die besondere Kenntnisse in Reisemedizin haben. K mit labilem Gesundheitszustand, die jederzeit mit Behandlungsbedürftigkeit des bekannten Leidens rechnen müssen, können keinen Versicherungsschutz für dabei entstehende Behandlungskosten erwarten.

Für **Zahnbehandlungen** bietet die Reisekrankenversicherung nur eingeschränkten Versicherungsschutz. Keinen Deckungsschutz gibt es im Rahmen der Reisekrankenversicherung für die Behandlung von Alkohol-, Drogen- und anderen Suchtkrankheiten.

Die versicherte Person sollte unbedingt darauf achten, im Falle notwendiger stationärer Behandlung im Krankenhaus und vor Beginn umfangreicher therapeutischer und diagnostischer Maßnahmen den Kontakt zu der Notrufnummer der Reisekrankenversicherung zu suchen. Dies dient allem voran dem Nutzen der erkrankten versicherten Person. Sofern Personenassistanceversicherung vereinbart ist, nehmen die Ärzte des medizinischen Dienstes der Reisekrankenversicherung Kontakt auf zu den behandelnden Ärzten vor Ort und sprechen mit den Ärzten ab, welche Behandlungen vor Ort im Ausland notwendig sind. Bei Bedarf stellt der medizinische Dienst des Versicherers auch Kontakt zum Hausarzt des erkrankten/verletzten K her, so dass die im Ausland erkrankte versicherte Person medizinisch fachgerecht versorgt werden kann.

Die Praxis zeigt, dass es im Ausland Ärzte und Kliniken gibt, die es darauf anlegen, über die Notwendigkeit der aktuellen ärztlichen Versorgung hinaus umfangreiche Diagnostik- und Therapiemaßnahmen vorzunehmen, um sodann von den Patienten hohe Honorare einfordern zu können. Die Krankenversicherung (PKV und RVS) erstatten jedoch nur den Kosten-

aufwand für die medizinisch notwendige Behandlung. Hat der erkrankte Patient Kontakt zu dem medizinischen Dienst des Reisekrankenversicherung aufgenommen, so kann der Arzt der Reisekrankenversicherung die Notwendigkeit der Behandlung mit den Ärzten vor Ort absprechen. Der Reisekrankenversicherung kann der erkrankten versicherten Person später nicht vorhalten, dass die Ärzte Übermaßdiagnostik oder unnötige Therapie angewendet haben, wenn die Maßnahmen zuvor mit dem medizinischen Dienst des Versicherers abgesprochen waren.

- 295 Die Verpflichtung des versicherten K, vor einem Zahlungsanerkennnis oder vor Barzahlung der Krankenhausrechnungen Kontakt zur Reisekrankenversicherung aufzunehmen, dient ebenfalls dem Schutz der Patienten. Der Patient kann selbst kaum einschätzen, ob die berechneten Krankenhaus- und Krankenbehandlungskosten angemessen sind oder ob überhöhte Forderungen gestellt werden. Hat der K zum medizinischen Dienst der Reisekrankenversicherung Kontakt aufgenommen, so liegt es beim Versicherer, die Höhe der Kosten für die geleistete Krankenbehandlung mit den Ärzten vor Ort zu klären.
- 296 Die versicherte Person ist verpflichtet, dem Krankenrücktransport oder der Rückführung in ihr Heimatland bei Bestehen der Transportfähigkeit zuzustimmen, soweit der Rücktransport für die versicherte Person zumutbar ist. Gegen den Willen des versicherten Patienten kann die Reisekrankenversicherung den Rücktransport jedoch nicht veranlassen. Die Reisekrankenversicherung kann die Übernahme weiterer Krankenbehandlungskosten ablehnen, wenn der Patient einen Rücktransport nicht zustimmt, obgleich er transportfähig ist.
- 297 Für den Versicherungsschutz von einreisenden K aus dem Ausland (**Incoming**) legen die RVS häufig besondere Regeln zur Höhe der Erstattung der Aufwendungen fest. Daher sollte bei notwendiger ärztlicher Behandlung eines aus dem Ausland eingereisten K stets Kontakt zum Versicherer gesucht werden. Dem Arzt oder der Klinik sollten die vereinbarten Versicherungsbedingungen mit den Begrenzungen der Leistungen vorgelegt werden, damit nicht die einladende Person oder der ausländische Gast zur Zahlung von Behandlungskosten herangezogen werden müssen, die außerhalb des vereinbarten Deckungsrahmens liegen.
- 298 Die Personenassistanceversicherung enthält das Versprechen des Versicherers zu praktischer Hilfe im Krankheitsfall und bei sonstigen Notfällen. Die wichtigsten Leistungen einer Assistanceversicherung betreffen die Hilfe im Krankheitsfall der versicherten Person während der Reise im Ausland. Bei ambulanter Behandlung erhält der versicherte Patient Informationen zu den ärztlichen Versorgungseinrichtungen im Reiseland mit

