

Wenn jemand eine Reise tut..

...so kann er was erzählen, wusste schon der deutsche Dichter und Journalist Matthias Claudius (1740–1815). Wenn heute von einer Reise die Rede ist, so erzählen die Protagonisten oftmals nicht begeistert von ihrer Reise, sondern von den Widrigkeiten am Urlaubsort und immer öfter auch von den Hürdenläufen im Gewirr der Reiseversicherungen. Dabei wähnt sich die Mehrzahl jener, die eine Reise buchen, bei ihren Kreditkartenfirmen auch beim Kartenanhängsel „Reise- und Reisetornoversicherung“ gut aufgehoben. Sie fragen meist nicht gezielt nach, was denn der Versicherungsschutz wirklich umfasst. Die unverhüllte Wirklichkeit tritt erst im Falle eines Schadens zutage.



Von Reinhard Jesenitschnig,
C:M:S Contracta.Makler.Service GmbH

Da hatte eine Lehrerin Glück, die sich für eine Reise nach Thailand während der Osterferien entschied, Kostenpunkt rund 2.800 Euro. Die Ausgabe für die vom Reisebüro angebotene Reise- und Reisetornoversicherung, immerhin 180 Euro, wollte sie sich sparen, hatte ihr Bankbetreuer doch beteuert, sie sei durch die Visa-Card der Sparkasse ausreichend versichert. Die Dame, von Natur aus skeptisch, fragte bei ihrem Versicherungsmakler nach und erfuhr nach Recherchen bei der Donau Versicherung, dass ihr Bankbetreuer vergessen hatte, sie über die Haftungssummen zu informieren. Diese betrug für die Stornoversicherung 1.500 Euro, verdoppelte sich allerdings, wenn zumindest ein Teil der Reise mit der Kreditkarte bezahlt wurde. Beim Preis der Reise ein kleines Detail mit möglicher großer Wirkung.

Überhaupt ist das mit den Versicherungen im Rahmen von Kreditkartenverträgen so eine Sache. Ob Visa oder Mastercard, ob Classic, Gold oder Platin: Der Kunde kann sich nicht darauf verlassen, dass bei gleichen Karten gleiche Bedingungen gelten. Entscheidend ist, welche Bank die Karte ausgegeben hat. Danach richtet sich, welche Versicherung im Hintergrund den mehr oder weniger umfangreichen Schutz bietet. So kann man durchaus bei der einen Bank bei der Europäischen Reiseversicherung, bei einer anderen bei der Donau oder bei der Wiener Städtischen Versicherung landen, und jedes Mal handelt es sich um die gleiche Kreditkarte. Unterschiedliche Versicherungsgesellschaften bedeuten aber, dass unterschiedliche Bedingungen gelten. Und dazu zählen auch – von den Kreditkartenkunden praktisch nie berücksichtigt – die Voraussetzungen für den Versicherungsschutz. Darunter verstehen die Versicherungen nicht die Einhaltung von üblichen Voraussetzungen, wie Obliegenheiten, die Zahlung der Prämie

oder die Beachtung bestimmter Ausschlüsse. Nein, darunter verstehen sie ganz einfach die Handhabung der Karte vor und während einer Reise. Auch das ist bei den verschiedenen Versicherungsgesellschaften durchaus unterschiedlich geregelt. Allein deshalb drängt sich der Verdacht auf, dass Deckung im Rahmen der Kreditkartenversicherung oftmals dem Zufall anheim fällt.

