

## Was kann ich tun, damit mir diese Reiseversicherung den größtmöglichen Nutzen bringt?

Damit wir Ihnen den besten Service bieten können, rufen Sie bitte umgehend unseren Dienstleister (das Assistance-Unternehmen) an, wenn

- Sie eine Frage zum Versicherungsschutz haben,
- Sie nicht sicher sind, wie Sie sich verhalten sollen, oder
- ein Versicherungsfall eingetreten ist, um sich beraten zu lassen, wie Sie am besten vorgehen. Nur dann können wir Ihnen direkt vor Ort unsere Unterstützung bei der Abwicklung anbieten und bei der Zusammenstellung der erforderlichen Nachweise helfen. Außerdem geben Sie uns dann die Möglichkeit, darauf zu achten, dass Ihnen nur berechnigte und angemessene Kosten in Rechnung gestellt werden.

## Im Versicherungsfall kontaktieren Sie bitte:

**ISON Care** im Auftrag von Société Générale Insurance  
Fuhlsbüttler Str. 437, 22309 Hamburg  
E-Mail: [barclays-reiseversicherung@isonclaims.com](mailto:barclays-reiseversicherung@isonclaims.com)

**+49 89 38 03 74 44**  
(24-Stunden-Notfall-Hotline)

Die Reiseversicherung deckt die versicherten Aufwendungen ab, die nicht bereits durch einen anderweitigen Versicherungsschutz erstattet werden. Bitte nehmen Sie zuerst anderweitige Versicherungsverträge in Anspruch.

## Leistungsübersicht

<b>Abschnitt A – Reiseberatung</b>	Reiseberatung	Enthalten
<b>Abschnitt B – Reiseunterstützung</b>	Medizinische Unterstützung	Enthalten
	Vorschuss von Gerichts-, Anwalts- und Dolmetscherkosten	Bis zu € 2.600
	Hilfe bei Verlust oder Diebstahl von Dokumenten	Enthalten
	Nachrichtenübermittlung	Enthalten
	Unterstützung bei der Ortung von verloren gegangenem Gepäck	Enthalten
<b>Abschnitt C – Reiserücktritt und Reiseabbruch</b>	Reiserücktritt, Umbuchung oder Reiseabbruch	Bis zu € 5.000
	<b>Selbstbehalt pro Person und Reise</b>	<b>20 % des erstattungsfähigen Schadens, mindestens € 200</b>
<b>Abschnitt D – Verspätete Abreise/ Nichtantritt der Reise</b>	Verspätete Abreise – nach 4 Stunden pro begünstigter Person	Bis zu € 180
<b>Abschnitt E – Gepäckverspätung</b>	Gepäckverspätung nach 4 Stunden	Bis zu € 480
<b>Abschnitt F – Persönliche Habe</b>	Persönliche Habe,	Bis zu € 2.000
	– Höchstbetrag für einen einzelnen Gegenstand	Bis zu € 750
	– Höchstbetrag insgesamt für Wertgegenstände	Bis zu € 750
	– Selbstbehalt pro Vorfall	€ 50
<b>Abschnitt G – Mietwagen-Haftpflicht-zusatzversicherung (gilt nur für British Airways Barclays Visa Premium)</b>	– Collision Damage Waiver (CDW, entspr. Teilkasko)	Bis zu € 100.000
	– Loss Damage Waiver (LDW, entspr. Vollkasko)	Bis zu € 100.000
	– Supplementary Liability Insurance (SLI, entspr. Zusatzhaftpflicht)	Bis zu € 1.000.000*
	<b>Mietwagen-Selbstbehaltversicherung – Höchstbetrag pro Mietvertrag</b>	<b>€ 5.000</b>

\*oder, falls anwendbar, der Entschädigungshöchstbetrag der Richtlinie 2009/103/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 16. September 2009  
Alle Leistungen gelten pro begünstigter Person und pro Reise, wenn nicht anders ausgewiesen

## Einleitung – Reiseversicherung

Dieses Dokument ist kein Versicherungsvertrag, sondern fasst die Versicherungsleistungen zusammen, die Ihnen als **Karteninhaber** einer Barclays Kreditkarte über Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch (nachfolgend Barclays Bank genannt) angeboten werden. Diesen zugrunde liegt ein Gruppenversicherungsvertrag zwischen der Barclays Bank als Versicherungsnehmerin einerseits und SOGESSUR S.A. (nachfolgend Société Générale Insurance oder Versicherer genannt) andererseits.

Der Versicherungsschutz ist eine Zusatzleistung zum zwischen Ihnen und der Barclays Bank abgeschlossenen Kreditkartenvertrag. Nach Abschluss des Kreditkartenvertrages meldet Sie die Barclays Bank automatisch zum oben genannten Gruppenversicherungsvertrag an. Es fallen für Sie insoweit keine zusätzlichen Kosten an.

Die Versicherungsbedingungen beschreiben die Voraussetzungen für den Erhalt der Leistungen, deren Begrenzungen, Ausschlüsse sowie die Ihnen als versicherter Person obliegenden Pflichten. Bitte beachten Sie diese Pflichten sorgfältig, damit Sie Ihren Versicherungsschutz nicht gefährden.

Die Société Générale Insurance hat ISON Care damit beauftragt, Sie bei Fragen und Ansprüchen im Versicherungsfall zu betreuen. ISON Care ist ein Assistance-Dienstleister innerhalb der **ISONPunkta** Group, die Teil der Serwis Holdings CEE SA ist, einem Unternehmen nach luxemburgischen Recht. Das Unternehmen ist dort unter der Nr. B226569 mit der Anschrift 11, Avenue de la Porte-Neuve, L-2227 Luxembourg, registriert.

Einzigster Versicherungsnehmer ist die Barclays Bank (im Folgenden auch „Versicherungsnehmer“ genannt), gemäß dem Gruppenversicherungsvertrag. Abweichend von § 44 VVG können Sie ohne Zustimmung des Versicherungsnehmers über Ihre Rechte aus der Versicherung verfügen und diese gerichtlich geltend machen. Um in den Genuss der Versicherungsleistungen zu kommen, müssen Sie sich an die vorliegenden Versicherungsbedingungen halten.

### Berechtigung

Die Versicherungsleistungen, die in diesem Dokument zusammengefasst sind, unterliegen der Voraussetzung, dass Sie zum Zeitpunkt eines Vorfalles, der zu einer Forderung führt, ein rechtmäßiger **Karteninhaber** einer Barclays Kreditkarte sind. Der Versicherungsnehmer wird Ihnen mitteilen, wenn sich die Versicherung bedeutend ändert oder sie gekündigt wird oder ohne eine Erneuerung zu ähnlichen Bedingungen abläuft.

Dies ist Ihr Leitfaden für die Versicherungsleistungen. Er beinhaltet Details zu Leistungen, Bedingungen und Ausschlüssen für Barclays Kreditkarteninhaber und bildet die Grundlage für die Regulierung sämtlicher Forderungen.

### Versicherer

Ihr Versicherer ist die **SOGESSUR S.A. Tour D2 – 17 bis place des Reflets – 92919 Paris La Défense Cedex, Frankreich** (Registergericht R.C.S. Nanterre 379 846 637). Die Ver-

sicherungsgesellschaft handelt durch ihre deutsche Niederlassung, die **SOGESSUR S.A. Deutsche Niederlassung** (Handelsregister beim Amtsgericht Hamburg, HRB 133782 Hauptgeschäftstätigkeit: Sachversicherungsgeschäft). **Hauptbevollmächtigter der deutschen Niederlassung: Thierry Thibault. Der Sitz der deutschen Niederlassung befindet sich in der Fuhlsbüttler Straße 437, 22309 Hamburg.** Unter dieser Anschrift können Sie die Versicherer im Streitfall verklagen. Die Versicherungssteuer wird unter folgenden Versicherungssteuer-Nr. an das Bundeszentralamt für Steuern abgeführt: SOGESSUR S.A.: **810/V90810034700 806/V90806026056**. Der Versicherer handelt unter dem Handelsnamen „Société Générale Insurance“.

### Widerruf und Kündigung

**Versicherungsschutz wird Ihnen ohne zusätzliche Kosten als Bestandteil Ihres Kreditkartenvertrages gewährt. Ihre Versicherung ist obligatorischer Bestandteil der jeweiligen Kreditkarte. Ihnen steht sowohl ein Widerrufsrecht als auch ein Kündigungsrecht zum Kreditkartenvertrag zu. Mit der Kündigung Ihres Kreditkartenvertrages endet jedoch auch automatisch Ihr Versicherungsschutz. Die detaillierten Informationen zum Widerrufs- und Kündigungsrecht entnehmen Sie bitte den Vertragsunterlagen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu Ihrer Kreditkarte des Versicherungsnehmers.**

### Wichtige Hinweise

1. Kosten aufgrund einer Erkrankung, die **Sie** haben und bezüglich derer ein **Arzt Ihnen** geraten hat, nicht zu reisen, oder bezüglich derer ein **Arzt Ihnen** dies geraten hätte, wenn **Sie** ihn konsultiert hätten, sind nicht versichert.
2. Kosten, die aufgrund von bestehenden Beschwerden anfallen, für die **Sie** noch keine Diagnose erhalten haben (jedoch bereits auf einen Untersuchungstermin oder Untersuchungsergebnisse warten), sind nicht versichert.
3. Bei einer körperlichen Verletzung, Erkrankung, Verlust, Diebstahl oder Schaden sollten **Sie** unverzüglich **ISON Care** unter der Nummer +49 89 38 03 74 44 anrufen, um einen medizinischen Notfall zu melden, eine Rückführung anzufordern, einen Verlust, Diebstahl oder Schaden zu melden.
4. Im Falle eines Umstands, der Ihren **Reiseabbruch** erfordert, kontaktieren **Sie** bitte **ISON Care**. Dieser Service steht **Ihnen** 365 Tage im Jahr, 24 Stunden am Tag zur Verfügung und bietet Ihnen Unterstützung für Ihre Rückkehr nach Hause. **ISON Care** organisiert Ihre **Rückreise** nach Hause, wenn **Sie** eine Mitteilung über eine schwere Erkrankung, den bevorstehenden Tod oder den Tod eines **nahen Verwandten** zu Hause erhalten.
5. Sie sind im Rahmen von Abschnitt G – Mietwagen-Haftpflichtversicherung – nur versichert, wenn 100 % der Kosten mit Ihrer versicherten Karte bezahlt worden sind.

- Alle in der **Leistungsübersicht** genannten Leistungen gelten pro **begünstigte Person** und **pro Reise**, es sei denn, dies ist anders vermerkt.
- Für diese Bedingungen gilt deutsches Recht.
- Alle Informationen werden in deutscher Sprache erteilt. Auch während der Laufzeit des Versicherungsverhältnisses erfolgt die Korrespondenz und Kommunikation mit **Ihnen** ausschließlich in deutscher Sprache.
- Sie** sind weltweit auf **Reisen** von bis zu 90 aufeinanderfolgenden Tagen versichert. Sollte Ihre **Reise** über diese 90 aufeinanderfolgenden Tage hinausgehen, sind ausschließlich die ersten 90 Tage abgedeckt. Reisen müssen im **Heimatland** beginnen und enden. **Reisen** innerhalb des **Heimatlandes** sind nur versichert, wenn **Sie** vor Reiseantritt mindestens eine Übernachtung in einem Hotel oder sonstiger kostenpflichtiger Unterkunft gebucht haben.
- Sanktionen und Embargos:** Wir sind dann nicht verpflichtet, diesem Versicherungsvertrag nachzukommen und/oder Versicherungsleistungen zu erbringen, soweit und solange dem Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos der Europäischen Union oder der Bundesrepublik Deutschland entgegenstehen. Dies gilt auch für Wirtschafts-, Handels- oder Finanzsanktionen bzw. Embargos der Vereinigten Staaten von Amerika, soweit dem nicht Rechtsvorschriften der Europäischen Union oder der Bundesrepublik Deutschland entgegenstehen.

