

AGA International S.A.

Ratgeber Hotel-Storno- versicherung

Erträge und Gästezufriedenheit
wirkungsvoll steigern

How can we help?



Global Assistance

Allianz 

Preferred Partner von:



HSMA

86 % der Hotelgäste sind sich bewusst, dass bei einer Umbuchung oder Stornierung Kosten anfallen können.

82 % der Hotelgäste sind bereit, ihre Hotelbuchung mit einer Anzahlung oder Kreditkarte zu garantieren.

50 % der Hotelgäste wurden bei einer Stornierung keine Kosten in Rechnung gestellt.

Zu diesem Ergebnis kommt eine Studie, die in Zusammenarbeit mit der Universität Lüneburg das Buchungsverhalten deutscher Hotelgäste untersuchte.



Inhalt

- 5** Editorial
- 6** Rechtliche Hinweise zur Reservierung
- 8** Leistungen der Hotel-Stornoversicherung
- 11** Erfahrungen mit der Hotel-Stornoversicherung
- 12** Beispiele und Muster
- 19** Notizen



250 Millionen Menschen

Fast vier Prozent der Weltbevölkerung haben Anspruch auf die Dienstleistungen des internationalen Marktführers im Bereich Reiseschutz und Assistance.

Sie wissen:
Im Fall des Falles sind sie bei der weltweiten Nummer 1 in besten Händen.

Bieten Sie Ihren Gästen beste Dienstleistungsqualität!

Die Hotellerie in Deutschland ist in den letzten Jahren stark in Bewegung geraten. Zahlreiche neue internationale Hotelketten investieren hierzulande. Dadurch steigt das Angebot an Hotelzimmern bei nahezu unveränderter Nachfrage – der Wettbewerb wird immer stärker.

Auch der touristische Markt im Allgemeinen unterliegt starken Veränderungen. Durch das Internet werden die Preise transparenter. Der Gast ist meist sehr reiseerfahren und vergleicht die Angebote genau. Er erwartet nicht nur ein angemessenes Preis-Leistungs-Verhältnis, sondern darüber hinaus ein Mehr an Gastlichkeit, Service und Atmosphäre.

Auf Grund zunehmender Energie- und Einkaufspreise steigt der Kostendruck für die Betriebe – mit der Folge, dass die Erträge stagnieren oder gar sinken.

Kein leichtes Unterfangen, den täglichen Spagat zwischen Gastlichkeit und Gewinnmaximierung zu meistern. Für Sie als Hotelier bedeutet das, sich den stetig wachsenden Herausforderungen zu stellen und sich von den Mitbewerbern durch eine verbesserte Dienstleistungsqualität abzuheben. Der Service fängt bereits mit

der Reservierung an und endet leider oft mit der Stornierung. Meist sagt der Gast erst kurz vor der Anreise das gebuchte Arrangement ab, und Sie können das Zimmer nicht mehr weitervermieten.

Unser Ratgeber zeigt Ihnen, wie Sie mit dieser Situation professionell umgehen, so dass erst gar kein Problem entsteht. Wir stellen dar, wie Sie zusätzliche Einnahmen erwirtschaften und die Servicequalität Ihres Hauses nachhaltig verbessern können.

Effizient, einfach und vor allem kostenlos und gewinnbringend: mit unserer Hotel-Stornoversicherung.

Als Marktführer in den Bereichen Reiseschutz, Spezialversicherungen und Assistance-Dienstleistungen bieten wir Ihnen Sicherheit, Service und zuverlässige Hilfe.

Gerne stehen wir Ihnen und Ihren Gästen mit Rat und Tat zur Seite.

Ihre AGA International S.A., Niederlassung für Deutschland



Marc van den Hoonaard
Key Account Manager



Rechtliche Hinweise zur Reservierung

Persönliche Betreuung und Gastfreundschaft gehören zur Hotellerie. Doch auch hier gelten Rechtsgrundsätze und Regeln, die im Beherbergungsvertrag festgelegt werden.

Unser Tipp:

Um Missverständnisse zu vermeiden und die Verbindlichkeit der Reservierung zu untermauern, sollten Sie die Buchung stets schriftlich bestätigen und auf Ihre Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) hinweisen. Muster-AGB erhalten Sie beim Hotelverband Deutschland (IHA).



Allgemeines zum Beherbergungsvertrag:

- Der Hotelaufnahmevertrag, oder auch Beherbergungsvertrag genannt, ist ein im Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) nicht besonders geregelter gemischter Vertrag.
- Wesentlicher Bestandteil ist der Mietvertrag, doch gelten auch die Vorschriften für Dienst- und Werkverträge, da nicht nur die Raumnutzung, sondern auch die „Beherbergung“ (Service und Verpflegung) gewährt wird.
- Der wesentliche Inhalt des Beherbergungsvertrages bestimmt sich nach § 535 BGB. Danach hat das Hotel das vereinbarte Hotelzimmer während der Mietzeit zur Verfügung zu stellen. Der Gast ist zur Entrichtung des vereinbarten Zimmerpreises verpflichtet.
- Ein Vertrag kommt durch zwei übereinstimmende Willenserklärungen, Angebot und Annahme, zustande, unabhängig davon, ob die Zusage mündlich oder schriftlich erfolgt ist.

Zahlung des Arrangementpreises:

Zu Ihrer eigenen Absicherung sollten Sie vom Gast eine Anzahlung auf den Zimmerpreis verlangen. Üblicherweise werden hier 20% des Arrangementpreises in Rechnung gestellt.

Rechtslage bei Stornierungen:

Eine Absage ist jederzeit formfrei und ohne Nennung von Gründen möglich.

Grundsätzlich gelten dabei die Regelungen lt. BGB („Erfüllungsanspruch“), es sei denn, in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) wurde ein Rücktrittsrecht explizit vereinbart („Schadenersatzanspruch“).



