

Reiseschutz-Handbuch für Bus- und Gruppenreisen



Neues zum
Reiseschutz siehe
Seite 4 - 5!

Mitglied im:



Übersicht.

Alles rund um den Reiseschutz für Bus- und Gruppenreisen.

Reiseschutz bedeutet weitaus mehr als nur finanzielle Entschädigung. Denn wenn das Schicksal Ihres Kunden mitten in der Urlaubsidylle eine ungeplante Wendung nimmt, möchten Sie sicher sein, dass im Notfall für ihn gesorgt ist. Unser Ratgeber zeigt Ihnen, wie Sie und Ihre Kunden gleichermaßen vom Reiseschutz der ERV profitieren können.

Die ERV. Deutschlands führende Reiseversicherung.	3
Der Bus- und Gruppenreiseschutz der ERV. Einfach, kundenorientiert und sicher.	
Die Pluspunkte auf einen Blick	4
Busreise-Versicherungen	6
Gruppenreise- und Schülerreise-Versicherungen	7
Mehr Leistungen und Services. Geschäftsreiseversicherung, Unternehmensabsicherung, Krisenschutz, Fernbus-Versicherungen.	8
So sichern Sie Ihre Kunden ab! Einfache Buchungsmöglichkeiten für Sie und Ihre Kunden. CRS, Internet Booking Engine, ERV Expert, Überweisungspolice	10
So unterstützen wir Sie bei der Reiseschutz-Vermittlung! Persönliche Betreuung, Online-Agentur-Service, Druckstücke.	12
Wie helfen wir im Schadensfall? Im richtigen Moment immer in der Nähe.	13
Mit Begeisterung für Sie da. Ihre Ansprechpartner.	14



Die ERV.

Deutschlands führende Reiseversicherung.

Wie in allen Branchen, so ist auch in der Bus- und Gruppentouristik der Konkurrenzkampf härter und die Qualität touristischer Dienst- und Serviceleistungen zu einem wichtigen und selbstverständlichen Wettbewerbsfaktor geworden. Wir wollen Ihnen dabei helfen, die Zufriedenheit Ihrer Kunden zu steigern und gleichzeitig Ihre betriebswirtschaftlichen Ergebnisse zu verbessern.

Darum ist die ERV Ihr verlässlicher Partner in allen Versicherungsfragen rund um Bus- und Gruppenreisen:

1 Unsere Erfahrung - reicht über 100 Jahre zurück.

Wir haben über 100 Jahre Reiseschutz-Geschichte geschrieben und sind Marktführer unter den Reiseversicherern in Deutschland. Die ERV gehört zur ERGO Versicherungsgruppe und damit zur Munich Re, einem der weltweit führenden Risikoversicherer und Risikoträger.

2 Unser Bekenntnis zur Bustouristik.

Die Bustouristik gehört für die ERV zu den wichtigsten Geschäftsfeldern. Wir arbeiten mittlerweile mit über 1.000 national und international agierenden Unternehmen der Busbranche (Bus- und Gruppenreiseveranstalter, selbstveranstaltende Reisebüros, Verkehrsunternehmen und Paketreiseveranstalter) zusammen und engagieren uns in den wichtigsten Interessensverbänden.

3 Innovative und marktkonforme Reiseschutzprodukte zu fairen Prämien.

Unsere in enger Zusammenarbeit mit mittelständischen Reiseveranstaltern und Verkehrsunternehmen entwickelten Produkte richten sich gezielt nach den Bedürfnissen von Bus- und Gruppenreisenden. Auch maßgeschneiderte Individuallösungen sind möglich.

4 Unsere Vor-Ort-Betreuung - zuverlässig, kompetent und deutschlandweit präsent.

Unsere Regionalverkaufsleiter stehen Ihnen bei allen Fragen rund um das Thema Reiseschutz beratend zur Seite und kümmern sich vor Ort schnell und kompetent um eine individuelle Einbindung der Reiseschutzprodukte in Ihre Buchungsprozesse.

5 Zahlreiche Buchungsmöglichkeiten und starke Provisionen.

Unabhängig davon, wie Ihre Kunden buchen, mit den kostenlosen Buchungsmöglichkeiten der ERV können Sie ihnen in nahezu allen Vertriebswegen (Katalogverkauf, Internet Booking Engines, CR-Systeme) einfach und bequem den Abschluss eines passenden Reiseschutzproduktes ermöglichen. Damit bieten Sie Ihren Kunden nicht nur einen umfassenden Service, sondern erzielen zusätzliche Erträge durch unsere attraktiven Provisionen.