## Definitionen

Wörter oder Ausdrücke, mit Bezug zu den unten genannten Begriffen sind wie folgt zu verstehen:

### Arbeitgeber Kündigung

- Kündigungen durch den Arbeitgeber, die den Arbeitnehmer zu einem sofortigen Bezug von Arbeitslosengeld (ALG I oder ALG II) berechtigen und keine Sperre des Arbeitslosengeldes nach sich ziehen.

### Arzt

- ein qualifiziertes, eingetragenes und praktizierendes Mitglied der medizinischen Berufsgruppe, das nicht mit **Ihnen** oder einer mit **Ihnen** reisenden Person verwandt oder verheiratet ist.

### Heimatland

- das Land, in dem Sie Ihren offiziellen Hauptwohnsitz haben, sowie das Land in dem Ihre Barclays Kreditkarte ausgestellt wurde.

### ISON Care

- der ISON Care Service Provider, beauftragt durch die Société Générale Insurance.

### Karteninhaber

- der Inhaber einer **British Airways**-Barclays **Visa Classic** oder **Premium** Kreditkarte, wobei die **versicherte Karte** bzw. der Kartenvertrag zum Zeitpunkt des Ereignisses gültig sein muss und Sie mit dem Ausgleich des Kartenkontos nicht in Verzug sein dürfen.

### Kinder

- unterhaltsberechtigter Kinder bis zum 25. Lebensjahr.

### Körperliche Verletzung

- eine feststellbare körperliche Verletzung, die Sie aufgrund eines plötzlichen, unerwarteten und besonderen Ereignisses erleiden. Auch eine Verletzung, die daraus resultiert, dass **Sie** unvermeidbar den Elementen ausgesetzt sind, gilt als **körperliche Verletzung**.

### Leistungsübersicht

- die Tabelle auf Seite 1 dieser Bedingungen, die die Versicherungsleistungen auflistet.

### Medizinischer Notfall

- eine von **Ihnen** auf einer **Reise** außerhalb Ihres **Heimatlandes** erlittene **körperliche Verletzung** oder plötzliche und unvorhergesehene Krankheit, für die ein **Arzt Ihnen** eine sofortige medizinische Behandlung anräht.

### Medizinischer Zustand

- jede(r) körperliche oder psychische Erkrankung, Verletzung oder Zustand, die/der **Sie** oder einen nahen Angehörigen oder eine Person, mit der **Sie** reisen wollen, oder eine Person, bei der Sie während Ihrer **Reise** wohnen wollen, betrifft.

### Naher Angehöriger

- (Stief-)Eltern, Großeltern, Enkel, Schwiegereltern und -kinder, Schwager, Schwägerin, (Stief-)Geschwister, Ehepartner, Lebenspartner unter der gleichen Adresse gemeldet wie der **Karteninhaber**, Kinder (auch Stief-, Pflege- und Adoptivkinder), gesetzlicher Vormund und Betreuer des **Karteninhabers**.

### Öffentliches Verkehrsmittel

- sämtliche öffentlich zugelassenen Flugzeuge, Schiffe, Züge, Busse, Mietwagen oder Taxen, die **Sie** für Ihre **Reise** gebucht haben.

### Paar oder Set

- Gegenstände der persönlichen Habe oder Wertgegenstände, die Teil eines Paares oder Sets sind und üblicherweise zusammen verwendet werden.

### Persönliche Habe

- Gepäck, Kleidung, persönliche Gegenstände und weitere Sachen, die Ihnen gehören und die Sie anhaben, tragen oder benutzen, während Sie auf Ihrer **Reise** sind.

### Police

- mit Ihrer Anmeldung als versicherte Person zu dem Gruppenversicherungsvertrag erhalten **Sie** Versicherungsschutz in Form der in der **Leistungsübersicht** angegebenen Risiken. Ein gesonderten Versicherungsschein erhalten **Sie** nicht; an dessen Stelle tritt dieses Dokument inkl. der darin aufgeführten Allgemeinen Bedingungen, Allgemeinen Ausschlüssen und Versicherungsbedingungen zu den einzelnen Risiken (nachfolgend **Police**).

### Reise

- jede Urlaubs- oder Geschäftsreise (jeweils weltweit), die Sie während des Versicherungszeitraums unternehmen.

Eine Reise innerhalb Ihres Heimatlandes ist nur versichert, wenn Sie vorab mindestens zwei Übernachtungen in einem Hotel oder einer anderen kostenpflichtigen Unterkunft gebucht haben. Mindestens 50% der Reise- oder Unterkunfts-kosten müssen mit der **British Airways**-Barclays **Visa Classic** oder **Premium** Kreditkarte bezahlt sein.

### Reiseabbruch/Reise abbrechen

- Abbruch Ihrer **Reise** außerhalb Ihres **Heimatlandes** durch direkte Rückkehr nach Hause, wobei die Rückkehr von **ISON Care** genehmigt sein muss.

### Sie/Ihr(e)/begünstigte Person

- der **Karteninhaber** und dessen Ehepartner oder Lebenspartner, unter der gleichen Adresse gemeldet, deren **Kinder** (auch Stief-, Adoptiv- und Pflegekinder), unter 18 Jahren bzw. unter 25 Jahren, sofern diese finanziell vom Karteninhaber abhängig sind. Alle diese Personen müssen im Heimatland leben und sich auf einer gemeinsamen Reise befinden.

**Begünstigte Personen** sind nur versichert, wenn sie zusammen mit dem Karteninhaber reisen.

Voraussetzung für den Versicherungsschutz in Zusammenhang mit Abschnitt G – Mietwagen-Haftpflichtversicherung ist, dass der Mietwagen mit der versicherten Karte angemietet wurde.

### Streik oder Arbeitskampfmaßnahmen

- jede Form von Arbeitskampf mit dem Ziel einer kompletten oder teilweisen Blockade von Güterproduktion oder Erbringung von Dienstleistungen.

### Terrorismus

- eine Handlung, einschließlich -unter anderem- der Ausübung von Kraft oder Gewalt und/oder der Androhung derselben von Personen oder Gruppen von Personen, unabhängig davon, ob diese allein oder im Auftrag von oder in Verbindung mit Organisationen oder Regierungen und aus politischen, religiösen, ideologischen oder ähnlichen Gründen handeln, einschließlich der Absicht, eine Regierung zu beeinflussen und/oder der Absicht, die Öffentlichkeit oder einen Teil der Öffentlichkeit in Angst zu versetzen.

### Unbeaufsichtigt

- wenn Sie Ihr Eigentum oder Fahrzeug nicht voll im Blick haben oder nicht in der Position sind, unbefugten Zugriff darauf zu verhindern.

### Ungünstige Witterung

- Regen, Wind, Nebel, Gewitter, Überflutung, Schnee, Graupelschauer, Hagel, Hurrikan, Zyklon, Tornadol oder Tropensturm, der/die/das nicht durch ein geologisches Ereignis oder eine Naturkatastrophe wie z.B. Erdbeben, Vulkanaktivität oder Tsunami verursacht wurde oder als Folge davon entstanden ist.

### Versicherte Karte

- eine von Barclays Bank ausgegebene Kreditkarte, die zum Zeitpunkt des Versicherungsfalles gültig ist.

### Versicherungszeitraum

- Der Versicherungsschutz gilt ab dem 1. Oktober 2020 und besteht für alle Versicherungsfälle mit Schadendatum am oder nach dem 1. Oktober 2020. Sie profitieren vom Versicherungsschutz ab dem Ausstellungsdatum der versicherten Karte, während der Gültigkeitsdauer der selbigen. Diese Bedingungen gelten für Versicherungsfälle, die ab dem 15.10.2023 eintreten, und ersetzen alle vorherigen Bedingungen der Reiseversicherung für die Reiseversicherung Barclays Visa Classic und Premium. Die maximale Dauer einer Reise darf 90 aufeinanderfolgende Tage nicht überschreiten. Reisen müssen im Heimatland beginnen und enden.**
- Für Schadenfälle im Zusammenhang mit Reiserücktritt und Umbuchung gemäß Abschnitt C – Reiserücktritt und Reiseabbruch gilt die Versicherung ab dem Zeitpunkt, zu dem **Sie die Reise** bezahlen und endet mit dem Antritt Ihrer **Reise**.
- Für Schadenfälle im Zusammenhang mit Reiseabbruch gemäß Abschnitt C – Reiserücktritt und Reiseabbruch und allen anderen Abschnitten dieser Versicherungsbedingungen beginnt die Versicherung, wenn **Sie Ihr Zuhause** oder Hotel oder **Ihren** Geschäftssitz verlassen (je nachdem, was später eintritt), um die **Reise** anzutreten, und endet zu dem Zeitpunkt, zu dem **Sie** am Ende der **Reise** nach Hause, in **Ihr** Hotel oder an **Ihren** Geschäftssitz zurückkehren (je nachdem, was früher eintritt).

### Verlängerung des Versicherungszeitraums

Der **Versicherungszeitraum** verlängert sich automatisch um den Zeitraum einer Verzögerung, wenn **Ihre** Rückkehr in **Ihr Heimatland** aufgrund eines Ereignisses, das im Rahmen dieser Bedingungen versichert ist, zwangsläufig verzögert wird.

### Wertgegenstände

- Schmuck, Gegenstände aus Gold, Silber oder sonstigen Edelmetallen oder Halbedelsteinen, Uhren, Pelze, Kunstgegenstände sowie Foto-, Audio- oder Videogeräte, Teleskope und Ferngläser.

### Wir/uns/uns(er)

- Société Générale Insurance

### Zuhause

- Ihr offizieller Hauptwohnsitz in Ihrem **Heimatland**.

### Nutzungsverlust

- Die Nichtverfügbarkeit eines Mietwagens und der sich daraus ergebende Einnahmeverlust für das Vermietungsunternehmen aufgrund der Beschädigung oder des Diebstahls.

## Allgemeine Bedingungen

Diese Bedingungen gelten für alle aufgeführten Versicherungsleistungen. **Sie** müssen die folgenden Bedingungen einhalten, um den vollen Schutz dieser Versicherung zu genießen. Wenn **Sie** sich nicht daran halten, können **wir** nach unserem Ermessen entweder verweigern, **Ihre** Forderung zu bearbeiten, oder den Betrag von Forderungszahlungen verringern.

- Sie** sind auf **Reisen** bis zu einer Gesamtlänge von bis zu 90 aufeinanderfolgenden Tagen versichert. **Reisen** müssen im **Heimatland** beginnen und enden.
- Sie** sind verpflichtet, sämtliche angemessenen Vorsichtsmaßnahmen zu ergreifen, um Verletzungen, Erkrankungen, Krankheiten, Verluste, Diebstahl oder Schäden zu verhindern. **Sie** sind verpflichtet, sämtliche möglichen Schritte zu unternehmen, um **Ihr** Eigentum vor Verlust oder Schäden zu schützen und um verlorenes oder gestohlenen Eigentum wiederzuerlangen, und dafür zu sorgen, dass diese unternommen werden.
- Im Falle eines Umstands, der **Ihren Reiseabbruch** erfordert, kontaktieren **Sie** bitte **ISON Care**. Dieser Service steht Ihnen an 365 Tagen im Jahr 24 Stunden täglich zur Verfügung und bietet **Ihnen** Unterstützung für Ihre Rückkehr nach Hause. **ISON Care** organisiert **Ihre Rückreise** nach **Hause**, wenn **Sie** eine Mitteilung über eine schwere Erkrankung, den bevorstehenden Tod oder den Tod eines **nahen Angehörigen** in Ihrem **Heimatland** erhalten.
- Bitte melden Sie uns alle Schadenfälle innerhalb von 28 Tagen nach Schadendatum. Die **Ihnen** eventuell übersandte Schadenmeldung ist ausgefüllt zusammen mit den erbetenen Unterlagen so bald als möglich an uns zurückzuschicken.
- Im Schadenfall haben **Sie** die Polizei im Land des Schadenereignisses zu informieren und eine Anzeigebestätigung einzuholen.
- Bitte entsorgen **Sie** vor Abschluss des Versicherungsfalles keine beschädigten Gegenstände, da **wir** diese eventuell sichten müssen.
- Sie** oder Ihre gesetzlichen Vertreter müssen uns auf Ihre Kosten sämtliche erforderlichen

Informationen, Nachweise, Angaben zur Hausratversicherung und ärztlichen Zeugnisse zur Verfügung stellen und **uns** unterstützen. **Wir** können eine Erstattung ablehnen, wenn **Sie** keine Rechnungen oder Belege vorweisen können. Bitte behalten **Sie** Kopien von allen Unterlagen, die **Sie** an uns schicken.