Möglichkeiten der Stornokosten-Berechnung:

1. Erfüllungsanspruch lt. BGB

- Eine Stornierung durch den Gast im eigentlichen Sinn ist nicht möglich, sondern es gilt die Vertragserfüllung durch den Gast = Zahlung des Zimmerpreises („Stornokosten“ im umgangssprachlichen Sinne)
- Der zu zahlende Zimmerpreis reduziert sich jedoch um ...
 - tatsächlich ersparte Aufwendungen
 - Einnahmen aus anderweitiger Vermietung

Von der Rechtsprechung anerkannt sind pauschale Einsparungen bei der Vermietung von Zimmern mit

- Übernachtung / Übernachtung mit Frühstück in Höhe von 10–20%
- Übernachtung mit Halbpension in Höhe von 30%
- Übernachtung mit Vollpension in Höhe von 40%

Die sog. „Stornokosten“ sind erst zum ursprünglich gebuchten Anreiseternin fällig.

Die Höhe der sog. „Stornokosten“ ist unabhängig vom Zeitpunkt der Stornierung.

Die Einnahmen aus anderweitiger Vermietung müssen berücksichtigt werden.

Die tatsächlichen „Stornokosten“ entfallen oder sind niedriger, wenn das Zimmer weitervermietet werden kann.

2. Schadenersatzanspruch

- Eine Stornierung durch den Gast ist durch Zahlung eines pauschalierten Schadenersatzes („Stornokosten“ im eigentlichen Sinn) möglich.
- Der pauschalierte Schadenersatzanspruch berücksichtigt durch eine Storno-Staffel den zeitlichen Faktor: Je kurzfristiger die Stornierung, desto geringer sind die ...
 - tatsächlich ersparten Aufwendungen
 - Chancen (und die damit verbundenen Einnahmen) auf anderweitige Vermietung
- Dem Gast bleibt der Nachweis gestattet, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist.

Die Stornokosten stehen zum Zeitpunkt der Stornierung fest und sind sofort fällig.

Die Höhe der Stornokosten ist abhängig vom Zeitpunkt der Stornierung.

Eine Storno-Staffel ist für den Gast leicht verständlich. Eine Anrechnung der Einnahmen aus anderweitiger Vermietung ist in der Storno-Staffel berücksichtigt.

Bei langfristigen Stornierungen fallen i. d. R. nur geringe Stornokosten an.

Mit Sicherheit höhere Umsätze und bester Service

Wir zeigen Ihnen, wie Sie Ihre Gäste in der Reservierungsbestätigung auf anfallende Stornokosten hinweisen und ihnen anbieten, sich mit der Hotel-Stornoversicherung gegen dieses Risiko abzusichern.

Die Vorteile der Hotel-Stornoversicherung liegen auf der Hand: Sie sichern sich Ihre Umsätze und steigern diese sogar durch Provisionseinnahmen bei jedem Versicherungsabschluss. Ihre Gäste bedanken sich für den guten Service Ihres Hauses und sind im Schadenfall auf der sicheren Seite.

Hotel-Stornoversicherung – was ist das?

1. Reiserücktritt-Versicherung

Kann der Gast aus einem der versicherten Gründe nicht anreisen, werden die vertraglichen Stornokosten erstattet.

2. Reiseabbruch-Versicherung

Muss der Gast aus einem versicherten Grund den Aufenthalt vorzeitig abbrechen, wird der anteilige Reisepreis für die nicht genutzten Reiseleistungen vor Ort ersetzt.

3. Kranken-Rücktransport-Versicherung

(sofern abgeschlossen)

Erstattet werden – anders als bei den privaten und gesetzlichen Krankenkassen – auch die Kosten des medizinisch sinnvollen Kranken-Rücktransports in das Krankenhaus am Heimatort, wenn der Gast plötzlich schwer erkrankt oder nach einem Unfall ins Krankenhaus muss. Unter einer zentralen Rufnummer ist die Assistance-Notrufzentrale rund um die Uhr erreichbar.

So einfach geht's:

In den AGB und in der Buchungsbestätigung sollten enthalten sein:

- Hinweis auf die Stornokosten
- Empfehlung zum Abschluss der Hotel-Stornoversicherung

Abschluss der Versicherung durch den Gast

- per Überweisungspolice bzw. Einzahlung der Prämie
- per Mausclick in unserem kostenlosen Internet-Buchungsmodul
- in Ihrem Online-Buchungssystem auf Ihrer Homepage (z. B. DIRS21, caesar data, hotelwebservice, vioma)

Abschluss der Versicherung durch den Hotelier

- per Internet-Buchungssystem ELVI.S online

Wie hoch ist die Versicherungsprämie?

- Berechnung in Abhängigkeit vom Arrangementpreis (= Preis für alle Leistungen, die die Gäste im Voraus gebucht haben und die ihnen direkt vom Hotel in Rechnung gestellt werden)

Wie berechnet sich die Provision für Sie als Hotelier?