6 Unsere Notrufzentrale - rund um die Uhr an 365 Tagen erreichbar.

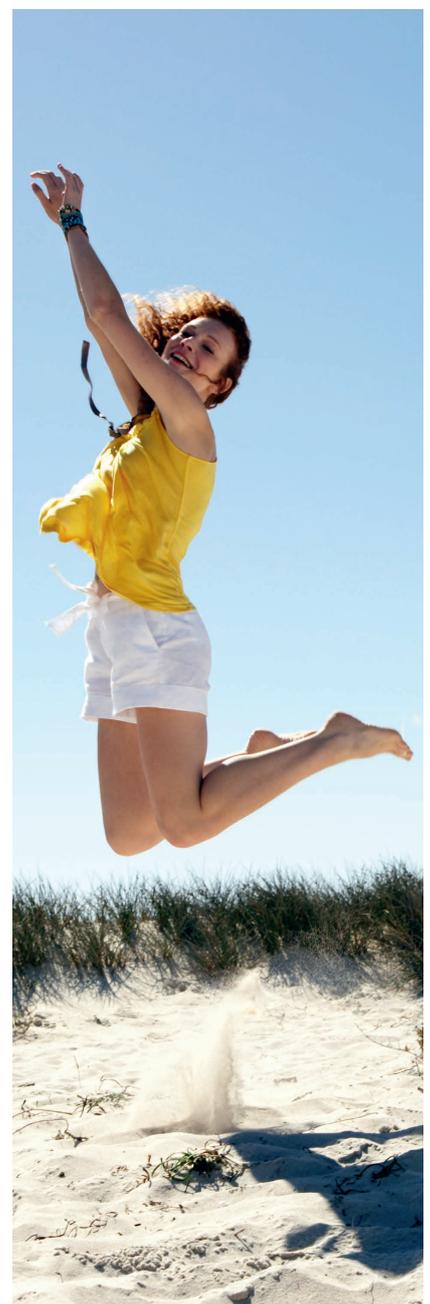
13 Ärzte, 40 geschulte Assistance-Koordinatoren und ein umfassendes Netzwerk aus Krankenhäusern und Rücktransportunternehmen kümmern sich im Notfall um Ihre Gäste. Reichen die medizinischen Bedingungen des örtlichen Krankenhauses nicht aus, so garantieren wir eine professionelle Verlegung bzw. auf Wunsch des Patienten auch den Rücktransport in sein Heimatkrankenhaus.

7 Unsere Schadensabteilung - schnell und professionell.

Unsere oberste Priorität ist ein hoher und dauerhafter Qualitätsstandard. Dies zeigt sich in der Bearbeitungsdauer und -qualität. Fast 80 % der neu eingehenden Schadensfälle werden innerhalb von 48 Stunden abgeschlossen.

8 Wir sprechen Klartext.

Unsere Versicherungsbedingungen wurden gemäß dem Hohenheimer Verständnisindex formuliert, was mehr Durchblick und Klarheit für Sie und Ihre Kunden schafft.



Der Bus- und Gruppenreiseschutz der ERV. Einfach, kundenorientiert und sicher.

Optimale Leistungen für alle Bedürfnisse:

Busreisende und Tagesausflügler	Bus-Reiserücktritts-Versicherung und Bus-RundumSorglos-Schutz →siehe Seite 6
Vielreisende	Jahres-Reiseschutz →siehe Seite 6
Gruppen, Vereine und Schulklassen	Gruppenreise- und Schülerreise-Versicherungen →siehe Seite 7

Die Pluspunkte unserer Leistungen auf einen Blick inkl. Leistungserweiterungen und Neuerungen:

Umfassender Schutz bei Reiserücktritt.

Die ERV erstattet die anfallenden Stornokosten, wenn eine Reise aus einem der folgenden Gründe nicht angetreten werden kann:

- Unerwartete schwere Erkrankung und Verschlechterung bereits bestehender Erkrankungen
- Schwere Unfallverletzung, Bruch von Prothesen und Lockerung von implantierten Gelenken, Organspende, Tod
- Schwangerschaft, Impfunverträglichkeit
- Erheblicher Schaden am Eigentum
- Betriebsbedingte Kündigung, Arbeitsplatzwechsel oder Aufnahme einer beruflichen Tätigkeit
- Konjunkturbedingte Kurzarbeit
- Wiederholungsprüfungen
- Bei Klassenfahrten: Schulwechsel oder Nichtversetzung
- Psychische Erkrankungen **Neu!**
- Gerichtliche Ladung
- Diebstahl Reisepass oder Personalausweis
- Unerwarteter Termin zum Empfang eines Organs

Erweiterter Risikopersonenkreis. **Neu!**

Nicht nur Ihre versicherten Kunden, sondern auch deren Angehörige und die Angehörigen des Lebensgefährten sowie Mitreisende oder Betreuungspersonen können den Versicherungsfall auslösen.