der Benennung eines deutsch oder englisch sprechenden Arztes. Die Notrufzentralen der Versicherer betreiben üblicherweise einen 24-Stunden-Service. So können die Reisenden zu jeder Tages- und Nachtzeit Rat und Hilfe abfragen.

Die **Kostenübernahmeerklärung** der Reisekrankenversicherung 299 durch den medizinischen Notrufdienst bewahrt den versicherten K bei stationärer Behandlung davor, sich um die Zahlung der Kosten der stationären Behandlung Sorgen zu machen. Sofern auch eine Reisekrankenversicherung besteht, ist mit der Abgabe der Kostenübernahmeerklärung durch den medizinischen Dienst des Versicherers sichergestellt, dass der Versicherer die Abrechnung der Krankenbehandlungskosten mit der Klinik im Ausland übernimmt. Dies bedeutet einen wichtigen Schutz für den versicherten Patienten vor unangemessener Kostenberechnung der Klinik. Die Versicherungsbedingungen der Personenassistanceversicherung enthalten stets einen Höchstbetrag für die Kostenübernahme. In der Praxis werden die Kosten nach dem Behandlungsbedarf, den der medizinische Dienst mit der Klinik vor Ort abspricht, übernommen.

Die **Personenassistanceversicherung** enthält die Zusage des Versicherers zur Organisation des Krankenrücktransportes durch den medizinischen Dienst des Assistanceunternehmens des Versicherers mit **medizinisch adäquaten Transportmitteln** (einschließlich Ambulanzflugzeugen). Der Krankenrücktransport wird von dem Assistanceunternehmen des Versicherers organisiert, sobald der Vertragsarzt des Versicherers in Abstimmung mit den behandelnden Ärzten vor Ort den Rücktransport für medizinisch sinnvoll und vertretbar erachtet. Der medizinische Dienst des Versicherers organisiert die Rückreise. Je nach der Art und Schwere der Erkrankung oder Verletzung entsendet der medizinische Dienst des Versicherers einen Arzt oder Pflegepersonal, um den Patienten vor Ort im Reiseland abzuholen und während der Rückreise zu betreuen. Die Verantwortung dafür, dass medizinisch adäquate Transportmittel eingesetzt werden, liegt beim Versicherer. Damit liegt auch die Verantwortung für den Kostenaufwand beim Versicherer. Entscheidet der medizinische Dienst des Versicherers über den Zeitpunkt und die Art und Weise des Rücktransportes, kann der Versicherer später dem Versicherten nicht vorhalten, dass der Kostenaufwand für den Rücktransport unangemessen oder überhöht war. Das setzt voraus, dass auch eine Reisekrankenversicherung bei dem RVS vereinbart war. Dem versicherten K kommt die Erfahrung des medizinischen Dienstes des Versicherers mit Krankenrücktransporten zugute. Die Organisation des Krankenrücktransportes durch den medizinischen Dienst des Versicherers ist für den versicherten Patienten von besonders hohem Wert. Denn ein erkrankter/verunglückter Patient ist kaum je in der Lage, ein medizinisch adäquates Transportmittel, etwa einen Transport per **Stretcher** in einem Ver-

kehrflugzeug, zu organisieren und dabei die Schadenminderungspflicht zu beachten. Bei Anforderung eines Rettungsflugzeuges trägt der Patient das Risiko, nicht vollen Kostenersatz zu erhalten, wenn eine andere Transportart medizinisch adäquat und kostengünstiger gewesen wäre. Der Transport auf einem Stretchereinbau in einem Großraumflugzeug ist für die Patienten überdies in den meisten Fällen verträglicher und erfordert geringeren Kostenaufwand.