- Im Schadenfall müssen **Sie** sich auf unsere Aufforderung und auf unsere Kosten von einem von uns beauftragten Arzt untersuchen lassen, so oft dies notwendig ist. Im Falle Ihres Todes haben **wir** das Recht, eine Obduktion zu verlangen.
- Wenn **wir** Ihren Rücktransport organisieren oder Ihren Schadenfall erstatten und **Sie** infolgedessen ungenutzte Reisetickets haben, müssen **Sie** uns diese übergeben. Falls **Sie** dies nicht tun, wird der Preis dieser Tickets von unserer Erstattungssumme abgezogen.
- Wir sind auf eigenen Wunsch berechtigt, in Ihrem Namen und auf **unsere** Kosten
  - die Verteidigung oder Befriedigung von Ansprüchen zu übernehmen;
  - juristische Schritte in Ihrem Namen zu übernehmen, um eine Entschädigungszahlung für **Sie** durchzusetzen oder Rückzahlungen von bereits erfolgten Zahlungen zu erhalten;
  - Schritte einzuleiten, um verschwundenes oder als verschwunden geglaubtes Eigentum zurückzuerhalten.
- Wenn **Sie** versuchen oder jemand für **Sie** versucht, eine Erstattung oder für die Erstattung notwendige Unterlagen durch Betrug oder andere illegale Methoden (einschließlich willentlicher Unterschlagung von Fakten, damit der Schadenfall anders beurteilt wird, als er tatsächlich war) zu erreichen, verliert diese Police ihre Gültigkeit. In diesem Fall haben **Sie uns** alle bereits erfolgten Erstattungen zurückzuzahlen und es steht uns frei, **Sie** polizeilich zu melden.
- Wenn wir **Ihnen** Beträge auszahlen, zu deren Empfang **Sie** nicht berechtigt sind, müssen **Sie** diese innerhalb eines Monats nach **unsere** Aufforderung an **uns** zurückzahlen.
- Wir** werden alle Anstrengungen unternehmen, um **Ihnen** alle in diesen Bedingungen beschriebenen Leistungen zu bieten. Entlegene Zielgebiete oder ungünstige Wetterbedingungen können die Leistungserbringung jedoch beeinflussen.
- Wenn **wir** die volle Haftung innerhalb dieser Leistungen übernommen haben, werden **wir** keine weitere Zahlung an **Sie** vornehmen.
- ~~Soweit unter diesem Versicherungsschutz zu erbringende Leistungen auch unter einem anderen Versicherungsschutz, versichert sind, wird Deckung unter vorliegendem Versicherungsschutz nur im Anschluss an Leistungen unter der anderen Versicherung bzw. des Dritten gewährt und wird mit diesen Leistungen verrechnet.~~  
Die vorliegenden Versicherungsleistungen gelten subsidiär, d. h., Voraussetzung für die Erbringung einer Leistung ist, dass ein Dritter (z. B. ein anderer Versicherer oder staatlicher Leistungsträger)
  - nicht zur Leistung verpflichtet ist oder
  - seine Leistungspflicht bestreitet oder
  - seine Leistung erbracht, diese aber zur Begleichung der Kosten nicht ausgereicht hat.

Ein Anspruch auf Leistungen im Rahmen der in diesen Bedingungen genannten Versicherungsleistungen besteht somit nicht, soweit die versicherte Person Ersatz aus einem konkurrierenden, anderen, eigenen oder fremden, vor oder nach Abschluss dieses Vertrages geschlossenen Versicherungsvertrag beanspruchen kann. Dies gilt auch dann, wenn diese Verträge ihrerseits eine Subsidiaritätsklausel enthalten sollten. Im Hinblick auf diese Versicherungsverträge gilt die vorliegende Versicherung als die speziellere Versicherung. Bestreitet der andere Versicherer schriftlich seine Eintrittspflicht, so erfolgt insoweit jedoch eine Vorleistung im Rahmen dieses Vertrages. Der Karteninhaber hat alles ihm Mögliche und Zumutbare zu unternehmen, um dazu beizutragen, dass die Ansprüche gegen andere Versicherer verfolgt werden können. Die Vorschriften über den gesetzlichen Übergang bleiben unberührt.

- Wenn **Sie** im Besitz mehrerer Barclays Karten sind, wird Ihr Anspruch durch diejenige Karte abgedeckt, die **Ihnen** den höchsten Anspruch garantiert. Die Ansprüche addieren sich nicht.
- Das Assistance-Unternehmen erhebt, verarbeitet und nutzt die Daten zur Abwicklung der Versicherungsleistungen und setzt hierfür Dienstleister ein. Im Leistungsfall erhebt das Assistance-Unternehmen bzw. die von Ihnen beauftragte Servicezentrale bei der versicherten Person die zur Erfüllung des Auftrages notwendigen Daten. Dabei kann es sich (z. B. bei einem notwendigen Krankenrücktransport) auch um Angaben zu der Gesundheit der versicherten Person handeln. Zur Leistungserbringung werden diese Angaben bei dem Assistance-Unternehmen verarbeitet und genutzt und soweit erforderlich an die mit der Leistungserbringung beauftragte Stelle übermittelt. Bei einem Leistungsfall im Ausland kann auch ein Leistungserbringer vor Ort eingesetzt werden.  
Damit wir die Gesundheitsdaten verarbeiten dürfen, werden wir Sie bzw. die mitversicherte Person um eine Einwilligung hierfür bitten.

## Allgemeine Ausschlüsse

Diese Ausschlüsse gelten für die gesamte **Police**. **Wir** leisten keine Erstattung für Schadenfälle, die sich direkt oder indirekt ergeben aus:

- Krieg, Invasion, Handlungen ausländischer Feinde, Anfeindungen oder kriegsähnlichen Maßnahmen (unabhängig davon, ob Krieg erklärt wird oder nicht), Bürgerkrieg, Rebellion, **Terrorismus**, Revolution, Aufstand, zivilen Unruhen in Form oder Ausmaß von Aufruhr, militärischen oder usurpatorischen Putschen oder Putschversuchen. Dieser Ausschluss gilt nicht für Abschnitt D – Medizinische und andere Kosten im Notfall, es sei denn, der Schadenfall wurde durch nukleare, chemische oder biologische Angriffe ausgelöst oder die Umstände bestanden schon bei Beginn der **Reise**.
- Ionenstrahlung oder der Kontamination mit Radioaktivität von nuklearen Brennstoffen oder Atom Müll, aus der Verbrennung nuklearer Brennstoffe, den radioaktiven, toxischen, explosiven oder anderen gefährlichen Eigenschaften einer nuklearen Baugruppe oder von Komponenten einer solchen Baugruppe.
- Verlust, Zerstörung oder Schäden, die direkt durch Druckwellen verursacht werden, die wiederum von Flugzeugen oder anderen Luftfahrzeugen verursacht werden, die mit Schall- oder Überschallgeschwindigkeit fliegen.
- Ihrer** Beschäftigung mit oder Ausübung von: manueller Arbeit mit gefährlicher Ausrüstung im Zusammenhang mit einem Beruf oder Handel; Fliegen, es sei denn, **Sie** reisen als ein zahlender Passagier in einem voll lizenzierten Passagierflugzeug; der Verwendung von motorisierten Fahrzeugen mit zwei oder drei Rädern, es sei denn, **Sie** besitzen eine vollumfängliche Fahrerlaubnis, die in Ihrem **Heimatland** ausgestellt wurde und die Nutzung dieser Fahrzeuge erlaubt; beruflich verlassenen Bewirtungen, beruflicher Ausübung von Sportarten, Rennen (jedoch nicht zu Fuß), Motorrallyes und Motorwettbewerben oder anderen Geschwindigkeits- oder Ausdauertests.
- ~~Schadenfällen, die sich daraus ergeben, dass Sie einen Selbstmordversuch unternehmen oder Selbstmord begehen, sich absichtlich verletzen, Medikamente verwenden, die nicht von einem zugelassenen Arzt verschrieben worden sind, drogenabhängig sind, Lösungsmittel, Drogen oder Alkohol missbrauchen oder unter dem Einfluss von Drogen, Lösungsmitteln oder Alkohol stehen.~~

- Gefahren, denen **Sie** sich unnötigerweise selbst aussetzen (es sei denn, dies geschieht im Rahmen eines Versuchs, Menschenleben zu retten).
- Ihrer** Verwicklung in eine körperliche Auseinandersetzung, es sei denn, dies geschieht aus Selbstverteidigung.
- Ihrer **Reise** entgegen den Gesundheitsanforderungen des Anbieters von öffentlichen Verkehrsmitteln.
- Ihren unrechtmäßigen Handlungen oder strafrechtlichen Verfahren gegen Sie.
- Nicht versichert sind Forderungen, bezüglich derer **Ihnen** gemäß einer anderen Versicherung eine Entschädigung zusteht, einschließlich Beträgen, die von anderen Quellen erstattet werden, es sei denn, dies geht über den Betrag hinaus, der gemäß einer solchen anderen Versicherung gedeckt gewesen wäre, oder über den Betrag, der von einer anderen Quelle erstattet werden müsste, wenn diese Versicherungen in diesem Dokument nicht betroffen wären.
- Allen Folgekosten oder Schäden, für die **wir** im Rahmen dieser Versicherung keinen Versicherungsschutz bieten. Beispiele hierfür sind Kosten für den Austausch von Schlössern nach dem Verlust von Schlüsseln, Kosten zur Vorbereitung einer Forderung oder Verdienstaustausch als Folge einer körperlichen Verletzung oder Erkrankung, Entschädigungen für entgangene Urlaubsfreuden.
- Beruflichen Aufgaben als Angehöriger der Bundeswehr.
- Ihrer **Reise** in ein Land oder ein bestimmtes Gebiet oder zu einem Ereignis, bezüglich dessen eine Regierungsbehörde im **Heimatland** oder die Weltgesundheitsorganisation der Öffentlichkeit geraten hat, nicht dorthin zu reisen, oder in ein Land, das unter einem Embargo der Vereinten Nationen steht.
- Schadenfällen, die **Sie** verursachen, wenn **Sie** sich von einem Balkon zu einem anderen Balkon hin bewegen, dorthin klettern oder springen.
- Kosten, für die **Sie** auch hätten aufkommen müssen, wenn der Schadenfall nicht eingetreten wäre.
- Umständen, die **Ihnen** bekannt sind und bei denen davon ausgegangen werden kann, dass sie zu einem Schadenfall hätten führen können.
- Kosten für Telefonate, Faxe, Verpflegung, Zeitungen, Reinigung, Dolmetschergebühren und Taxifahrten (ausgenommen die erste Fahrt ins Krankenhaus nach Ihrer Verletzung oder Erkrankung außerhalb Ihres **Heimatlandes**).
- Schäden, die **Sie** vorsätzlich oder widerrechtlich herbeiführen.

## Versicherungsbedingungen

### Abschnitt A: Reiseberatung

IHRE SERVICELEISTUNGEN IM DETAIL

Vor und während Ihrer **Reise** versorgen **wir Sie** auf Anfrage mit Informationen zu:

- Reisevorbereitungen.
- Aktuellen Visums- und Einreiseanforderungen für sämtliche Länder. Wenn Sie eine Staatsangehörigkeit eines anderen Landes als des Heimatlandes besitzen, müssen **wir** Sie möglicherweise an die Botschaft oder das Konsulat des entsprechenden Landes verweisen.
- Aktuellen Impfanforderungen für sämtliche Länder und Informationen zu aktuellen Warnungen der Weltgesundheitsorganisation (WHO).
- Zollvorschriften.
- Wechselkursen und ausländischen Mehrwertsteuersätzen.
- Anschriften von Botschaften und Konsulaten.
- Wettervorhersagen für das Ausland.
- Besonderen Sprachen, die am Reiseziel gesprochen werden.
- Zeitzone und Zeitunterschieden.