Aufnahme zusätzlicher Assistance-Leistungen. **Neu!**

Wir informieren auf Wunsch vor der Reise über Reisewarnungen sowie Sicherheitshinweise oder nennen auf Anfrage die nächstgelegene diplomatische Vertretung.

Schutz bei Reiseabbruch inklusive.

Von Stiftung Warentest empfohlen: In jeder Reiserücktritts-Versicherung ist automatisch eine Reiseabbruch-Versicherung enthalten.

Telefonische Beratung bei allen Stornofragen. **Neu!**

Wir haben unseren Service erweitert! Die Telefonische Stornoberatung hilft bei der Frage „Stornieren oder nicht?“ nicht mehr nur bei medizinischen Rücktrittsgründen, sondern bei allen Stornofragen.

Reisekranken-Versicherung noch familienfreundlicher. **Neu!**

Können mitreisende Kinder bis 18 Jahre aufgrund von Krankheit oder Unfall der Eltern im Urlaub nicht mehr betreut werden, organisiert und bezahlt die ERV deren Rückreise-Mehrkosten oder die Hin- und Rückreise einer nahestehenden Person aus der Heimat. Ebenso erstattet die ERV die Kosten für die Unterbringung einer Begleitperson im Krankenhaus, wenn ein minderjähriges Kind stationär behandelt werden muss.

Medizinisch sinnvoller und vertretbarer Rücktransport ist garantiert.

Bei vielen anderen Versicherern wird Ihr Kunde erst dann nach Hause bzw. in ein heimatnahes Krankenhaus transportiert, wenn er am Urlaubsort nicht adäquat behandelt werden kann. Bei der ERV wird dagegen auch der Wunsch des Reisenden, nach Hause zu kommen, entsprechend berücksichtigt.

Einfache und bedarfsgerechte Tarifwelt.

- Alle Reiseschutzprodukte können mit und ohne Selbstbeteiligung gebucht werden.
- Bei der Bus-Reiserücktritts-Versicherung und beim Bus-Rundum-Sorglos-Schutz wurden bei höheren Reisepreisen die Prämien in Prozent gestrichen und neue Reisepreisstufen eingeführt.
- Der USA-/Kanada-Zuschlag bei den Gruppenreise-Versicherungen wurde gestrichen – der Geltungsbereich „Welt“ umfasst ab sofort wieder alle Länder! **Neu!**

Absicherung von Bus-Tagesfahrten. **Neu!**

Durch die Einführung einer zusätzlichen Reisepreisstufe können Ihre Gäste nun bereits ab vier Euro pro Person das Stornorisiko bei Tagesfahrten absichern – inklusive Assistance-Leistungen und Schutz bei Reiseabbruch.



Letzte Etappe der Bus-Rundreise: Intensivstation

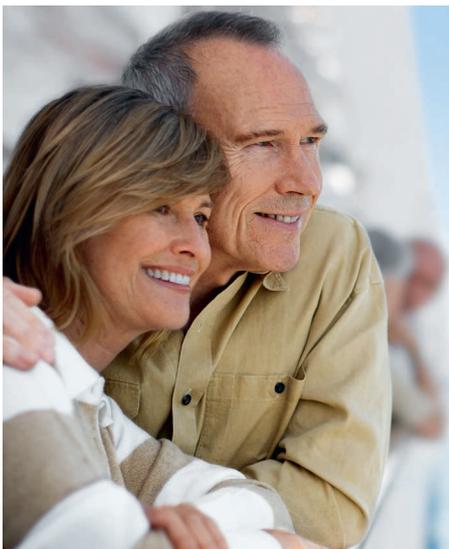
„Ach was, uns ist noch nie etwas passiert und wir brauchen keine Versicherung“, war die standhafte Aussage von Hermann E. als er den Sommerurlaub für sich und seine Frau buchte. Gut, dass Frau E. hartnäckig blieb und sich lieber absichern wollte. Ein paar Tage vor Abreise hatte sie noch schnell den RundumSorglos-Schutz (in diesem Fall ohne Stornokosten-Versicherung) für Paare abgeschlossen, denn das Risiko lässt sich bekanntlich nicht steuern. Und tatsächlich ...