- 301 Neben den Dienstleistungen des Krankenrücktransportes bieten die Personenassistanceversicherung weitere Hilfeleistungen, z.B. die **Beschaffung von Arzneimitteln**. Außerdem leistet die Personenassistanceversicherung/Schutzbriefversicherung Deckungsschutz für die Organisation der Rückreise der mitreisenden Risikopersonen, das sind Angehörige oder der Lebenspartner sowie Mitreisende bei Buchungen bis zu vier Personen. Der Versicherer übernimmt in diesen Fällen die zusätzlichen Kosten der Rückreise.
- 302 Weitere Dienste leisten die Notruf- und Soforthilfeversicherung bei Umbuchungen, bei dem Verlust von Reisezahlungsmitteln und Reisedokumenten sowie bei Strafverfolgungsmaßnahmen. Mit der Reisenotrufversicherung kann auch Deckungsschutz für Kosten bei **Such-, Rettungs- und Bergungsmaßnahmen** bis zu einem jeweils festgelegten Höchstbetrag verbunden sein.

IV. Reisegepäckversicherung

Die Reisegepäckversicherung ist der dritte Grundpfeiler zur Absicherung der Reiserisiken. Zwar verpflichtet die BGB-InfoV die RVA nicht, bei der Reisebuchung eine Reisegepäckversicherung anzubieten. Sorgfältige Beratung des RM verlangt jedoch, den K den Abschluss einer Reisegepäckversicherung nahezu legen. Als Grundlage für die Reisegepäckversicherung stehen die VB-Reisegepäck 2008 bereit. Die Versicherer können diese Musterbedingungen individuell verändern und ergänzen. Der Text der Bedingungen eröffnet mit *Kennzeichnung Gestaltungsmöglichkeiten. 303

Versichert sind grundsätzlich alle Sachen des **persönlichen Reisebedarfs**. Dazu zählen zunächst alle Gegenstände, die der Versicherte am Körper und in der Kleidung mit sich trägt, einschließlich Brillen, Uhr und Schmuck, sowie alle Gegenstände, die zum persönlichen Reisebedarf als Gepäck mitgeführt werden. Gegenstände, die der Berufsausübung dienen, sind nur dann versichert, wenn dies im Versicherungsvertrag ausdrücklich vereinbart ist. Für besonders wertvolle Gegenstände, wie z.B. Schmuck, Foto- und Videogeräte enthalten die VB-Reisegepäck 2008 besondere Pflichten zur sorgfältigen Verwahrung sowie Leistungsbegrenzungen auf ein Halb oder ein Drittel der vereinbarten Versicherungssumme. Für Brillen, Kontaktlinsen und andere Hilfsmittel sind ebenfalls Haftungshöchstgrenzen festgelegt. 304

Seit jeher ist die Reisegepäckversicherung in drei Regelungsbereiche aufgliedert. Für aufgegebenes Gepäck, d.h. für Gepäck, das sich in der Verwahrung einer Fluggesellschaft befindet, oder Gepäck, das in anderer Weise zur Beförderung oder Aufbewahrung aufgegeben wurde, besteht Versicherungsschutz gegen jedwede Gefahr des Verlustes oder der Beschädigung (**Allgefahrendeckung**). Besonders wertvolle Gegenstände, insbesondere Schmuck, Gegenstände aus Edelmetall und zuweilen auch Foto- und Filmapparate sowie elektronische Gerätschaften, werden jedoch bei Verwahrung und Beförderung in aufgegebenem Gepäck vom Versicherungsschutz ausgeschlossen. 305