### Abschnitt B: Reiseunterstützung

IHRE SERVICELEISTUNGEN IM DETAIL

Während Ihrer **Reise** werden wir:

- Ihnen** bei der Besorgung eines Anwalts und/oder Dolmetschers, bis zu der in der **Leistungsübersicht** angegebenen Höhe, helfen oder eine Vorauszahlung für die Kosten eines Rechtsbeistandes oder Dolmetschers leisten, wenn Sie während der **Reise** inhaftiert werden, **Ihnen** Haft angedroht wird oder Sie sich mit einer öffentlichen Behörde auseinandersetzen müssen.
- Nachrichten an Ihre nahen Angehörigen, Geschäftspartner oder Freunde in Ihrem **Heimatland** weiterleiten.
- Ihnen** dabei helfen, Ihr im Transit verloren gegangenes Gepäck zu orten und die Zustellung dieses Gepäcks nach dem Auffinden an Ihren Aufenthaltsort außerhalb Ihres Heimatlandes zu organisieren. Etwaige Zustellungskosten gehen zu Ihren Lasten, wobei es **Ihnen** freisteht, den für den vorübergehenden Verlust Verantwortlichen in Regress zu nehmen.
- Sie dabei unterstützen, Ersatzreisedokumente wie Reisepass, Einreisevisa oder Flugtickets zu erhalten, wenn die für die Rückreise erforderlichen Dokumente verloren gehen oder gestohlen werden. **Wir** übernehmen die Kosten, die für die Ausstellung neuer Dokumente anfallen.
- Ihnen** dabei assistieren, für die Fortsetzung der **Reise** notwendige Gegenstände (z.B. Ersatzbrille oder Kontaktlinsen; allerdings keine Dokumente, ob für private oder geschäftliche Zwecke) von zu Hause an Ihren Aufenthaltsort zu schicken. **Wir** übernehmen ausschließlich die Versandkosten. Diesen Service können **wir** nur erbringen, wenn **wir** Zugang zu den zu ersetzenden Gegenständen haben oder wenn diese Gegenstände nach entsprechender Vereinbarung in einem unserer Büros abgegeben werden.
- Ihnen** Ärzte, Krankenhäuser, Ambulanzen, private Krankenpfleger, Zahnärzte, Zahnkliniken, Behinderteneinrichtungen, Optiker, Apotheken, Augenärzte und Sanitätshäuser empfehlen.
- Ihnen** dabei assistieren, Ihre wichtigen verschreibungspflichtigen Medikamente zu ersetzen, wenn diese oder entsprechende Medikamente nicht verfügbar sind, während Sie sich außerhalb Ihres **Heimatlandes** aufhalten. **Wir** übernehmen lediglich die Kosten für den Versand, nicht jedoch die Kosten für das Medikament oder Steuern. Dieser Service ist abhängig von den Beförderungsbedingungen der eingesetzten Fluglinien bzw. anderer Transportdienstleister und den geltenden in- und ausländischen Gesetzen.
- Sie im Fall einer Erkrankung oder körperlichen Verletzung eines nahen Angehörigen im **Heimatland** diesbezüglich auf dem Laufenden halten.
- Wenn Sie in ein Krankenhaus eingewiesen werden müssen, werden wir Ihnen organisatorisch zur Seite stehen, die notwendigen Arrangements veranlassen und in Ihrem Namen eine Kostenübernahmeerklärung an das Krankenhaus abgeben.

## BESONDERE BEDINGUNGEN

Bitte beachten Sie die ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN auf Seite 2 und 3.

## AUSSCHLÜSSE

Neben den ALLGEMEINEN AUSSCHLÜSSEN auf Seite 3 gilt folgender besonderer Ausschluss im Zusammenhang mit Reiseunterstützung:

- Zahlung der Kosten von Vorauszahlung oder Zustellungsgebühren (sofern nicht anderweitig vereinbart).

## Abschnitt C: Reiserücktritt und Reiseabbruch

BITTE KONTAKTIEREN SIE VOR EINEM REISEABBRUCH UNBEDINGT ISON Care UNTER DER TELEFONNUMMER +49 89 38 03 74 44.

### IHR VERSICHERUNGSSCHUTZ IM DETAIL

Die Versicherungssumme beträgt für den Karteninhaber bei einem Reiserücktritt und bei einem Reiseabbruch maximal 5.000 €, für alle zusammen reisenden versicherten Personen maximal 5.000 €. Der Selbstbehalt von dem erstattungsfähigen Schaden beträgt 20 %, mindestens jedoch 200 € pro Reise und Person. Wir erstatten Ihnen ~~– bis zu dem in der Leistungsübersicht genannten Betrag –~~ ungenutzte und nicht rückerstattbare Reise- und Unterbringungskosten und andere im Voraus bezahlte Gebühren für alle zusammen reisenden begünstigten Personen, die Sie bezahlt oder zu deren Zahlung Sie sich verpflichtet haben, sowie sämtliche zusätzlichen Reisekosten, die anfallen, wenn

- a) die Stornierung oder Umbuchung der Reise erforderlich oder unvermeidbar ist; oder
- b) die Reise vorzeitig abgebrochen wird;

aufgrund eines der folgenden Ereignisse, das außerhalb Ihrer Kontrolle liegt und Ihnen zum Buchungszeitpunkt der Reise unbekannt war:

1. Unerwartete Erkrankung, schwerere Verletzung, Impfunverträglichkeit oder Tod von Ihnen, einem nahen Angehörigen oder einer Person, mit der Sie reisen oder reisen wollten.
2. Zwangsquarantäne, Schöffentätigkeit oder Ladung als Zeuge vor ein Gericht von Ihnen oder einer Person, mit der Sie reisen oder reisen wollten.
3. Arbeitgeber Kündigung (die gemäß der aktuellen Gesetzgebung Ihres Heimatlandes bezüglich Entlassungen zur Zahlung einer Abfindung berechtigt und wenn zum Zeitpunkt der Buchung der Reise kein Grund zur Annahme bestand, dass die Kündigung erfolgen würde) von Ihnen oder einer Person, mit der Sie reisen oder reisen wollten.
4. Die Rücknahme einer Freistellung von Angehörigen bzw. Angestellten der Bundeswehr, Polizei oder Feuerwehr sowie von Pflegegediensten, Ambulanzen oder Mitarbeitern einer Regierungsabteilung, sofern die Stornierung bzw. der Reiseabbruch zum Zeitpunkt der Buchung Ihrer Reise oder zum Zeitpunkt des Erhalts dieser Bedingungen (je nachdem, was später eintritt) nicht vorhersehbar war.
5. Die Polizei fordert Sie infolge einer schweren Beschädigung Ihrer Wohn- oder Arbeitsstätte durch Brand, Explosion, Sturm, Überflutung, Absenkung, Vandalismus oder Diebstahl auf, zu Hause zu bleiben oder dorthin zurückzukehren.

### UMBUCHUNGSKOSTEN

Wenn Sie sich wegen eines Umstands, der in diesem Abschnitt versichert ist, entschließen, Ihre gebuchte Reise umzubuchen anstatt zu stornieren, erstatten wir Ihnen die Kosten bis zu dem in der Leistungsübersicht angegebenen Betrag.

### BESONDERE BEDINGUNGEN

Neben den ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN auf Seite 2 und 3 gelten folgende weitere besondere Bedingungen für den Abschnitt „Reiserücktritt und Reiseabbruch“:

1. Sie müssen von Ihrem behandelnden Arzt ein ärztliches Attest sowie eine vorherige Genehmigung von ISON Care einholen, um vor dem Reiseabbruch die Notwendigkeit der Rückkehr nach Hause aufgrund eines Todesfalls, einer körperlichen Verletzung oder Erkrankung bestätigt zu erhalten.
2. Wenn Sie mit der Information des Reiseunternehmens, des Reiseveranstalters oder des Anbieters des Transportes/der Unterkunft in Verzug geraten oder dies versäumen, wenn festgestellt wird, dass es erforderlich ist, die Reise zu stornieren, beschränkt sich unsere Haftung auf die Stornogebühren, die ohne dieses Versäumnis oder die Verzögerung gegolten hätten.
3. Wenn Sie die Reise aufgrund einer körperlichen Verletzung oder Erkrankung stornieren, müssen Sie ein ärztliches Attest von dem Arzt vorlegen, der die verletzte/kranke Person behandelt, das bestätigt, dass die Stornierung der Reise notwendig ist. Im Fall einer psychiatrischen Erkrankung ist ein Attest eines Facharztes für Psychiatrie vorzulegen.
4. Wenn das Auto, das Sie für die Reise nutzen wollten, innerhalb von 7 Tagen vor dem Abreisedatum gestohlen oder beschädigt wird, werden die Kosten für einen Mietwagen übernommen und keine Stornogebühren bezahlt.
5. Im Fall eines Reiseabbruchs müssen Sie uns kontaktieren, damit wir die notwendigen Reisearrangements für Sie treffen können.
6. Im Fall eines Reiseabbruchs wird als Grundlage zur Errechnung der Erstattungssumme Ihr Rückkehrtag in Ihr Heimatland herangezogen.

### AUSSCHLÜSSE

Neben den allgemeinen Ausschlüssen (siehe ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE, Seite 3) gelten folgende besondere Ausschlüsse für Ansprüche aus der Reiserücktritt- und Reiseabbruchversicherung:

1. Zahlung der Kosten von erstattungsfähigen Flughafengebühren und -abgaben.
2. Zahlung der Kosten, die entstehen, weil Sie es versäumt haben, ISON Care unverzüglich über die Notwendigkeit eines Reiseabbruches zu informieren, damit diese alles Weitere veranlassen kann.
3. Ersatz für Schadenfälle, die direkt oder indirekt aus der Kündigung eines Arbeitsverhältnisses entstehen, wenn der Kündigungsgrund Ihr Fehlverhalten war, Sie selbst gekündigt haben oder wenn Sie freiwillig der Auflösung Ihres Arbeitsverhältnisses zugestimmt haben oder wenn vor Buchung der Reise bzw. vor Beginn der Gültigkeit dieser Police (je nachdem, was am kürzesten zurückliegt) die Kündigung bereits in Aussicht gestellt bzw. absehbar war.
4. Ersatz für Schadenfälle aufgrund Ihrer veränderten finanziellen Situation, es sei denn, dass Sie arbeitslos werden und nach geltendem Recht Ihres Heimatlandes zum Bezug von Arbeitslosengeld berechtigt sind.
5. Ersatz für Stornierungen oder Reiseabbrüche, die direkt oder indirekt aus Umständen entstehen, die Ihnen bei Buchung der Reise bzw. bei Beginn der Gültigkeit dieser Police (je nachdem, was am kürzesten zurückliegt) bekannt waren oder objektiv erwartet werden konnten.
6. Zahlung der Kosten, die mit einem Meilenbonusprogramm einer Fluggesellschaft, z. B. Air Miles, einem Karten-Bonuspunkteprogramm, einem Timesharing-Programm, Urlaubswohnungsprogramm oder anderen Urlaubspunkteprogramm bezahlt wurden, und/oder zugehörige Instandhaltungsgebühren.