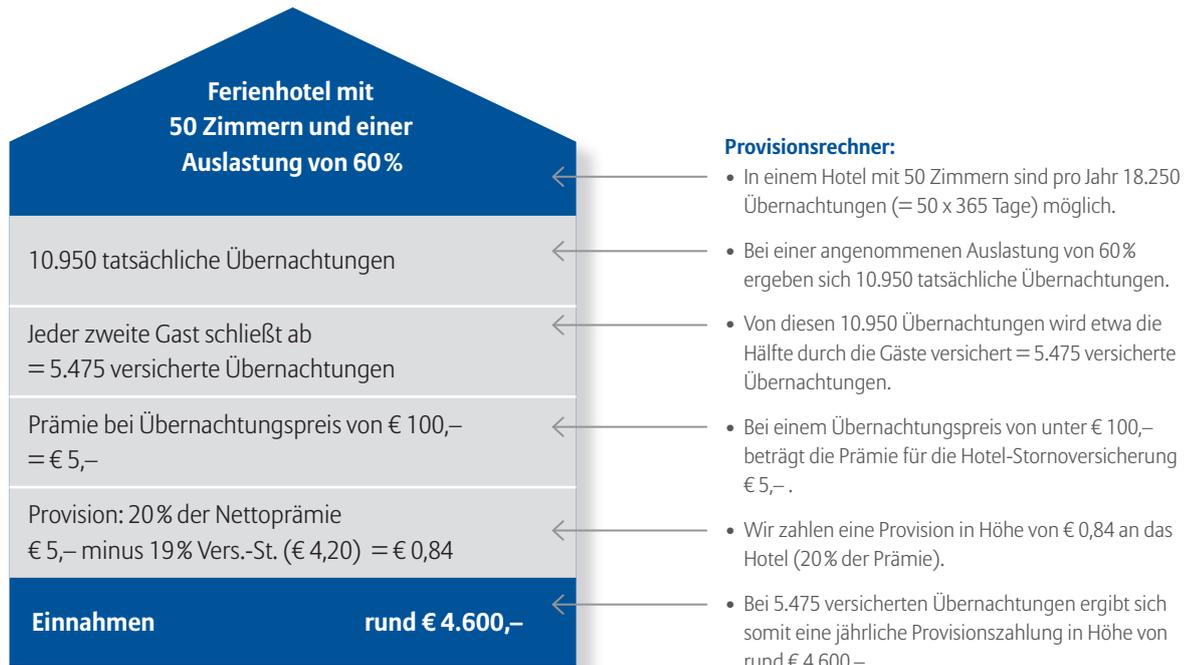
- Für jede abgeschlossene Hotel-Stornoversicherung erhalten Sie eine attraktive Provision auf die Nettoprämie.
- Nettoprämie = Einzahlungsprämie (Brutto-Prämie) abzüglich derzeit 19% Versicherungssteuer

Wer zahlt was?



Starke Vorteile, die überzeugen

Stornoschutz als zusätzliche Einnahmequelle für Sie! Unser Beispiel zeigt Ihnen, welches Potential in der Hotel-Stornoversicherung steckt.



Vorteile für Sie:

- attraktive Provision für jeden Versicherungsabschluss
- keinerlei Verpflichtungen oder Zusatzkosten
- Absicherung gegen mögliche Erlösausfälle im Stornierungsfall
- einfaches Handling ohne Mehraufwand
- Steigerung der Servicequalität
- Stärkung der Gästebindung
- Argumentationsgrundlage für Stornokosten

Vorteile für Ihren Gast:

- Absicherung gegen etwaige Stornokosten im Stornierungsfall
- einfacher Versicherungsabschluss
- leicht verständliche Versicherungsbedingungen
- schnelle Schadenbearbeitung
- faire Prämien: Berechnung der Versicherungsprämie pro Arrangement und nicht pro Person
- medizinisch sinnvoller Kranken-Rücktransport optional wählbar

Ihr besonderes Plus bei uns:

- günstige Prämien
- Hunde sind mitversichert¹
- bedingungsgemäße Reisepreisgarantie bei notwendiger Umbuchung
- höhere Gewalt ist bei uns ein Grund zur Leistung² (z. B. Fährschiff kann aufgrund des schlechten Wetters nicht übersetzen).

¹ Wir leisten bei einer unerwarteten schweren Erkrankung, schwerer Unfallverletzung eines zur Reise angemeldeten Hundes der versicherten Person.

² Kann die Reise wegen Sturm, Blitzschlag, Hochwasser oder Lawine am Urlaubsort nicht, nur verspätet angetreten oder nicht planmäßig beendet werden, leisten wir Kostenerstattung.

Im Fall der Fälle auf der sicheren Seite

Mit der Hotel-Stornoversicherung haben Sie im Stornofall ein sicheres Argument.

Ihre Gäste haben den Aufenthalt lange Zeit im Voraus gebucht und müssen nun aufgrund eines Krankheitsfalles in der Familie die Reise kurzfristig absagen. Sie waren für diesen Zeitraum ausgebucht und haben zwischenzeitlich viele Anfragen ablehnen müssen. Jetzt bleiben Sie auf dem Zimmer sitzen. Um auf die Einnahmen nicht zu verzichten, verlangen Sie die Ihnen zustehenden Stornokosten. Unerfreulich ist die Situation für den Gast, wenn er die geplante Reise nicht antreten kann und jetzt obendrein noch zahlen soll.

Lösung: Mit dem Angebot der Hotel-Stornoversicherung wirken Sie diesem Konfliktpotenzial entgegen.

Situation 1:

Sie haben dem Gast die Versicherung angeboten und dieser hat die Versicherung nicht abgeschlossen. Der Gast hat das Risiko einer Stornierung und der damit verbundenen Kosten bewusst in Kauf genommen.

Situation 2:

Sie haben dem Gast die Versicherung angeboten und dieser hat die Versicherung abgeschlossen. Der Gast freut sich, da er die Stornokosten im Versicherungsfall zurückerstattet bekommt.

Mit der Hotel-Stornoversicherung sind Sie immer auf der sicheren Seite!

In diesen Fällen erstatten wir beispielsweise die Stornokosten: (gilt für versicherte Personen und Risikopersonen)

- unerwartete schwere Erkrankung, Tod, schwere Unfallverletzung
- Impfunverträglichkeit, Schwangerschaft
- erheblicher Sachschaden am Eigentum durch Feuer, Explosion, Sturm, Blitzschlag, Hochwasser, Erdbeben oder vorsätzliche Straftat Dritter
- Verlust des Arbeitsplatzes aufgrund unerwarteter betriebsbedingter Kündigung

Risikopersonen sind:

- Angehörige und der Lebenspartner der versicherten Person sowie Personen, die Angehörige pflegen und betreuen
- mitreisende versicherte Personen (max. 4) sowie deren Angehörige und Lebenspartner

Was ist im Versicherungsfall zu tun? In drei Schritten zur Rückerstattung der Stornokosten:

1. Der Gast sagt das gebuchte Arrangement ab. Dabei ist der Gast verpflichtet, die Buchung unverzüglich nach Eintritt des versicherten Ereignisses zu stornieren, um die Stornokosten so gering wie möglich zu halten.
2. Der Gast erhält von Ihnen eine Stornorechnung und begleicht diese auch direkt an Sie.
3. Der Gast reicht folgende Unterlagen bei uns ein, damit die Stornokosten im Versicherungsfall erstattet werden können:
 - Original-Buchungsbestätigung
 - Original-Stornorechnung
 - Versicherungsnachweis
 - Schadennachweis (beispielsweise ärztliches Attest mit Krankheitsbeginn sowie Befund)Ein Schadenformular inkl. Vordruck für ein ärztliches Attest kann der Gast direkt bei uns anfordern.