Bei der Entgegennahme eines Gepäckstückes aus der Verwahrung oder bei Auslieferung nach der Beförderung, hat der Versicherte das Gepäckstück stets auf Beschädigungen und, sofern Anzeichen für das Aufbrechen erkennbar sind, auf Vollständigkeit des Inhalts, zu prüfen. Wird ein Gepäckstück nicht ausgeliefert oder weist es Schäden auf, hat der K an Ort und Stelle unverzüglich bei den betreffenden Beförderungs- oder Verwahrungunternehmen den Schaden anzuzeigen und sich darüber eine Bescheinigung 306

ausstellen zu lassen (**Property Irregularity Report/PIR**). An den Flughäfen sind stets bis zur Abfertigung des letzten ankommenden Fluges die Schalter für die Entgegennahme der Verlust- und Beschädigungsanzeigen (**Baggage-Reclaim**) geöffnet. Stellt der Versicherte später beim Auspacken Schäden fest, hat er unverzüglich – spätestens innerhalb von sieben Tagen – den Schaden schriftlich bei dem Beförderungsunternehmen (z. B. bei der Fluggesellschaft) anzuzeigen.

307 Das Risiko „**Gepäck im abgestellten Fahrzeug**“ wird in Nr. 3.3 VB-Reisegepäck 2008 geregelt. Grundsätzlich besteht Versicherungsschutz, wenn das Gepäck in einem verschlossenen Fahrzeug tagsüber zwischen morgens 6.00 Uhr und abends 22.00 Uhr abgestellt wird. Nachts besteht Versicherungsschutz bei Fahrtunterbrechungen, die nicht länger als jeweils zwei Stunden dauern. Die Gerichte erachten es als grob fahrlässige Herbeiführung eines Gepäckdiebstahls, wenn besonders wertvolles Gepäck sichtbar im Fahrzeug zurückgelassen wird und das Fahrzeug längere Zeit abgestellt ist. Nr. 3.1.5 VB-Reisegepäck 2008 bietet für besonders wertvolle Gegenstände, Schmuck, Gold und Silber Versicherungsschutz nur unter der Voraussetzung, dass diese Gegenstände in einem ortsfesten, verschlossenen Behältnis (z. B. Safe) eingeschlossen sind oder im persönlichen Gewahrsam sicher verwahrt mitgeführt werden.

308 Bei **Reiseantritt** besteht Versicherungsschutz, wenn das Fahrzeug erst unmittelbar vor dem Antritt der Reise beladen wird. Bei Ankunft am Quartier ist das Gepäck unverzüglich in der Unterkunft in Sicherheit zu bringen. Ist das gesamte Fahrzeug mit dem Gepäck in einer abgeschlossenen Garage untergestellt, zu der Unbekannte keinen Zutritt haben, ist der Versicherungsschutz für Gepäck im Fahrzeug gesondert zu prüfen. Einige Versicherungsbedingungen leisten Entschädigung bis höchstens ca. 250 €, wenn der Diebstahl während der Nachtzeit während einer längeren Fahrtunterbrechung geschieht.

309 Stets hat der versicherte K unverzüglich nach der Entdeckung des Diebstahls **Anzeige bei der nächsterreichbaren Polizeidienststelle** zu erstatten. Die Anzeige bei einem vorbeigehenden Streifenpolizisten ist nicht ausreichend. Dem Versicherer ist jeweils eine Bestätigung über die Erstattung der Diebstahlanzeige samt einer Stehgutliste vorzulegen.