7. Ersatz für Schadenfälle aufgrund von Schwangerschaft oder Entbindung, es sei denn, ein Arzt bescheinigt, dass nach der Reisebuchung bzw. nach Beginn der Gültigkeit dieser Police (je nachdem, was am kürzesten zurückliegt) unvorhersehbare Komplikationen eingetreten sind.
8. Zahlung der Kosten, bei denen Sie nicht in der Lage sind, ein Attest von einem am Urlaubsort praktizierenden Arzt vorzulegen, das bescheinigt, dass der Reiseabbruch aus medizinischen Gründen notwendig war.
9. Ersatz für Schadenfälle, die dadurch entstanden sind, dass eine begünstigte Person nicht im Besitz eines gültigen Passes, Visums oder anderen für die Reise erforderlichen Dokuments ist.
10. Schadenfälle, die sich daraus ergeben, dass
  - Sie einen Selbstmordversuch unternehmen oder Selbstmord begehen bzw. sich absichtlich verletzen,
  - eine Suchterkrankung vorliegt (z. B. wegen Alkohol oder Drogen) und dadurch Krankheiten oder Unfälle verursacht werden,
  - eine Entgiftungs-, Entzugs- oder Entwöhnungsbehandlung angetreten wird.

## Abschnitt D: Verspätete Abreise /Nichtantritt der Reise

### IHR VERSICHERUNGSSCHUTZ IM DETAIL

Wenn sich der Start des vorgesehenen öffentlichen Verkehrsmittels, das Sie für die Reise gebucht haben, aus folgenden Gründen um mindestens 4 Stunden nach der geplanten Startzeit verspätet:

- a) durch Streik oder Arbeitskampfmaßnahmen oder
  - b) durch ungünstige Witterung oder
  - c) durch mechanischen Ausfall oder technischen Fehler beim vorgesehenen öffentlichen Verkehrsmittel, das Sie für die Reise gebucht haben, erstatten wir Ihnen entweder
1. nach Ablauf von mindestens 4 Stunden Verspätung bis zu dem in der Leistungsübersicht angegebenen Betrag die Kosten für angemessene Verpflegung und Erfrischungen und zusätzliche Kosten für Unterkunft (nur Zimmer) sowie Reisekosten, die Ihnen entstehen, damit Sie Ihr Ziel im Ausland oder erreichen können, oder
  2. bis zu dem in der Leistungsübersicht unter Abschnitt C – Reiserücktritt und Reiseabbruch angegebenen Betrag die Kosten für nicht in Anspruch genommene und nicht rückzahlbare Reise- und Unterkunftsleistungen, zu deren Zahlung Sie sich verpflichtet haben, wenn die Verspätung mehr als 24 Stunden andauert, und Sie sich aus diesem Grund dafür entscheiden, die Reise nicht anzutreten.

### BESONDERE BEDINGUNGEN

Neben den ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN auf Seite Seite 2 und 3 gelten folgende weitere besondere Bedingungen für den Abschnitt „Verspätete Abreise“:

1. Sie müssen gemäß dem Ihnen ausgehändigten Reiseplan einchecken.
2. Sie müssen von dem Beförderungsunternehmen bzw. der zuständigen Stelle eine schriftliche Bestätigung über die Dauer der Verspätung in Stunden und den Grund für die Verspätung einholen.
3. Sie müssen sich an die Vertragsbestimmungen der Reiseagentur, des Reiseveranstalters oder des Beförderungsunternehmens halten.
4. Alle Belege sind aufzubewahren.

### AUSSCHLÜSSE

Neben den allgemeinen Ausschlüssen (siehe „ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE“, Seite 3) gelten folgende besondere Ausschlüsse für Ansprüche im Zusammenhang mit verspäteter Abreise für Forderungen, die sich direkt oder indirekt ergeben aus:

1. Streiks oder Arbeitskampfmaßnahmen oder Verzögerungen durch Verkehrskontrollen, die zu dem Zeitpunkt, an dem diese Bedingungen in Kraft traten oder an dem Sie Ihre Reise gebucht haben (je nachdem, was früher eintritt), existierten oder öffentlich bekannt gemacht wurden.

Aussetzung der Beförderung mit einem Flugzeug oder Schiff auf Anordnung oder Empfehlung des Luftfahrtbundesamtes, einer Hafen- oder ähnlichen Behörde.

## Abschnitt E: Gepäckverspätung

### IHR VERSICHERUNGSSCHUTZ IM DETAIL

Wir erstatten Ihnen bis zu dem Betrag, der in der Leistungsübersicht genannt ist, die Kosten für den notwendigen Ersatz von Kleidung, Medikamenten und Hygieneartikeln im Falle einer Gepäckverspätung, wenn das aufgegebenen Gepäck bei der Ausreise vorübergehend verloren geht und nicht innerhalb von 4 Stunden nach Ihrer Ankunft zurückgegeben wird.

Wenn der Verlust endgültig ist, wird der erstattete Betrag von dem Betrag abgezogen, der gemäß Abschnitt F – Reisegepäckversicherung zur Auszahlung gelangt.

### BESONDERE BEDINGUNGEN

Neben den ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN auf Seite 2 und 3 gelten folgende weitere besondere Bedingungen für den Abschnitt „Gepäckverspätung“:

1. Es ist eine schriftliche Bestätigung des Beförderers über die Dauer der Gepäckverspätung einzuholen.
2. Erstattungen erfolgen nur für tatsächlich entstandene Kosten, die über eine Erstattung des Beförderers hinausgehen.
3. Es werden nur Kosten für notwendige Ersatzkleidung bzw. Toilettenartikel erstattet. Die Artikel müssen innerhalb von 4 Tagen nach Ankunft an Ihrem Zielort gekauft werden und mit der versicherten Karte bezahlt werden. Falls die versicherte Karte nicht für diese Einkäufe genutzt werden kann, müssen detaillierte Rechnungen vorgelegt werden.
4. Es erfolgt keine Erstattung für Gegenstände, die nach Auslieferung des Gepäcks gekauft wurden.
5. Sämtliche Belege sind aufzubewahren.
6. Versicherungsschutz besteht nur auf dem Hinweg.

### AUSSCHLÜSSE

Neben den ALLGEMEINEN AUSSCHLÜSSEN auf Seite 3 gelten folgende besondere Ausschlüsse für Ansprüche im Zusammenhang mit Gepäckverspätung und erweiterter Gepäckverspätung. Dies betrifft alle Punkte, die im Abschnitt F – Persönliche Habe, Ausschlüsse auf Seite 3 aufgeführt ist.

## Abschnitt F: Persönliche Habe

### IHR VERSICHERUNGSSCHUTZ IM DETAIL

Wir erstatten Ihnen für den unabsichtlichen Verlust, Diebstahl oder Schaden an Gepäck bis zu dem in der Leistungsübersicht angegebenen Betrag abzüglich eines Selbstbehalts von 50 € pro Vorfall. Die Erstattung entspricht dem Wert des aktuellen Preises abzüglich einer Summe

für Verschleiß und Abwertung (oder **wir** entscheiden nach unserem Ermessen, das verlorene oder beschädigte Gepäck zu ersetzen, wiederherzustellen oder reparieren zu lassen). Der Höchstbetrag, den **wir** für einen Gegenstand, ein **Paar** oder **Set** von Gegenständen bzw. für alle Wertgegenstände zusammen bezahlen, entspricht der Grenze für einen Gegenstand bzw. der Grenze für Wertgegenstände in der Leistungsübersicht.

#### Geld und andere Zahlungsmittel

Bei unbeabsichtigtem Verlust, Diebstahl oder Beschädigung an Ihrem Geld und anderen Zahlungsmitteln erstatten wir Ihnen den Wert bis zu dem in der Leistungsübersicht angegebenen Betrag.

#### Besondere Bedingungen

Neben den ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN auf Seite 2 und 3 gelten folgende weitere besondere Bedingungen für den Abschnitt „Persönliche Habe/Geld und andere Zahlungsmittel“:

1. Sämtliche Belege sind aufzubewahren.
2. **Sie** sind verpflichtet, sämtliche Verluste und/oder Diebstähle von **persönlicher Habe** innerhalb von 24 Stunden nach der Entdeckung der örtlichen Polizei zu melden und einen schriftlichen Bericht darüber einzuholen. Eine Bestätigung von einem Reiseleiter reicht nicht aus.
3. Wenn persönliche Habe verloren geht, gestohlen oder beschädigt wird, während sie unter der Aufsicht eines Beförderungsunternehmens, einer Spedition, Behörde oder eines Hotels steht, müssen Sie dem betroffenen Unternehmen schriftlich Informationen zum Verlust, Diebstahl oder Schaden mitteilen und einen offiziellen Bericht einer zuständigen örtlichen Behörde einholen. Wenn persönliche Habe verloren geht, gestohlen oder beschädigt wird, während sie unter der Aufsicht einer Fluggesellschaft steht, müssen Sie  
a) von der Fluggesellschaft einen sogenannten Property Irregularity Report (Bericht über fehlendes bzw. beschädigtes Gepäck) einholen.  
b) der Fluggesellschaft innerhalb der in ihren Beförderungsbedingungen festgelegten Frist eine formale schriftliche Mitteilung der Forderung zukommen lassen (bitte behalten Sie eine Kopie davon).  
c) sämtliche Reisetickets und Anhänger behalten, damit Sie sie einreichen können, falls eine Forderung gemäß dieser Versicherung gestellt werden soll.
4. Sie müssen für verloren gegangene, gestohlene oder beschädigte Gegenstände einen Originalbeleg oder einen anderen Eigentumsnachweis vorlegen, um Ihre Forderung zu belegen.
5. Für verloren gegangene, gestohlene oder beschädigte Gegenstände müssen die Belege aufbewahrt werden, um Ihre Forderung zu belegen.
6. Zahlungen erfolgen auf der Grundlage des Wertes des Eigentums zum Zeitpunkt der Beschädigung, des Verlustes oder des Diebstahls. Je nach Alter des Gegenstands wird ein Abzug für Verschleiß und Wertverlust vorgenommen.

#### Ausschlüsse

Neben den ALLGEMEINEN AUSSCHLÜSSEN auf Seite 3 gelten folgende besondere Ausschlüsse für Ansprüche im Zusammenhang mit persönlicher Habe/Geld und anderen Zahlungsmitteln:

1. Der Selbstbehalt i. H. v. 50 € pro Schadenfall.
2. Verlust, Diebstahl oder Schäden an **Wertgegenständen**, die zu irgendeiner Zeit **unbeaufsichtigt** waren (einschließlich Verbleib in einem Fahrzeug oder unter Aufsicht von Beförderern), es sei denn, diese werden in einem Hotelsafe oder einer abgeschlossenen Sicherheitsverwahrungsbbox aufbewahrt.
3. Verlust, Diebstahl oder Schäden an persönlicher Habe, die in einem **unbeaufsichtigten** Fahrzeug liegt:  
a) über Nacht zwischen 21 Uhr und 8 Uhr (Ortszeit) oder  
b) zwischen 8 Uhr und 21 Uhr (Ortszeit), es sei denn, es befindet sich in dem Schließfach, das bei Fahrzeugen mit einem Schließfach vom Fahrgastraum getrennt ist, oder bei Fahrzeugen ohne separates Schließfach im Fahrzeug, aber nicht offen sichtbar, wobei der gewaltsame Zugang zum Fahrzeug in einem Polizeibericht bestätigt werden muss.
4. Verlust oder Schäden aufgrund einer Verzögerung, Konfiszierung oder Beschlagnahme durch den Zoll oder eine anderen Behörde.
5. Verlust, Diebstahl oder Schäden an Schecks mit Ausnahme von Reiseschecks, Geld, Post- oder Geldanweisungen, im Voraus bezahlten Coupons oder Gutscheinen, Reisetickets, Kredit-, Kunden- oder Geldkarten.
6. Verlust, Diebstahl oder Schäden an Kontakt- oder Hornhautlinsen, Hörgeräten, Zahn- oder medizinischen Prothesen, Antiquitäten, Musikinstrumenten, Urkunden, Manuskripten, Wertpapieren, verderblichen Waren, Fahrrädern und Schäden an Koffern (es sei denn, die Koffer sind aufgrund eines einzelnen Schadensereignisses unbrauchbar).
7. Verlust oder Schaden aufgrund von Rissen, Kratzern, Bruch oder Beschädigungen an Porzellan, Glas (außer Glas von Uhrendeckeln, Kameras, Feldstechern oder Teleskopen), oder anderen zerbrechlichen oder fragilen Gegenständen, es sei denn, diese werden durch Feuer, Diebstahl oder einen Unfall des Flugzeugs, Hochseeschiffes, Zuges oder Fahrzeugs, in dem sie befördert werden, verursacht.
8. Verlust oder Schaden aufgrund von Brüchen von Sportausrüstung oder Schäden an Sportkleidung, während diese in Gebrauch ist.
9. Forderungen, die nicht durch den Originalbeleg, den Nachweis des Eigentums oder eine Versicherungsbewertung (die vor dem Verlust eingeholt wurde) für die verlorenen, gestohlenen oder beschädigten Gegenstände nachgewiesen werden können.
10. Verlust, Diebstahl oder Schäden an Handelswerkzeugen, Motorzubehör und anderen Gegenständen, die im Zusammenhang mit **Ihrem** Geschäft, Handel, Beruf oder Ihrer Beschäftigung verwendet werden.
11. Verlust oder Schaden, der durch Verschleiß, Abwertung, Verschlechterung, atmosphärische oder klimatische Bedingungen, Motten, Ungeziefer, Reinigungs-, Reparatur- oder Wiederherstellungsverfahren, mechanische oder elektrische Ausfälle oder Flüssigkeitschäden entsteht.
12. Verlust oder Schäden, die aufgrund einer Wertminderung, von Schwankungen von Wechselkursen oder Mängeln aufgrund eines Fehlers oder einer Unterlassung entstehen.
13. Forderungen, die sich aus dem Verlust oder Diebstahl aus Ihrer Unterbringung ergeben, es sei denn, gewaltsames Eindringen kann nachgewiesen werden und wird in einem Polizeibericht bestätigt.
14. Forderungen, die sich aus Schäden ergeben, die durch ein Leck von Pulver oder einer Flüssigkeit, das/die mit den persönlichen Dingen oder im Gepäck transportiert werden, entstehen.
15. Forderungen, die sich durch den Verlust, Diebstahl oder Schaden an **persönlicher Habe** ergeben, die als Fracht transportiert wird.