Mit der Hotel-Stornoversicherung steigern Sie Ihre Erträge und die Gästezufriedenheit

Das sagen unsere Partner:

Wir sind Preferred
Partner von:



Suzanne Hugger, Wellnesshotel Rosenhof im Kleinwalsertal

„Seit mehreren Jahren bieten wir jetzt die Hotel-Stornoversicherung an. Diese Serviceleistung erspart uns, aber auch unseren Gästen viel Ärger und Kosten. In der Abwicklung ist die Allianz Global Assistance schnell und kulant. Wir empfinden die Zusammenarbeit mit der Allianz Global Assistance als besonders angenehm und professionell.“

Dieter Buchholz, Kurhotel Füssinger Hof in Bad Füssing

„In der Vergangenheit hatten wir viele Diskussionen mit unseren Gästen, wenn wir nach einer Absage den Ausfall in Rechnung gestellt haben. Oft haben wir aus Kulanzgründen sogar auf Stornokosten verzichtet. Seit wir nun in der Buchungsbestätigung auf unsere Stornobedingungen hinweisen und zugleich den Abschluss der Hotel-Stornoversicherung anbieten, haben wir im Stornofall ein gutes Argument, die anfallenden Kosten auch durchzusetzen. Schließlich haben wir die Gäste bei Buchung des Aufenthaltes auf die Möglichkeit einer solchen Versicherung hingewiesen.“

Durch den eindeutigen Hinweis auf Stornokosten und das Angebot der Hotel-Stornoversicherung haben die Stornierungen und die damit verbundenen Diskussionen stark nachgelassen und wir haben keine Probleme mehr, dem Gast Stornokosten zu berechnen. Egal, ob dieser die Versicherung abgeschlossen hat oder nicht.“

Carl Gramberg, Hotel Friese auf Norderney

„Das Hotel Friese ist ein Traditionshaus auf der Nordseeinsel Norderney mit insgesamt 76 Zimmern.“

Überwiegend ältere Stammgäste, aber auch Familien mit kleinen Kindern verbringen bei uns gerne ihren Urlaub und nehmen das Angebot der Hotel-Stornoversicherung dankbar an. Mit der Reservierungsbestätigung bieten wir gleichzeitig die Versicherung an. Unsere Gäste berichten, dass Allianz Global Assistance im Schadenfall problemlos und innerhalb kürzester Zeit die Stornokosten erstattet.“

Anne Schlücker, Best Western Hanse Hotel in Warnemünde

„Wir arbeiten seit über vier Jahren mit der Allianz Global Assistance zusammen und können diese auch gerne an andere Hotels weiterempfehlen.“

Kommuniziert wird die Hotel-Stornoversicherung in all unseren Buchungsbestätigungen, die im Bereich Urlaub und Kurzurlaub versandt werden, und auch auf unserer Homepage.

Unsere Gäste haben die Möglichkeit, sich entweder von uns ein Informations-Faltblatt mit dem dazugehörigen Überweisungsträger per Post zusenden zu lassen oder ganz einfach und bequem mit ein paar Klicks direkt auf unserer Homepage den Abschluss vorzunehmen.

Im Vordergrund dieser Zusammenarbeit steht für uns, den Gast für die geltenden Stornierungsbedingungen zu sensibilisieren und natürlich einen guten Rundum-Service bieten zu können.

Wir sprechen unseren Gästen die Empfehlung aus, sich durch den Abschluss der Hotel-Stornoversicherung für den Fall der Fälle abzusichern und somit die Vorfreude bis zur Anreise besser genießen zu können.

Für ein vorrangiges Urlaubshotel, wie wir es sind, bringt die Hotel-Stornoversicherung eine wunderbare Zusammenarbeit, welche zusätzlich auch mit einer Provision verbunden ist.“

Muster: Ihre Buchungsbestätigung per Post

Beispiel 1: Die im Folgenden genannten Hinweise zur Stornierung beziehen sich auf die Berechnung der Stornokosten gemäß „Schadenersatzanspruch“.

Telefonisch buchen Herr Müller und seine Frau einen 5-tägigen Aufenthalt.

Der Gesamtarrangementpreis (Doppelzimmer, Halbpension und Wellness-Paket) beträgt € 705,-. Sie bestätigen die Buchung und verschicken die Buchungsbestätigung zusammen mit der Überweisungspolice auf dem Postweg:

Lieber Herr Müller,

herzlichen Dank für Ihre verbindliche Buchung, die wir gerne wie folgt bestätigen:

Reisedaten:

Anreise	Abreise
05.05.2011	10.05.2011

Gast / Gäste:

Frau Heidi Müller Herr Hans Müller

Leistungen:

1 x Doppelzimmer inkl. Halbpension und Wellness-Paket: € 705,00

Bitte überweisen Sie die Anzahlung in Höhe von € 141,00 (20 % des Arrangementpreises) auf nachstehendes Konto: Inhaber: Hermann Maier Kontonummer: 1238885 BLZ: 7002558 Bank: Sparkasse

Bitte haben Sie Verständnis, dass wir bei einer Stornierung, kurzfristigen Änderungen oder vorzeitiger Abreise die damit verbundenen Kosten wie folgt an Sie weitergeben:

Bis 30 Tage vor Anreise ist die Stornierung kostenfrei.

Bis 15 Tage vor Anreise berechnen wir 50 % des vereinbarten Preises.

Ab 14 Tage vor Anreise und bei vorzeitiger Abreise berechnen wir 70 % des vereinbarten Preises.

Bitte beachten Sie die Regelungen in den mit Ihnen bei Vertragsabschluss vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen unseres Hauses.