310 Die Risiken, die sich während der übrigen Reisezeit für das Reisegepäck ergeben, sind nach dem Grundsatz der **Einzelgefahrendeckung** versichert. D. h., nur die Risiken, die in den VB-Reisegepäck 2008 einzeln aufgezählt werden, sind versichert. Dazu gehört insbesondere Raub, Diebstahl, Einbruchdiebstahl und vorsätzliche Sachbeschädigung durch Dritte. Für Schäden, die der versicherte Reisende durch grobe Fahrlässigkeit her-

beigeführt hat, kann nur eingeschränkt Versicherungsschutz erwartet werden. Im Schadenfall ist abzuwägen, in welchem Maß das grob fahrlässige Verhalten der versicherten Person zum Schadeneintritt und zum Umfang des Schadens geführt hat. Das **Verlieren** von Gegenständen ist nach den VB-Reisegepäck 2008 nicht versichert. Nach zurückliegend gebräuchlichen Bedingungen ist die Leistungspflicht des Versicherers auf einen festen Betrag begrenzt. Für das Hängen-, Stehen-, Liegenlassen und Verlieren besteht nach den Musterbedingungen des GDV grundsätzlich kein Versicherungsschutz. Ebenso kann kein Ersatz für einen Schaden erwartet werden, der durch die natürliche Beschaffenheit oder den Gebrauch der Sache entsteht.

Für das Gebrauchsrisiko von Sportgeräten werden gesonderte Sportversicherungen angeboten. 311

Tritt ein Schaden durch **Raub, Diebstahl oder Einbruchdiebstahl** 312 ein, hat der geschädigte Versicherte wiederum unverzüglich bei der nächsterreichbaren Polizeidienststelle Diebstahlanzeige zu erstatten und eine Stehlgutliste beizufügen. Über beides hat der Versicherte mit der Schadenanzeige eine Bestätigung bei dem Versicherer einzureichen.

Grundsätzlich ist es Sache des K/der versicherten Person, die Tatsache 313 des Schadeneintritts darzulegen und nachzuweisen. Da in der Praxis ein unmittelbarer Nachweis für einen Diebstahl häufig nur schwer zu führen ist, hat die versicherte Person auch die Begleitumstände darzulegen und ggf. nachzuweisen, so dass der Versicherer ein schlüssiges Bild von dem Schadensgeschehen erhält. Dazu zählen insbesondere genaue Angaben zur Reise, Namen und Anzahl Mitreisender sowie detaillierte Auskunft zu früheren Gepäckschäden. Die Angaben und Nachweise für die Umstände des Schadeneintritts müssen nach der Lebenserfahrung den Schluss zulassen, dass der Schaden tatsächlich durch ein versichertes Ereignis eingetreten ist. Zeigen sich in dem Bericht der versicherten Person Widersprüche und Ungereimtheiten, so kann der Versicherer darauf bestehen, dass der „Strengbeweis“ geführt wird. In einem solchen Fall hat die versicherte Person sämtliche Umstände des Tatgeschehens nachzuweisen.

Der Versicherte ist verpflichtet, alle Angaben zum Schadensgeschehen 314 und zur Schadenhöhe vollständig und wahrheitsgemäß zu machen. Die Höhe des Schadens ist durch Vorlage von Original-Kaufbelegen und ggf. Original-Zweitrechnungen darzulegen.

Macht die versicherte Person gegenüber dem Versicherer absichtlich widersprüchliche Angaben oder versucht er den Versicherer zu täuschen oder mit unvollständigen Angaben den wahren Sachverhalt zu verschleiern, so 315

verliert sie den Anspruch auf Versicherungsleistung insgesamt. Bei fahrlässig unzutreffenden Angaben, z.B. wenn versehentlich ein Kaufbeleg zum Beweis für Stehlgut vorgelegt wird, der in Wahrheit den Kauf eines anderen Gegenstands/Kleidungsstückes betraf, ist Ausmaß und Schwere des Verschuldens zu bewerten und die Versicherungsleistung danach zu kürzen.

- 316 Erstattet wird in der Reisegepäckversicherung nach Nr. 4.1 VB-Reisegepäck 2008 der Zeitwert der abhanden gekommenen oder beschädigten Gegenstände, sofern nicht für die einzelnen Gegenstände in den AVB eine Leistungshöchstgrenze festgelegt ist.
- 317 Übersteigt der Gesamtversicherungswert die vereinbarte Versicherungssumme, so kann der Schaden des Versicherten nur anteilig nach dem Verhältnis des Gesamtgepäckwertes zur Versicherungssumme erstattet werden (Nr. 8 VB-Reisegepäck – **Unterversicherung**).