Die Rundreise durch Norwegens Fjorde endete am sechsten Tag für Herrn E. mit einer lebensbedrohlichen Erkrankung. Während einer Busfahrt fühlte sich Herr E. unwohl und schwach. Ihm wurde plötzlich schwindelig und er verlor die Orientierung. Seine Frau alarmierte schnellstens die ERV Notrufzentrale, die einen Krankenwagen an den Aufenthaltsort schickte und Herrn E. in Begleitung seiner Frau ins nächstgelegene Krankenhaus brachte. Die Diagnose: Eine doppelseitige Lungenent-

zündung war Auslöser einer akuten Sepsis. Die Infektionsbakterien verbreiteten sich im ganzen Körper und der Zustand von Herrn E. verschlechterte sich dramatisch. Schon am nächsten Tag reiste die Tochter des Ehepaars nach Norwegen und blieb die ersten Tage auf der Intensivstation an der Seite ihres Vaters. Dort versuchten die Ärzte, Herrn E. mit Infusionen und Medikamenten zu kräftigen und die Organfunktionen wieder herzustellen.

Es war ungewiss, ob Hermann E. die Erkrankung überleben würde. Doch er hatte einen Schutzengel. Dank der richtigen Behandlung konnte er wieder stabilisiert und zwei Wochen später in sein Heimatkrankenhaus nach Deutschland zur weiteren Mobilisierung verlegt werden.



Die entstandenen Kosten im Überblick:

Der Schaden belief sich auf rund 120.000 Euro plus 1.000 Euro für den Reiseabbruch der Ehefrau. Kosten, über die sich die Familie dank des passenden Reiseschutzes keine Sorgen machen musste. Denn das war Sache der ERV.

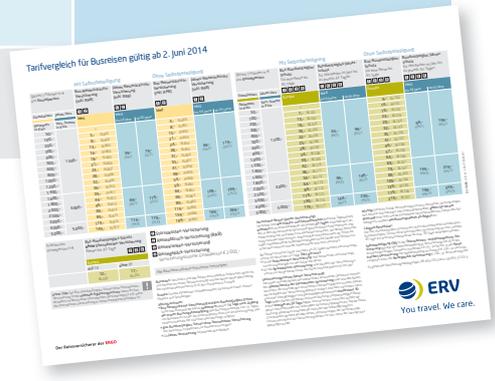
• Krankentransport ins Krankenhaus Norwegen	€ 988,-
• Stationäre Behandlung im Krankenhaus über insgesamt 3 Wochen	€ 111.592,-
• Ambulanzflug nach Bremen	€ 8.900,-
• Anschlusstransport vom Bremer Flughafen zum Heimatkrankenhaus inklusive Arztbegleitung	€ 844,-
• Hin- und Rückreise der Tochter ins Krankenhaus Norwegen	€ 510,-
• Übernachtung von Frau E. im Krankenhaus (anstelle der Hotelverlängerung) inklusive Rückflug nach Deutschland (Selbstbeteiligung bereits abgezogen)	€ 963,-

Bus-Reiserücktritts-Versicherung und Bus-RundumSorglos-Schutz.

Mit dem richtigen Reiseschutz lassen Sie Ihre Gäste nicht im Regen stehen und sichern Sie gegen die häufigsten Reiserisiken ab.

	Bus-Reiserücktritts-Versicherung (ab € 4,-*)	Bus-RundumSorglos-Schutz (ab € 7,-*)
Leistungen	Für Gäste, die ihre Reisekosten bei Stornierung oder Reiseabbruch finanziell absichern möchten.	Für Gäste, die rundum finanziell abgesichert sein wollen.
1. Stornokosten-Versicherung Wir erstatten z. B. die vertraglichen Stornokosten, die Mehrkosten der Hinreise, die Umbuchungsgebühren oder den Einzelzimmerzuschlag.	•	•
2. Reiseabbruch-Versicherung Wir erstatten z. B. die nicht in Anspruch genommenen Reiseleistungen und zusätzliche Rückreisekosten, wenn Ihr Kunde seine Reise frühzeitig abbrechen muss.	•	•
3. Reisekranken-Versicherung Kostenübernahme für Heilbehandlung im Ausland sowie für den medizinisch sinnvollen Rücktransport bei Krankheit oder Unfall - auch innerhalb Deutschlands.		•
4. Reisegepäck-Versicherung Wir bezahlen u. a. bei Diebstahl. Versicherungssumme: € 2.000,-		•
5. Assistance-Leistungen Wir informieren z. B. über Reisewarnungen und Sicherheitshinweise.	•	•

* Die Prämien sind nach Reisepreis gestaffelt. Weitere Informationen entnehmen Sie unserer Tarifübersicht.