## Abschnitt G: Mietwagen-Haftpflichtversicherung (gilt nur für **British Airways Barclays Visa Premium (BA)**)

### DEFINITIONEN – gültig für diesen Abschnitt

#### Mietwagen

- für den öffentlichen Straßenverkehr zugelassener Personenkraftwagen (zugelassen zur Beförderung von bis zu 9 Personen), auf Tages- oder Wochenbasis von einer zugelassenen Mietwagenagentur angemietet und vollständig mit Ihrer **British Airways Barclays Visa Premium** Kreditkarte, per Barclays Überweisungsservice bzw. mit einer direkt mit Ihrem Konto der Barclays verbundenen Zahlungsmethode durch einen Dritten bezahlt. Versicherungsschutz besteht für die Dauer des Mietvertrags, längstens jedoch für 31 Tage.

#### Mietwagenversicherung

- die Versicherung des Mietwagenunternehmens bzw. der Mietwagenagentur, die bezüglich des **Mietwagens** Risiken wie Haftpflicht oder Diebstahl des **Mietwagens** abdeckt.

#### Sie/Ihr/Fahrer

- der Karteninhaber der **British Airways Barclays Visa Classic** oder **Premium** Kreditkarte, dessen Name als Erstes auf dem Mietvertrag genannt wird, sowie weitere ein dem Karteninhaber reisende Personen, die ausdrücklich auf dem Mietvertrag genannt werden. Die Fahrer müssen mindestens 21 Jahre und dürfen nicht älter als 74 Jahre alt sein und müssen im Besitz einer für die Art des Mietwagens notwendigen gültigen Fahrerlaubnis sein.

#### IHR VERSICHERUNGSSCHUTZ IM DETAIL

Im Rahmen von Teilkasko (entspricht CDW) und Vollkasko (entspricht LDW) werden dem **Karteninhaber** die Zahlungen für Schäden am Mietwagen oder des Diebstahls eines Mietwagens erstattet, die der **Karteninhaber** bis zu einer Höchstgrenze von 1) den tatsächlichen Kosten für die Reparatur des Mietfahrzeugs, 2) dem Buchwert im Großhandel abzüglich Bergungs- und Abschreibungskosten verauslagen muss. Die Deckungssumme erstattet dem Kartenhalter zudem die angemessenen Gebühren (solche Gebühren, die in der nächsten Einrichtung, die normalerweise und gebräuchlicher Weise in der Nachbarschaft, in der der Verlust oder die Behinderung stattfand, anfallen), welche durch das Vermietungsunternehmen auferlegt werden, wie beispielsweise das Abschleppen oder das Parken und den Nutzungsausfall. Die anwendbaren Obergrenzen für Teilkasko und Vollkasko werden in der **Nutzungstabelle/Leistungsübersicht** aufgeführt.

Im Rahmen der Haftpflichtzusatzversicherung (entspricht Supplementary Liability Insurance; SLI) werden Zahlungen bis zu den in der Leistungsübersicht benannten Beträgen vorgenommen, zur Befriedigung von begründeten Ansprüchen und der Abwehr von gesetzlichen Schadensersatzbestimmungen des Landes, in dem der Schaden stattfand, sollten Menschen aufgrund der Nutzung des Mietwagens zu Schaden oder zu Tode gekommen oder Gegenstände beschädigt oder zerstört worden sein. Die anwendbaren Grenzen für SLI werden in der Leistungsübersicht aufgeführt.

Für alle aus der Mietwagen-Versicherung resultierenden Ansprüche ist ein Polizeibericht von der örtlichen Polizeibehörde in dem Land notwendig, in dem der Vorfall geschieht, und gilt für jedes Abhandkommen, jeden Diebstahl oder versuchten Diebstahl, für jede Beschädigung sowie Haftpflicht gegenüber Dritten.

#### BESONDERE BEDINGUNGEN

1. Es besteht kein Versicherungsschutz für Fahrer, die:  
a) nicht im Besitz einer gültigen, im **Heimatland** ausgestellten Fahrerlaubnis sind, die sie zum Führen des angemieteten Mietwagens berechtigt.  
b) mehr als drei Verurteilungen für Fahren oberhalb der zugelassenen Höchstgeschwindigkeit oder innerhalb der letzten 5 Jahre vor Beginn der Reise mehr als 4 Punkte im Verkehrszentralregister angesammelt haben.  
c) eine Verurteilung (oder ein anhängiges Verfahren) wegen Fahrens unter dem Einfluss von Drogen oder Medikamenten haben.  
d) innerhalb der letzten zwei Jahre eine Verurteilung (oder ein anhängiges Verfahren) wegen Fahrens unter Alkoholeinfluss hatten/haben.  
e) deren Führerschein aufgrund von gefährlichem Fahren entzogen wurde (bzw. aus diesem Grund ein Verfahren anhängig ist).  
f) unter 21 Jahre alt sind.  
g) sich nicht an die Bedingungen des Mietvertrags gehalten haben.
2. Es besteht kein Versicherungsschutz für die **Anmietung eines Mietfahrzeugs zu gewerblichen Zwecken sowie für die folgenden Arten von Mietfahrzeugen**:  
a) **Mopeds, Motorräder, Nutzfahrzeuge, Busse mit mehr als 9 Sitzplätzen, Lastkraftwagen, Wohnmobile, Wohnwagen, Anhänger sowie** Fahrzeuge, die nicht für den öffentlichen Straßenverkehr zugelassen sind (**einschließlich z.B. Anhänger und Wohnwagen**).  
b) Mietwagen mit einem Marktwert über (ggf. umgerechnet) 50.000 €.
3. **Mietwagen**, die eingesetzt werden für Motorrennen, Rallies, Schnelligkeits- und Ausdauerersts oder für das Training für solche Ereignisse.
4. Der **Fahrer** kann zu jedem beliebigen Zeitpunkt jeweils maximal einen **Mietwagen** anmieten.
5. Versicherungsschutz besteht für die Dauer des Mietvertrags, längstens jedoch für 31 Tage.
6. Dauermiet- oder Leasingverträge sind vom Versicherungsschutz ausgeschlossen.
7. **Es besteht kein Versicherungsschutz für Schäden am Mietfahrzeug im Zusammenhang mit dem Fahren unter dem Einfluss von Mitteln (insbesondere Drogen, Medikamenten), die die Fahrtauglichkeit derart beeinträchtigen, dass der Fahrer nicht in der Lage war, das Fahrzeug sicher zu führen, oder Schäden am Mietfahrzeug im Zusammenhang mit dem Fahren unter Alkoholeinfluss (d.h., der Blutalkoholgehalt des Fahrzeugführers liegt über dem Promillesatz, der nach der Rechtsordnung des jeweiligen Staates oder Landes im Straßenverkehr zulässig ist).**
8. Sofern es keine anderslautenden gesetzlichen Bestimmungen gibt, muss die Vermietungsfirma in Fällen von Teilkasko (LDW) und Vollkasko (CDW) das Vermietungsunternehmen ein Nutzungsjournal für den Fuhrpark vorlegen, aus dem hervorgeht, dass zu diesem Zeitpunkt: 1) kein anderer Mietwagen verfügbar war und 2) die Nachfrage nach einem Mietwagen bestand.
9. Bitte beachten Sie die ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN auf Seite 2 und 3.

#### AUSSCHLÜSSE

Neben den allgemeinen Ausschlüssen (siehe ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE, Seite 3) gelten folgende besondere Ausschlüsse für Ansprüche aus der Mietwagen-Haftpflicht**zusatz**versicherung:

1. Kompensation für finanzielle Schäden, die weder indirekt noch direkt mit Personenschaden oder medizinischen Schaden in Verbindung stehen
2. Übernahme von Forderungen gegen Sie von Ihren nahen Angehörigen, anderen **Karteninhabern**, die unter **Ihrem** Kartenkonto angemeldet sind, und deren Angehörigen, Mitfahrer und Personen, die für **Sie** arbeiten.

3. Ersatz von Schäden an Wohnmobilen, Fahrzeugen, die nicht für den öffentlichen Straßenverkehr zugelassen sind (einschließlich z. B. Anhänger und Wohnwagen).
3. Offroadfahrten (im Gelände/außerhalb von Straßen), Fahrtveranstaltungen, Geschwindigkeits- und Belastungstests jeweils inklusive Übungsfahrten.
4. Ersatz von Schäden an Fahrzeugen, die älter als 20 Jahre sind und/oder seit mehr als 10 Jahren nicht mehr hergestellt werden.
5. Ersatz von Schäden, die dadurch entstanden sind, dass die mit dem Mietwagen zur Verfügung gestellte Bedienungsanleitung nicht befolgt wurde.
6. Ersatz aller Schäden infolge von Verschleiß, Insekten- oder Ungezieferbefall.
7. Nutzung des Mietwagens, die nicht dem Mietwagenvertrag entspricht.
8. Ersatz aller Kosten, deren Haftung Sie anerkennen, verhandeln oder deren Zahlung Sie zusagen.
9. Ersatz aller Schäden aus Geldbußen und -strafen.

#### Verhalten im Schadenfall

1. Bitte lesen Sie sich den entsprechenden Abschnitt Ihrer Police durch, um zu erfahren, welche Ansprüche Sie haben und welche Umstände vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind.
2. Meldung des Schadenfalls:  
Bitte wenden Sie sich unter: +49 89 38 03 74 44 an ISON Care. Unsere Schadenregulierungsabteilung steht Ihnen montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr zur Anforderung eines Schadenformulars zur Verfügung. Hierzu benötigen wir die folgenden Informationen:  
– Ihren Namen  
– Ihre Barclays Kontonummer, nicht Kartennummer  
– Details zum Schadenfall in Kürze  
Reichen Sie Ihre Kosten direkt online ein. Das Schadenportal zur Reiseversicherung steht Ihnen 24h zur Verfügung: Geben Sie [www.myclaim.isonclaims.com](http://www.myclaim.isonclaims.com) direkt in den Browser ein und laden Sie Ihre Nachweise hoch.