Einer unserer Kunden befand sich in Südafrika auf Urlaub und war mit einem Mietwagen von einem Hotel zum nächsten unterwegs. Bei einem kurzen Zwischenstopp wurde das Fahrzeug innerhalb von wenigen Minuten aufgebrochen und ausgeraubt. Neben Bekleidung und Hygieneartikeln kamen technische Geräte wie Mobiltelefon, Laptop und Haarfön abhanden. Zurück von der Reise, begann die Suche nach Versicherungsdeckung. Unsere Recherchen ergaben, dass hinter seiner Kreditkartenfirma Paylife VisaCard die Europäische Reiseversicherung stand. Als Voraussetzung für den Versicherungsschutz war gefordert, dass die Karte während der letzten drei Monate für Zahlungen verwendet worden war. Das konnte mittels der Kontomitteilungen der Kreditkartenfirma nachgewiesen werden. Vorsichtshalber teilte die Reiseversicherung in ihrem ersten Schreiben mit, dass die technischen Geräte nicht versichert seien, da sie in einem unbeaufsichtigt abgestellten Fahrzeug zurückgelassen worden seien. Und zwar egal, ob zwischen 6 und 21 Uhr oder umgekehrt, denn auch das ist bei Reiseversicherungen relevant. Für die restlichen Sachen, die offensichtlich unter Versicherungsschutz fallen, folgte eine lange Liste von Anforderungen:

- Reiseunterlagen (Buchungsbestätigung), welche An- und Abreise aus/nach Österreich belegen
- Polizeiprotokoll im Original
- Einkaufsrechnung (!) der gestohlenen Gegenstände im Original
- Mietwagenrechnung in Kopie
- Angabe von Kaufpreis und Alter der gestohlenen Gegenstände

Spätestens bei der Suche nach den Originalrechnungen der gestohlenen Gegenstände wird ein durchschnittlich verständiger Versicherungsnehmer verzweifeln und jegliches Verständnis verlieren. Noch dazu, wenn ihm bewusst wird, dass der vielleicht doch noch hart erarbeitete Ersatz nur zum Zeitwert erfolgt. Und nicht zu vergessen: Das Haftungslimit liegt bei 2.000 Euro.

Szenenwechsel: Mehrere Freunde fahren zu einem Konzert nach Udine und nützen die Fahrt, um vorher im Outlet von Palmanova einzukaufen. Als sie gegen Mitternacht zum Fahrzeug am Parkplatz des Stadions kommen, sind Seiten- und Heckscheibe eingeschlagen und das Auto ausgeräumt.

Der Eigentümer des Fahrzeuges besitzt eine Kaskoversicherung und erhält daraus neben dem Fahrzeugschaden einen Teil seiner Sachen (des persönlichen Bedarfs) ersetzt. Eine der drei Insassinnen nennt eine VisaCard ihr Eigen, bezogen von einer Raiffeisenbank. Das große Los fällt diesmal auf die Wiener Städtische, Anspruchsvoraussetzung: Die Karte muss im abgelaufenen Jahr zumindest 25 Mal genutzt worden sein. Auch das kann nach mehreren Telefonaten mit der Kreditkartenfirma dokumentiert werden. Sachen des persönlichen Bedarfs, also Reisegepäck, sind auch hier zum Zeitwert versichert, für die eingekauften Waren fehlt der Versicherungsschutz, es sind nämlich dezidiert keine „Mitbringsel“. Aber – die Kreditkarte enthält auch einen Einkaufsschutz. Damit sind die Waren, welche während der Reise gekauft wurden, bis 10% der gesamten Haftungssumme gedeckt, immerhin 182 Euro! Doch das auch nur, wenn die Zahlung der Waren mit der Kreditkarte erfolgte. Was man als Kreditkarteninhaber alles wissen und beachten muss...

Fast hätte ich's vergessen. Der Makler unseres Südafrika-Besuchers hat intensiv nachgebohrt – und ist fündig ge-



worden. Seine Lebensgefährtin hatte nämlich im Rahmen ihrer Haushaltsversicherung einen Baustein „Reisegepäckversicherung“. Keine berauschenden Summen, trotzdem freute sich die Reisebegleiterin über diese Überraschung. Ohne Makler wäre sie nie auf die Idee gekommen, dass ihre Haushaltsversicherung mehr ist als eben „nur“ eine Haushaltsversicherung.

Diese Erfahrungen, und viele weitere aus der Vergangenheit, sind nicht dazu angetan, den anfangs ausgesprochenen Verdacht zu entkräften, dass konkrete Leistungen aus einem Kreditkartenbeiwerk namens Reiseversicherung einem Lotteriespiel nicht unähnlich sind. ■