Unser Tipp:

Um im Fall der Fälle auf der sicheren Seite zu sein, empfehlen wir Ihnen den Abschluss der Hotel-Stornoversicherung mit beigefügter Überweisungspolice.

Wir freuen uns auf Ihren Besuch im Hotel Sonnenschein. Gerne sind wir bei Fragen oder Wünschen für Sie da.

Herzliche Grüße

Ihr Hermann Maier und das Team vom Hotel Sonnenschein

Auszug AGB:

Rücktritt und Abbestellung durch den Gast

Schließen die Vertragsparteien keinen separaten Vertrag mit einer abweichenden Regelung, kann der Gast bis 30 Tage vor dem vertraglich vereinbarten Aufenthaltsbeginn folgenlos vom Vertrag zurücktreten. Danach kann das Hotel Ersatz für die getroffenen Reisevorkehrungen und Aufwendungen verlangen. Der Ersatzanspruch ist unter Berücksichtigung der gewöhnlich ersparten Aufwendungen und möglichen anderweitigen Verwendungen pauschaliert.

Die Höhe des Ersatzes beträgt:

- bis 30 Tage vor Anreise kostenlos
- 29 bis 15 Tage vor Anreise: 50% des vereinbarten Preises
- ab 14 Tage vor Anreise: 70% des vereinbarten Preises

Dem Gast bleibt der Nachweis gestattet, dass dem Hotel im konkreten Fall kein Schaden bzw. ein geringerer Schaden entstanden ist, als in den Stornierungssätzen geregelt ist.

Einfacher Versicherungs-Abschluss durch den Gast: Die Überweisungspolice

Einfach Sicherheit buchen!

Sie können Ihren Hotelurlaub nicht antreten oder müssen ihn vorzeitig abrechnen? Mit uns sind Sie auf der sicheren Seite!

Global Assistance



Hotel-Stornoversicherung							
• Reiserücktritt-Versicherung • Reiseabbruch-Versicherung • Reise-Assistance • Kranken-Rücktransport			• Reiserücktritt-Versicherung • Reiseabbruch-Versicherung • Reise-Assistance				
Personen	Arrangementpreis bis	Code	Prämie je Arrangement	Personen	Arrangementpreis bis	Code	Prämie je Arrangement
1	100,-	1	9,-	1	100,-	0	5,-
1	200,-	1	14,-	1	200,-	0	9,-
1	400,-	1	19,-	1	400,-	0	16,-
1	600,-	1	24,-	1	600,-	0	21,-
1	800,-	1	29,-	1	800,-	0	26,-
1	1.000,-	1	33,-	1	1.000,-	0	29,-
1	1.500,-	1	44,-	1	1.500,-	0	38,-
1	2.000,-	1	60,-	1	2.000,-	0	53,-
3	10.000,-	3	3,3% vom Arrangementpreis	2	10.000,-	2	3,0% vom Arrangementpreis
Gruppen ab 10 Personen	Code	Prämie je Arrangement	Gruppen ab 10 Personen	Code	Prämie je Arrangement		
10.000,-	5	4,0% vom Arrangementpreis	10.000,-	4	2,8% vom Arrangementpreis		

Alle Beträge in Euro.

Hilfe im Notfall und Stornoberatung

Krank vor oder während der Reise?

Die **Reise-Assistance** garantiert rund um die Uhr schnelle und fachkundige Hilfe weltweit! Unsere Spezialisten beraten und informieren Sie kompetent und Zahlungskürzungen lassen sich gegebenenfalls vermeiden.

Telefon +49.89.6 24 24-245
Telefax +49.89.6 24 24-246

Wichtig!

- Halten Sie die genaue Anschrift und Telefonnummer Ihres derzeitigen Aufenthaltsorts bereit.
- Notieren Sie sich die Namen Ihrer Ansprechpartner wie z.B. Arzt, Krankenhaus, Polizei.
- Schildern Sie möglichst genau den Sachverhalt und halten Sie alle notwendigen Angaben bereit (z.B. Anschrift Ihrer Bank, Konto-/Kreditkartennummer, Bankleitzahl etc.).

Wenn Sie Fragen zu den Versicherungsleistungen haben, kontaktieren Sie unser Service-Team.

Wir informieren Sie rund um das Thema Reiseschutz:

Telefon +49.89.6 24 24-460
Telefax +49.89.6 24 24-244

E-Mail: service@allianz-assistance.de

Ihre Schadenmeldung inkl. Buchungsbestätigung und weiteren Nachweisen richten Sie bitte an die Schadenabteilung der AGA International S.A. (Anschrift siehe Rückseite) oder melden Sie uns Ihren Schaden schnell und einfach per Internet unter www.allianz-assistance.de/schadenmeldung

Ihre Vorteile bei uns:

- Günstige Prämien
- Hunde sind mitversichert¹
- Bedingungsgemäße Reisepreisgarantie bei notwendiger Umbuchung
- Höhere Gewalt ist bei uns ein Grund zur Leistung²

¹ Zur Reise angemeldete Hunde der versicherten Person sind ggf. ein versicherter Leistungsgrund

² Kann die Reise wegen Erdbeben, Hochwasser, Lawine oder Sturm am Urlaubsort nicht, nur verspätet antreten oder nicht planmäßig beendet werden, leistet AGA Kostenersatzung.

Die Leistungen im Überblick

• Reiserücktritt-Versicherung

Selbstbehalt: Kein Selbstbehalt bei allen versicherten Ereignissen mit Ausnahme von ambulant behandelten Erkrankungen, Unfällen oder Schwangerschaften. Hier fällt ein Selbstbehalt von 20 % des erstattungsfähigen Schadens (mindestens € 25,- je Person / Objekt) an.