Sie können unsere Schadenregulierungsabteilung auch online über das Schadenportal, per Post oder E-Mail erreichen:

**ISON Care im Auftrag von Société Générale Insurance**  
**Postfach 71-03 69Fuhlsbüttler Straße 437**  
**22163 Hamburg 22309 Hamburg**  
**E-Mail: [barclays-reiseversicherung@isonclaims.com](mailto:barclays-reiseversicherung@isonclaims.com)**

Bitte geben Sie uns in diesem Fall folgende Informationen bekannt:

- Ihren Namen
- Ihre Barclays Kontonummer, nicht Kartennummer
- Ihre Anschrift
- Den Abschnitt, unter dem Sie den Schadenfall geltend machen möchten

Bitte melden Sie uns Schadenfälle innerhalb von 28 Tagen nach Schadendatum. Die Ihnen eventuell übersandte Schadenmeldung ist ausgefüllt zusammen mit den erbetenen Unterlagen so bald als möglich an uns zurückzuschicken. Wir werden uns innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Erhalt Ihrer Unterlagen mit Ihnen in Verbindung setzen.

3. Zusätzliche Unterlagen  
Sämtliche Originalrechnungen, Belege, Berichte etc. sind uns einzureichen. Bitte prüfen Sie auch in dem für Ihren Schadenfall relevanten Abschnitt, welche Unterlagen Sie einreichen müssen. Es ist ratsam, Kopien von allen übersandten Unterlagen anzufertigen.
4. Externe Schadenregulierungsbüros  
Um eine schnelle Schadenregulierung zu ermöglichen, beauftragen wir von Zeit zu Zeit externe Schadenregulierungsbüros.

## Beschwerdeverfahren

Der Versicherungsnehmer und der Versicherer Société Générale Insurance sind bestrebt, allen Kunden einen hervorragenden Service zu bieten. Allerdings kann es vorkommen, dass Dinge gelegentlich falsch laufen. Alle Beschwerden werden deshalb ernst genommen mit dem Ziel, bestehende Probleme umgehend zu lösen. Sollten Sie mit einer von uns erbrachten Leistung nicht zufrieden sein, können Sie sich per E-Mail, Telefon, Fax oder Post an uns wenden, damit Ihre Beschwerde bearbeitet werden kann.

#### E-Mail

Schreiben Sie Ihre Beschwerde an: [complaints@isonclaims.com](mailto:complaints@isonclaims.com)

#### Telefon

Rufen Sie uns unter +49 89 38 03 74 44 an.  
Montags – freitags 8 – 20 Uhr

#### Fax

Faxen Sie uns Ihre Beschwerde unter +49 322 21 09 34 68

#### Post

Schreiben Sie uns an folgende Adresse:  
 ISON Care im Auftrag von Société Générale Insurance  
**Postfach 71-03 69Fuhlsbüttler Straße 437**  
**22163 Hamburg 22309 Hamburg**

#### Oder an:

SOGESSUR S.A. Deutsche Niederlassung  
 Fuhlsbüttler Straße 437  
 22309 Hamburg

Denken Sie daran, alle unten genannten Angaben zu machen – so können Sie uns helfen, Ihre Anfrage schneller zu bearbeiten:

- Ihr vollständiger Name
- Ihre Adresse
- Ihre Barclays Kontonummer, nicht Kartennummer
- Leistungsfallnummer, falls vorhanden
- Ihr Anliegen oder Ihre Beschwerde
- Einzelheiten dazu, was Sie sich von uns wünschen, um das Problem zu lösen
- Eine Telefonnummer, unter der wir Sie tagsüber erreichen können

Es kann vorkommen, dass wir Ihre Beschwerde nicht innerhalb von einer Woche abschließend bearbeiten können. In diesem Fall erhalten Sie eine schriftliche Information mit dem aktuellen Stand der Beschwerde. Sollte Ihr Anliegen nicht zu Ihrer Zufriedenheit reguliert werden, ist die SOGESSUR S.A. Deutsche Niederlassung zudem Mitglied im Verein Versicherungsombudsmann e.V. Damit kann das kostenlose, außergerichtliche Streitschlichtungsverfahren in Anspruch genommen werden. Der Ombudsmann der Versicherungen ist per Post „Versiche-

rungsombudsmann e. V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin“, oder über [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de) zu erreichen. Die Entscheidung des Versicherungsombudsmannes ist nicht verbindlich. Der Rechtsweg steht der versicherten Person jederzeit offen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich an die zuständige Aufsichtsbehörde L’Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (französische Aufsichtsbehörde), 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Frankreich oder an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn oder Marie-Curie-Straße 24-28, 60439 Frankfurt/Main ([www.bafin.de](http://www.bafin.de)) zu wenden.

## Forderungsübergang

Mit Wirkung vom Tag der Zahlung von Versicherungsleistungen im Rahmen dieser Police gehen Ihre etwaigen Rechte gegen Dritte (z. B. Sozialversicherungsverträge, sonstige Krankenversicherungen) auf uns über und wir können alle Ihnen zustehenden Rechte ausüben, einschließlich dem Recht auf Rückforderung geleisteter Zahlungen von Dritten, deren Handeln oder Unterlassen ursächlich für die Entstehung der Forderung gemäß dieser Police war.

Dieser Forderungsübergang kann jedoch nicht gegenüber in Ihrem Haushalt lebenden Personen ausgeübt werden.

Sie müssen uns in der Ausübung dieses Rechts auf Forderungsübergang unterstützen.

Sie haften uns gegenüber in Fällen, in denen Ihre Handlungen oder Unterlassungen unsere Rechte gegenüber Dritten beeinträchtigen.

## Abtretungsverbot

Die aus dieser Police entstehenden Rechte können nicht an Dritte abgetreten oder übertragen werden, es sei denn, dies geschieht mit unserer ausdrücklichen Zustimmung.

## Kein Verzicht auf Rechte

Beruft eine Partei sich nicht auf ein ihr in der vorliegenden Vereinbarung zuerkanntes Recht oder eine zuerkannte Leistung, stellt dies keinen Verzicht auf dieses Recht oder diese Leistung dar.

## Datenschutzrechtliche Erstinformation Ihres Versicherers

Mit diesen Hinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch uns, die SOGESSUR S.A. Deutsche Niederlassung (nachfolgend Société Générale Insurance), und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte.

#### Verantwortliche für die Datenverarbeitung:

SOGESSUR S.A. Deutsche Niederlassung  
 Fuhlsbüttler Straße 437  
 22309 Hamburg  
 Telefon: +49 40 646 03-140  
 Fax: +49 40 271 65 61 95  
 E-Mail-Adresse: [vertragsservice@sogcom.com](mailto:vertragsservice@sogcom.com)

Unsere(n) **Datenschutzbeauftragten** erreichen Sie per Post unter der o. g. Adresse mit dem Zusatz – Datenschutzbeauftragter – oder per E-Mail unter: [datschutzversicherung@sogcom.com](mailto:datschutzversicherung@sogcom.com)

#### Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO), des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG) sowie aller weiteren maßgeblichen Gesetze. Erklären Sie Ihren Beitritt zum Gruppenversicherungsvertrag, benötigen wir die von Ihnen hierbei gemachten Angaben zur Einbeziehung in den Versicherungsschutz und zur Einschätzung des von uns zu übernehmenden Risikos. Kommt das Versicherungsverhältnis zustande, verarbeiten wir diese Daten zur Durchführung des Vertragsverhältnisses, z. B. zur Policierung oder Rechnungsstellung. Angaben zum Schaden benötigen wir etwa, um prüfen zu können, ob ein Versicherungsfall eingetreten und wie hoch der Schaden ist.

#### Der Beitritt bzw. die Durchführung des Versicherungsverhältnisses ist ohne die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten nicht möglich.

Darüber hinaus benötigen wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erstellung von versicherungsspezifischen Statistiken, z. B. für die Entwicklung neuer Tarife oder zur Erfüllung aufsichtsrechtlicher Vorgaben. Die Daten nutzen wir weiterhin für eine Gesamtbetrachtung ihrer Kundenbeziehungen mit der Société Générale Insurance, beispielsweise zur Beratung hinsichtlich einer Vertragsanpassung, -ergänzung, für Kulanzentscheidungen oder für umfassende Auskunftserteilungen. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen personenbezogener Daten für vorvertragliche und vertragliche Zwecke ist Art. 6 Abs. 1 b) DSGVO. Soweit dafür besondere Kategorien personenbezogener Daten (z. B. Ihre Gesundheitsdaten bei Abschluss eines Lebensversicherungsvertrages) erforderlich sind, holen wir Ihre Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 a) i. V. m. Art. 7 DSGVO ein. Eine erteilte Einwilligung kann jederzeit widerrufen werden. Bitte beachten Sie jedoch, dass der Widerruf erst für die Zukunft wirkt. Verarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht betroffen. Erstellen wir Statistiken mit diesen Datenkategorien, erfolgt dies auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2 j) DSGVO i. V. m. § 27 BDSG. Ihre Daten verarbeiten wir auch, um berechnete Interessen von uns oder Dritten zu wahren (Art. 6 Abs. 1 f) DSGVO).

Dies kann insbesondere erforderlich sein:

- zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs,
- zur Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, insbesondere nutzen wir Datenanalysen zur Erkennung von Hinweisen, die auf Versicherungsmissbrauch hindeuten können.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen wie z. B. aufsichtsrechtlicher Vorgaben oder handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten. Als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dienen in diesem Fall die jeweiligen gesetzlichen Regelungen i. V. m. Art. 6 Abs. 1 c) DSGVO. Sollten wir Ihre personenbezogenen Daten für einen oben nicht genannten Zweck verarbeiten wollen, werden wir Sie im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen darüber zuvor informieren.

#### Kategorien von Empfängern der personenbezogenen Daten

##### Rückversicherer:

Von uns übernommene Risiken versichern wir evtl. bei speziellen Versicherungsunternehmen (Rückversicherer). Dafür kann es erforderlich sein, Ihre Vertrags- und ggf. Schadendaten an einen Rückversicherer zu übermitteln, damit dieser sich ein eigenes Bild über das Risiko oder den Versicherungsfall machen kann.

##### Vermittler:

Soweit Sie hinsichtlich Ihres Versicherungsverhältnisses von einem Vermittler betreut werden, verarbeitet Ihr Vermittler die zum Abschluss und zur Durchführung des Vertragsverhältnisses benötigten Beitritts-, Vertrags- und Schadendaten. Auch übermittelt unser Unternehmen diese Daten an die Sie betreuenden Vermittler, soweit diese die Informationen zu Ihrer Betreuung und Beratung in Ihren Versicherungs- und Finanzdienstleistungsangelegenheiten benötigen.

## Datenverarbeitung in der Unternehmensgruppe:

Spezialisierte Unternehmen bzw. Bereiche unserer Unternehmensgruppe nehmen bestimmte Datenverarbeitungsaufgaben für die in der Gruppe verbundenen Unternehmen zentral wahr. Soweit ein Versicherungsverhältnis zwischen Ihnen und einem oder mehreren Unternehmen unserer Gruppe besteht, können Ihre Daten etwa zur zentralen Verwaltung von Anschriftendaten, für den telefonischen Kundenservice, zur Vertrags- und Leistungsbearbeitung, für In- und Exkasso oder zur gemeinsamen Postbearbeitung zentral durch ein Unternehmen der Gruppe verarbeitet werden.

## Externe Dienstleister:

Wir bedienen uns zur Erfüllung unserer vertraglichen und gesetzlichen Pflichten zum Teil externer Dienstleister. Eine Auflistung der von uns eingesetzten Auftragnehmer und Dienstleister, zu denen nicht nur vorübergehende Geschäftsbeziehungen bestehen, können Sie der Übersicht am Ende dieses Dokumentes entnehmen.