• Reiseabbruch-Versicherung

Selbstbehalt: siehe Reiserücktritt-Versicherung

• Kranken-Rücktransport (optional)

• Reise-Assistance

Bitte beachten Sie folgende wichtige Hinweise

Reiseart: gültig für alle gebuchten Arrangements eines Beherbergungsbetriebs, die der Hotelier / Vermieter / Reiseveranstalter direkt in Rechnung stellt

Geltungsbereich: Deutschland, das benachbarte Ausland und Italien

Maximaler Reisepreis: € 10.000,- je Arrangement

Prämie: gültig für jeweils ein gebuchtes Arrangement (= Preis für das Arrangement für alle Personen zusammen bzw. Mietpreis für ein Objekt, z. B. Ferienwohnung)

Abschlusshinweise: Der Abschluss des Reiserücktritt-Schutzes sollte bei Buchung der Reise erfolgen, ein späterer Abschluss ist bis 30 Tage vor Reiseantritt möglich. Bei Buchungen ab 29 Tagen vor Reiseantritt ist die Versicherung sofort, spätestens innerhalb der nächsten 3 Werktage, abzuschließen.

Wichtige Information: Maßgebend für den Versicherungsschutz sind die Versicherungsbedingungen der AGA International S.A. Die vollständigen Versicherungsbedingungen erhalten Sie bei Ihrer Buchungsstelle. Sie sind auch unter www.allianz-assistance.de einsehbar oder können unter Telefon +49.89.6 24 24-460 angefordert werden. Leistungs- und Prämienänderungen vorbehalten.

Ausfüllhinweise

1. Anzahl Personen, Code, Arrangementpreis (= Preis für alle Personen zusammen) sowie Reise-/Mietbeginn eintragen.
2. Die Gesamtprämie berechnet sich nach dem Arrangementpreis.
3. Die Vornamen der zu versichernden Personen können Sie auch abgekürzt eintragen.
4. Letzt nur noch Ihre Bankverbindung, Datum und Unterschrift ergänzen und einzahlen. Ihre Reise ist nun abgesichert.

Für den Versicherungsumfang sind Ihre Eintragungen maßgebend. Bei Online-Banking bitte alle notwendigen Angaben in das Feld Verwendungszweck übertragen. Versicherungsnummer bitte stets an erster Stelle eintragen.

Für Überweisungen aus dem Ausland: IBAN: DE27 7001 0080 0133 3908 08, SWIFT-Code: PBNKDEFF

Bitte mit diesem Zahlschein nicht Ihren Reisepreis überweisen! Zahlschein bis maximal 31.10.2012 gültig!

Versicherungsnachweis

Versicherungsnummer

Namen der versicherten Personen:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

Reise vom: _____ bis: _____

Kontoinhaber: _____

Kontonummer: _____

BLZ: _____

Überweisung/Zahlschein

Name und Sitz des überweisenden Kreditinstituts Bankleitzahl

Begünstigter: Name, Vorname / Firma
AGA International S.A.

Konto-Nr. des Begünstigten Bankleitzahl

133390808 **700 100 80**

Kreditinstitut des Begünstigten
Postbank München

¹ Code bitte unbedingt eintragen (siehe Prämientabelle) **EUR** Betrag / Gesamtprämie: Euro, Cent

Versicherungsnummer Anzahl Pers. Code Arrangementpreis Reisebeginn

Namen der zu versichernden Personen

Kontoinhaber / Einzahler: Name

Konto-Nr. des Kontoinhabers **18**

Den Vordruck bitte nicht beschädigen, knicken, bestempeln oder beschmutzen.

Datum, Unterschrift

Die Provisionszahlung ist durch eine individuelle Versicherungsschein-Nummer auf jedem Zahlschein sichergestellt!

Muster: Ihre Buchungsbestätigung per E-Mail

Beispiel 2: Die im Folgenden genannten Hinweise zur Stornierung beziehen sich auf die Berechnung der Stornokosten gemäß „Schadenersatzanspruch“.

Per E-Mail bucht Familie Schneider zum wiederholten Male einen 7-tägigen Aufenthalt für August. Der Arrangementpreis (Familienzimmer inkl. Vollpension) beträgt € 1.190,-. Sie bestätigen die Buchung und verschicken die Buchungsbestätigung mit dem kostenlosen Link zu unserem Buchungsmodul per E-Mail:

Liebe Familie Schneider,

vielen Dank für Ihre Urlaubsbuchung, die wir gerne noch einmal verbindlich bestätigen:

Anreise	Abreise	
12.08.2011	19.08.2011	
Zimmerart	Verpflegung	Zusätzliche Leistungen
1 Familienzimmer	Vollpension	Keine

Gästenamen:

Frau Erika Schneider
 Herr Herbert Schneider
 Kind Leon Schneider (5 J.)
 Kind Sarah Schneider (7 J.)

Gesamtarrangementpreis: € 1.190,00 (€ 170,00 pro Nacht)

Bitte überweisen Sie uns den Gesamtbetrag bis spätestens 14 Tage vor Anreise auf untenstehendes Konto.

KLEINGEDRUCKTES:

Bitte beachten Sie auch die Regelungen in den mit Ihnen bei Vertragsabschluss vereinbarten Allgemeinen Geschäftsbedingungen unseres Hauses. Bei Stornierung Ihres Aufenthaltes können ggf. Stornokosten in Höhe von bis zu 60 % des Arrangementpreises anfallen. Wir empfehlen Ihnen deshalb den Abschluss der [Hotel-Stornoversicherung](#). Einfach auf den Link klicken und Sie können die Versicherung in wenigen Schritten abschließen.

Wir freuen uns, Sie wieder im Hotel Sonnenschein zu empfangen, und wünschen Ihnen eine gute Anreise. Bei Fragen oder Wünschen sind wir jederzeit gerne für Sie da.

Herzliche Grüße

Familie Maier
 Hotel Sonnenschein

<https://www.elviab2b.de/ELVIA/BOOKING/ELTRAVAG.NSF/ElviaBookEntryTA?OpenForm&Error=9001&AN=ECO999&PF=00000000000010&PT=RRHOT>

Auszug AGB:

Stornierung durch den Gast

Eine kostenfreie Stornierung ist bis sechs Wochen vor dem Anreiseternin möglich.

Wird ein bestelltes Zimmer nicht in Anspruch genommen oder vorzeitig aufgegeben, so erfolgt für die Dauer der von uns schriftlich bestätigten Reservierung eine Teilberechnung von 60% des vereinbarten Preises.

Dem Gast bleibt der Nachweis gestattet, dass dem Hotel im konkreten Fall kein Schaden bzw. ein geringerer Schaden entstanden ist, als in den Stornierungssätzen geregelt ist. Wir empfehlen den Abschluss der Hotel-Stornoversicherung.

Gerne erhalten Sie von uns entsprechende Informationen.

Einfacher Versicherungs-Abschluss durch den Gast: Der Buchungslink

Produktgruppe

ELVIA Reiseschutz



Produkt | Reisedaten | Reisepreis | Angebot | Namen | Zahlung | Bestätigung

Wir bieten optimalen Reiseschutz, den Sie hier gleich bequem abschließen können.

Hotel-Stornoversicherung ⓘ ⓘ
 Hotel-Stornoversicherung inkl. Kranken-Rücktransport ⓘ ⓘ

[Weiter](#)


[Datenschutz](#) [Zahlungsmöglichkeiten](#) [Info zum Anbieter](#)

Personendaten

ELVIA Reiseschutz



Produkt | Reisedaten | Reisepreis | Angebot | Namen | Zahlung | Bestätigung

Hotel-Stornoversicherung ⓘ

Gesamtprämie: 38.00 EUR

Hotel-Stornoversicherung		38.00 EUR
Erw. bis 69 Jahre	Name / Vorname	
	Schneider	Erika
Mitversichert		0.00 EUR
Erw. bis 69 Jahre	Name / Vorname	
	Schneider	Herbert
Mitversichert		0.00 EUR
Kind bis 20 Jahre	Name / Vorname	
	Schneider	Leon
Mitversichert		0.00 EUR
Kind bis 20 Jahre	Name / Vorname	
	Schneider	Sarah

[Zurück](#) [Weiter](#)

Zahlung

ELVIA Reiseschutz



Produkt | Reisedaten | Reisepreis | Angebot | Namen | Zahlung | Bestätigung

Hotel-Stornoversicherung ⓘ

Gesamtprämie: 38.00 EUR

Ich habe die Verbraucher- und Produktinformationen (PIB) sowie die Allgemeinen Versicherungsbedingungen (AVB) der AGA International S.A., Niederlassung für Deutschland genommen und akzeptiert.

[Hotel-Stornoversicherung - PIB \(PDF-Dokument\)](#)
[Hotel-Stornoversicherung - AVB \(PDF-Dokument\)](#)

Für den Abschluss wählen Sie bitte die Zahlungsart:

Bankabbuchung (nur Deutschland)
 Kreditkarte

E-Mailadresse:

Muster: Ihr Angebot mit inkludierter Stornoversicherung

Beispiel 3: Die im Folgenden genannten Hinweise zur Absage des gebuchten Hotelaufenthalts beziehen sich auf die Berechnung der Stornokosten gemäß „Erfüllungsanspruch“.

Herr Schmidt hat auf Ihrer Internetseite folgendes Angebot gefunden: „Unser Special im Oktober: Zwei Nächte inkl. Frühstück und integrierter Storno-Versicherung für € 159,- pro Einzelzimmer ...“ Per Online-Formular erhalten Sie eine Anfrage für zwei Nächte. Sie prüfen die Verfügbarkeit der Zimmer und unterbreiten ein Angebot per E-Mail. Sobald Sie das Angebot schriftlich bestätigt zurückerhalten haben, schließen Sie wunschgemäß die Hotel-Stornoversicherung im internetbasierten Buchungssystem ELVI.S online ab.

Sehr geehrter Herr Schmidt,

wir bedanken uns für Ihre Anfrage und freuen uns, Ihnen folgendes Angebot zu übersenden:

Reisedaten

Anreise	Abreise
05.10.2011	07.10.2011

Leistungen

Zimmer	Verpflegung	Hotel-Stornoversicherung
1 Einzelzimmer	Frühstück	inklusive

Name(n)

Markus Schmidt

Bemerkung: *** Oktober-Special ***

Gesamtarrangementpreis

€ 159,00 (inkl. € 9,00 Prämie für die Hotel-Stornoversicherung)

Bei einer Absage Ihres Aufenthaltes können Kosten in Höhe von bis zu 80% des Arrangementpreises anfallen. Bitte beachten Sie die Regelungen in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Sie [hier](#) einsehen können. Wir schließen für Sie die Hotel-Stornoversicherung bei unserem Partner AGA International S.A., Niederlassung für Deutschland ab.

Die Bestätigung über den Versicherungsabschluss erhalten Sie dann mit separater E-Mail.

Wünschen Sie keinen Versicherungsschutz, kreuzen Sie bitte das entsprechende Feld an.

Ich verzichte auf die Hotel-Stornoversicherung. (Der Gesamtarrangementpreis verringert sich um die Versicherungsprämie.)

Für den Abschluss der Hotel-Stornoversicherung gelten die Produkt- und Verbraucherinformationen sowie die Versicherungsbedingungen der AGA International S.A., Niederlassung für Deutschland, die Sie [hier](#) einsehen können.

Bei Fragen oder Wünschen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Wir freuen uns, wenn Ihnen unser Angebot zusagt.

Herzliche Grüße

Hotel Sonnenschein

Bitte unterschrieben zurücksenden. Mit Ihrer Unterschrift bestätigen Sie, dass Sie unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie die Versicherungsbedingungen zur Hotel-Stornoversicherung zur Kenntnis genommen haben und diese auch akzeptieren.

Ihre Unterschrift

Ort, Datum

Auszug AGB:

IV. Rücktritt des Kunden (Abbestellung, Stornierung) / Nichtanspruchnahme der Leistungen des Hotels (no show)

- Ein Rücktritt des Kunden von dem mit dem Hotel geschlossenen Vertrag bedarf der schriftlichen Zustimmung des Hotels. Erfolgt diese nicht, so ist der vereinbarte Preis aus dem Vertrag auch dann zu zahlen, wenn der Kunde vertragliche Leistungen nicht in Anspruch nimmt. ...
- ...
- Bei vom Kunden nicht in Anspruch genommenen Zimmern hat das Hotel die Einnahmen aus anderweitiger Vermietung dieser Zimmer sowie die eingesparten Aufwendungen anzurechnen. Werden die Zimmer nicht anderweitig vermietet, so kann das Hotel die vertraglich vereinbarte Vergütung verlangen und den Abzug für ersparte Aufwendungen des Hotels pauschalieren. Der Kunde ist in diesem Fall verpflichtet, 80% des vertraglich vereinbarten Preises zu entrichten.