## Dauer der Datenspeicherung

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten sobald sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Dabei kann es vorkommen, dass personenbezogene Daten für die Zeit aufbewahrt werden, in der Ansprüche gegen unser Unternehmen geltend gemacht werden können (gesetzliche Verjährungsfrist von drei oder bis zu dreißig Jahren). Zudem speichern wir Ihre personenbezogenen Daten, soweit wir dazu gesetzlich verpflichtet sind. Entsprechende Nachweis- und Aufbewahrungspflichten ergeben sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz. Die Speicherfristen betragen danach bis zu zehn Jahren.

## Betroffenenrechte

Sie können bei uns als Verantwortlichen unter der o.g. Adresse Auskunft über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus können Sie unter bestimmten Voraussetzungen die Berichtigung oder die Löschung Ihrer Daten verlangen. Ihnen kann weiterhin ein Recht auf Einschränkung der Verarbeitung Ihrer Daten sowie ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zustehen.

## Widerspruchsrecht

Verarbeiten wir Ihre Daten zur Wahrung berechtigter Interessen, können Sie dieser Verarbeitung widersprechen, wenn sich aus Ihrer besonderen Situation Gründe ergeben, die gegen die Datenverarbeitung sprechen. Sie haben das Recht, einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Direktwerbung zu widersprechen. Den Widerspruch können Sie ebenfalls an uns als Verantwortlichen an die o.g. Adresse richten.

## Beschwerderecht

Sie haben die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den oben genannten Datenschutzbeauftragten oder an eine Datenschutzaufsichtsbehörde zu wenden.

## Automatisierte Einzelfallentscheidung

Aufgrund Ihrer Angaben zum Versicherungsfall, der zu Ihrem Versicherungsverhältnis gespeicherten Daten sowie ggf. von Dritten hierzu erhaltenen Informationen entscheiden wir teilweise vollautomatisiert über unsere Leistungspflicht. Die vollautomatisierten Entscheidungen beruhen auf von uns vorher festgelegten Regeln zur Gewichtung der Informationen.

Unternehmen / Kategorie	Auftragsgegenstand / Funktion
Schadenabwicklungsunternehmen	Unterstützung im Rahmen der Schadenbearbeitung
Versicherungsnehmer	Vertragspartner des Gruppenversicherungsvertrages
IT-Dienstleister	IT-Betreuung
Gutachter und Sachverständige	Erstellen von medizinischen Gutachten
Druckdienstleister	Dokumentenerstellung
Entsorgungsdienstleister	Dokumentenvernichtung
Rückversicherungsunternehmen	Monitoring
Bestandsverwaltung und Schadenbearbeitung	Postservice inkl. Zuordnung von Eingangspost; Bestandsverwaltung; Erstkontakt im Rahmen der Leistungsbearbeitung
Personaldienstleister	Unterstützung bei Personalangelegenheiten
Rechtsanwälte	Juristische Beratung und Vertretung
Steuerberater	Beratung in steuerlichen Angelegenheiten

## Salvatorische Klausel

Ist/Sind oder wird/werden eine oder mehrere Bestimmungen der vorliegenden Police zu irgendeinem Zeitpunkt unwirksam, rechtswidrig oder nicht durchsetzbar sein oder werden, berührt dies nicht die Wirksamkeit, Rechtsgültigkeit, Durchsetzbarkeit der verbleibenden Bestimmungen. Die Parteien vereinbaren, dass jegliche nichtigen Klauseln durch gültige Klauseln ersetzt werden, die dem Sinn der Vereinbarung eher entsprechen.

## Nachweispflichten

### Im Falle der Geltendmachung von Ansprüchen

Für alle Forderungen benötigen wir Ihre Angaben zur Reise, zu Flugtickets und Buchungsrechnung sowie der Reiseroute.

Zusammengefasst benötigen wir gegebenenfalls die folgenden Nachweise sowie weitere relevante Informationen, um deren Übermittlung wir Sie möglicherweise bitten können. Die nachfolgende Aufzählung ist insofern nicht abschließend und die Anforderung weiterer Nachweise wird ausdrücklich vorbehalten.

### Abschnitt B – Reiseunterstützung

Im Fall von Verlust oder Diebstahl des Reisepasses ist ein Polizeibericht der örtlichen Polizeibehörde des Landes, in dem sich der Verlust, der Diebstahl oder versuchte Diebstahl ereignet, erforderlich.

### Abschnitt C – Reiserücktritt und Reiseabbruch

- Eine ärztliche Bescheinigung Ihres behandelnden Arztes (oder im Fall von Stress, Angstzuständen, Depression oder weiteren Geistes- oder Nervenleiden des Facharztes des entsprechenden Fachgebiets) mit der Erklärung, warum es für Sie notwendig war, die Reise zu stornieren oder abzubrechen.
- Sollte es im Todesfall zu einem Rücktritt oder Abbruch der Reise kommen, der Todeschein im Original.
- Buchungsbestätigung zusammen mit einer Stornorechnung von Ihrem Reisebüro, Reiseveranstalter oder Dienstleister für Transport/Unterbringung.
- Im Fall von Forderungen aus einem Reiserücktritt, schriftliche Angaben von Ihrem Reise-

büro, Reiseveranstalter oder Dienstleister für Transport/Unterbringung über die separaten Kosten für Transport, Unterbringung und weitere vorab bezahlte Kosten oder Gebühren, die in die Gesamtkosten für die Reise einfließen.

- Ihre ungenutzten Reisetickets.
- Belege oder Rechnungen für alle geforderten Kosten, Gebühren oder Auslagen.
- Die Referenznummer von **ISON Care**, die Sie bei Meldung des Notfalls gem. Ziffer 4 der einleitenden „Wichtigen Hinweise“ erhalten haben.
- Im Fall von Quarantäne ein Schreiben der zuständigen Behörde oder Ihres behandelnden Arztes.
- Im Fall einer Schöffenfähigkeit oder Anwesenheit als Zeuge die gerichtliche Vorladung.
- Für Ansprüche aus der Beendigung des Arbeitsverhältnisses das Entlassungsschreiben.
- Ein Brief des betreffenden befehlshabenden Offiziers oder leitenden Vorgesetzten (im Fall von Angehörigen/Angestellten des Militärs, der Polizei oder Feuerwehr sowie Mitarbeitern von Pflegediensten, Ambulanzen oder Angestellten von Regierungsbehörden), in dem die Beendigung des genehmigten Urlaubs oder der Abruf aus betrieblichen Gründen bestätigt wird.
- Im Fall von schwerer Beschädigung an Ihrem/Ihrer Haus/Wohnung, Bericht der Polizei oder der zuständigen Behörde.

### Abschnitt D – Verspätete Abreise/Nichtantritt der Reise

- Komplette Angaben über die Ihnen ausgehändigte Reiseroute.
- Ein Brief von dem Beförderungsunternehmen (bzw. deren Handlungsbevollmächtigten) mit der Bestätigung über die Anzahl der verspäteten Stunden, den Grund für die Verspätung und die Bestätigung, dass Sie rechtzeitig eingeecheckt haben.
- Sollten Sie sich für einen Nichtantritt der Reise entscheiden, müssen Sie diese Bestätigung über Nichtantritt der Reise Ihrem Reiseanbieter/ Reiseveranstalter weiterleiten. Hier müssen die Angaben zum Datum und zur Uhrzeit aufgeführt werden, wann der nächste Termin für den Reiseantritt für Sie möglich gewesen wäre.
- Im Falle von Stornierungsansprüchen: Ihre Buchungsbestätigung neben den schriftlichen Angaben vom Reiseleiter, Reiseveranstalter oder dem Dienstleister für Transport/Unterkunft über die jeweiligen Kosten für Transport, Unterkunft und weitere vorab bezahlte Kosten, welche in die Gesamtkosten der Reise einfließen. Belege oder Rechnungen für jeden Transport, jede Unterkunft oder weitere geforderte Kosten, Gebühren oder Ausgaben.
- Ihre nicht genutzten Reisetickets.
- Belege oder Rechnungen für Kosten über Transport, Unterkunft oder andere geforderte Kosten, Gebühren oder Ausgaben.

### Abschnitt E – Gepäckverspätung

- Für alle Verluste, Diebstähle oder versuchte Diebstähle ist ein Polizeibericht der örtlichen Polizeibehörde in dem Land, in dem der Vorfall passiert, erforderlich.
- Ein sog. Property Irregularity Report (PIR) der Fluggesellschaft oder ein Schreiben des Transportunternehmens, bei dem der Verlust, Diebstahl oder die Beschädigung passierte, während sich das Gepäck in deren Obhut befand, sowie eine Bestätigung über alle geleisteten Zahlungen.
- Gegebenenfalls ein Brief von einem Vertreter Ihres Reiseanbieters, Hotels oder Anbieter der Unterkunft.
- Belege für verlorene, gestohlene oder beschädigte Gegenstände sowie für nachgekaufte Kleidungsstücke, Medizin oder Hygieneartikel, sollte Ihr Gepäck vorübergehend über 4 Stunden verloren gegangen sein.
- Ein Brief vom Transportunternehmen mit der Bestätigung des Datums und der Uhrzeit, zu der Ihr Gepäck an Sie ausgeliefert wurde sowie über die geleisteten Zahlungen.
- Genutzte Flugtickets und Gepäck-Kennzeichnungen.
- Bericht vom Hersteller mit der Bestätigung, dass der/ die Artikel wirtschaftlich einen Totalschaden darstellt.
- Belege oder Rechnungen für jede erforderliche Ausgabe für Transport und Unterkunft.

### Abschnitt F – Persönliche Habe

- Einen sog. Property Irregularity Report (PIR) der Fluggesellschaft oder ein Schreiben des Beförderungsunternehmens, in dem der Verlust, Diebstahl oder die Beschädigung dokumentiert ist, der bzw. die sich unter deren Verwahrung ereignet hat.
- Alle Reisetickets und Kennzeichnungen.
- Belege oder Gutachten der verlorenen, gestohlenen oder beschädigten Gegenstände.
- Gegebenenfalls ein Reparaturbericht.

### Abschnitt G – Mietwagen-Versicherung

- Nachweis, dass Sie im Besitz einer in Ihrem Heimatland ausgestellten Fahrerlaubnis sind, welche es Ihnen erlaubt, den angemieteten Mietwagen zu fahren.
- Nachweis, dass Sie den Wagen von einer zugelassenen Mietwagenfirma angemietet haben und denselben komplett mit Ihrer Barclays bezahlt haben.
- Vorlage des Mietwagenvertrages.
- Umfassende schriftliche Angaben zum Unfall.
- Jedes Schriftstück, Anspruchsschreiben, jede Vorladung oder sonstige im Zusammenhang mit dem Unfall stehende Dokumente müssen sofort, nachdem Sie diese erhalten haben, an uns gesendet werden.
- Ein Polizeibericht der örtlichen Polizei des Landes, in dem sich der Verlust, Diebstahl, versuchte Diebstahl, Schaden und der Eintritt eines Haftpflichtfalls gegenüber Dritten ereignet hat.

Stand: Oktober 202223

**Allgemeine Informationen:** Barclays Bank Ireland PLC, One Molesworth Street, Dublin 2 D02 RF29, Ireland, Register Ireland, 396330. **Zuständige Zweigniederlassung:** Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch, Gasstraße 4 c, 22761 Hamburg, Deutschland, Telefon: +49 40 890 99-0, Telefax: +49 40 89 64 70, impressum@barclays.de, barclays.de, BIC BARCDEHAXXX, Handelsregister Hamburg HRB 153530, USt-IdNr.: DE 319 453 063, Hauptgeschäftstätigkeit der Bank: Betrieb von Bankgeschäften aller Art und damit zusammenhängenden Geschäften, ständiger Vertreter: Tobias Griefß. Zuständige Aufsichtsbehörden: Central Bank of Ireland und Europäische Zentralbank. Anwendbares Recht: Recht der Bundesrepublik Deutschland. Einlagensicherung: Deposit Guarantee Scheme (DGS), Central Bank of Ireland. Informationen zum Umfang sowie zur Höhe der Sicherung können Sie bei uns anfordern. Weitere Informationen zur Einlagensicherung finden Sie auch auf unserer Website unter [www.barclays.de/einlagensicherung](http://www.barclays.de/einlagensicherung).