Versicherungs-Abschluss durch Sie als Hotelier über unser Buchungssystem ELVI.S online

Agentur-Log In

Bitte geben Sie Ihre Agentur-Nummer ein

Bitte geben Sie Ihr Kennwort ein

NLD999

weiter >

Eine Tarif-Übersicht erhalten Sie von uns.

Policenausstellung mit ELVI.S

Hin: 05.10.2011

Rück: 07.10.2011

ELVIA-Agentur: NLD999

Name	Vorname	Tarif	Reisepreis
SCHMIDT	MARKUS	RVH1	150,00

Alle Preise in EUR.

Zurück zum Menü

Unverbindliche Buchungsanfrage

Auf Wunsch übernehmen wir das Inkasso der Versicherungsprämie für Sie. Die Police erhält der Gast von Ihnen per Post oder direkt per E-Mail.

Policenausstellung mit ELVI.S

Hin: 05.10.2011 Rück: 07.10.2011 Dauer: 3 Tage AGA International S.A.-Agentur: NLD999

Name	Vorname	Reisepreis	Tarif	Prämie	Alterszuschlag	Selbstbehalt/Ausschluss	Versicherungsumfang
SCHMIDT	MARKUS	150,00	RVH1	9,00			Hotel-Stornoversicherung

Gesamtprämie: 9,00

Alle Preise in EUR.

wenn gewünscht: Police zusätzlich per E-Mail an den Kunden

Direktinkasso durch AGA International S.A.

zurück

Versicherung abschließen

Beispiele für Stornorechnungen

Kann Ihr Gast den gebuchten Hotelaufenthalt nicht antreten oder muss er ihn vorzeitig abbrechen, stellen Sie ihm die Stornokosten gemäß Ihrer AGB in Rechnung.

Beispiel 1

(siehe Seite 12)
Berechnung bei Absage vor Reiseantritt (nach Schadenersatzanspruch)

Lieber Herr Müller,

wir bedauern Ihre Absage für den gebuchten Aufenthalt vom 05.05. bis 10.05.2011.

Wir verweisen auf unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen und berechnen die Stornierung der verbindlichen Buchung mit 70 % des Arrangementpreises:

Stornokosten:	(70 % von € 705,00)	€ 493,50
- geleistete Anzahlung:	(20 % von € 705,00)	€ 141,00
		€ 352,50

Bitte überweisen Sie den noch ausstehenden Betrag unter Angabe Ihrer Rechnungsnummer auf nachstehendes Konto: Inhaber: Hermann Maier Kontonummer: 1238885 BLZ: 7002558 Bank: Sparkasse
Sollten Sie eine Stornoversicherung abgeschlossen haben, können Sie die Schadenmeldung bei Ihrer Versicherungsgesellschaft einreichen. Sie benötigen dazu:

- Original-Buchungsbestätigung
- Original-Stornorechnung
- Schadennachweis (z. B. ein ärztliches Attest)
- Versicherungsnachweis

Schadenformulare für die Hotel-Stornoversicherung finden Sie auf:

www.allianz-assistance.de/schadenmeldung

Dort können Sie den Schaden auch online melden.

Beispiel 2

(siehe Seite 14)
Berechnung bei Reiseabbruch (nach Schadenersatzanspruch)

Liebe Familie Schneider,

Ihre vorzeitige Abreise am 17.08.2011 bedauern wir sehr.

Gemäß unserer Stornobedingungen berechnen wir den Ausfall mit 60 % des Arrangementpreises.

Geleistete Zahlung: € 1.190,00 (€ 170,00 pro Übernachtung)

Nicht genutzte Leistungen: 2 Übernachtungen à € 170,00 = € 340,00.

Davon 60 % Stornokosten: € 204,00

Den Differenzbetrag von € 136,00 erstatten wir Ihnen umgehend zurück.

Für eine Rückerstattung der Stornokosten im Versicherungsfall reichen Sie bitte u. a. diese Rechnung bei Ihrer Versicherungsgesellschaft ein. Um den Schaden zu melden, benötigen Sie:

- Original-Buchungsbestätigung
- Original-Stornorechnung
- Schadennachweis (z. B. ein ärztliches Attest)
- Versicherungsnachweis

Ein Schadenformular für die Hotel-Stornoversicherung finden Sie auf:

www.allianz-assistance.de/schadenmeldung

Dort können Sie den Schaden auch online melden.

Beispiel 3

(siehe Seite 16)
Berechnung bei Absage vor Reiseantritt (nach Erfüllungsanspruch)

Sehr geehrter Herr Schmidt,

Ihre Absage haben wir mit Bedauern zur Kenntnis genommen.

Leider konnten wir das Zimmer nicht mehr weitervermieten und berechnen den Ausfall gemäß unserer Allgemeinen Geschäftsbedingungen mit 80 % des Arrangementpreises wie folgt:

Vereinbarter Arrangementpreis:	€ 150,00
- 20 % ersparte Aufwendungen:	€ 30,00

Rechnungsbetrag: € 120,00

Die AGA International S.A., Niederlassung für Deutschland erstattet Ihnen im Versicherungsfall die Stornokosten zurück. Weitere Informationen rund um die Schadenmeldung finden Sie im Internet unter:

www.allianz-assistance.de/schadenmeldung

How can we help?

AGA International S.A.
Niederlassung für Deutschland
Hotel-Stornoversicherung
Tel +49.89.6 24 24-256
Fax +49.89.6 24 24-257
hotelstorno@allianz-assistance.de
www.hotelstorno.de

Ratgeber HSV 2,5 0611