Unser Tipp: Bus-RundumSorglos-Schutz ohne Stornokosten-Versicherung !

Dieses Produkt ist die optimale Ergänzung für alle Reisenden, die schon im Besitz einer Stornokosten-Versicherung sind, z. B. wenn die Stornokosten-Versicherung in der Kreditkarte inkludiert ist.

Auch als Jahres-Reiseschutz buchbar.

Das Plus für Sie als Reiseveranstalter / Reisebüro:	Das Plus für Ihre Gäste:
Bester Service: Optimale Beratung für Ihre Kunden. Denn der Jahresschutz lohnt sich oft schon ab einer Reise.	Bequem: Einmal den Jahres-Reiseschutz abgeschlossen, ist Ihr Gast auf allen Reisen versichert – weltweit.
Folgeprovision: Egal, wo Ihr Kunde seine nächsten Reisen bucht, Sie verdienen mit. Mit der Folgeprovision sind Ihnen Ihre Versicherungsumsätze im nächsten Jahr sicher. Ohne Beratungsaufwand!	Praktisch: Der Jahres-Reiseschutz gilt auch für Wochenendausflüge und Reisen in Deutschland ab 50 km Entfernung vom Wohnort.
	Flexibel: Auch Tarife für Familien und Paare buchbar. Sicherheit für die ganze Familie, auch wenn Familienmitglieder getrennt verreisen.
	Preiswert: Häufig ist der Jahres-Reiseschutz günstiger als die Versicherung einer einzelnen Reise.

Gruppenreise-Versicherungen.

Für die Absicherung von Reisegruppen jeder Art ab zehn (bei Bahnreisen ab sechs) bis 150 Personen können je nach Sicherheitsbedürfnis folgende Produkte ausgewählt werden:

	Gruppen-Reiserücktritts-Versicherung*	Gruppen-RundumSorglos-Schutz*	Gruppen-Reisekranken-Versicherung**
Geltungsbereich:	Welt	Deutschland, Europa, Welt	Europa, Welt
1. Stornokosten-Versicherung	•	•	
2. Reiseabbruch-Versicherung	•	•	
3. Reisekranken-Versicherung		•	•
4. Reisegepäck-Versicherung		•	
5. Assistance-Leistungen	•	•	•

* Die Prämien berechnen sich prozentual vom Reisepreis. Weitere Informationen entnehmen Sie unserer Tarifübersicht.

** Die Prämien berechnen sich pro Reisetag.

Unser Tipp: Absicherung des Reiseleiter-Risikos



Sofern bei Ausfall des Reiseleiters die Durchführung oder Fortsetzung der Gruppenreise unmöglich wird, kann dieses spezielle Risiko bis zu einem Gruppengesamtreisepreis von € 30.000,- gesondert abgesichert werden.

Schülerreise-Versicherungen.

Die Schülerreise-Versicherungen können schon für Schüler-Gruppen ab sechs Personen bis einschließlich 25 Jahre und ggf. maximal zwei Begleitpersonen abgeschlossen werden.

	Reiserücktritts-Versicherung für Schülerreisen*	Reiseschutz für Schülerreisen*
Geltungsbereich:	Welt	Deutschland, Europa
1. Stornokosten-Versicherung	•	•
2. Reiseabbruch-Versicherung	•	•
3. Reisekranken-Versicherung		•
4. Reiseunfall-Versicherung Versicherungsschutz bei Unfällen während der Reise, die zu Invalidität oder zum Tod führen.		•
5. Reisehaftpflicht-Versicherung Versicherungsschutz für Haftpflicht-Risiken für Personen- und Sachschäden		•
6. Assistance-Leistungen	•	•

* Die Prämien sind nach Reisepreis gestaffelt. Weitere Informationen entnehmen Sie unserer Tarifübersicht.

Unser besonderes Plus: Lehrer-Ausfall-Risiko inklusive



Es besteht Versicherungsschutz für alle versicherten Personen, wenn die komplette Reise aufgrund des Ausfalls der Aufsicht führenden Person (Lehrer bzw. Begleitperson) storniert werden muss.

Mehr Leistungen und Services.

Geschäftsreiseversicherung, Unternehmensabsicherung, Krisenschutz, Fernbus-Versicherungen.

Als Teil der ERGO-Versicherungsgruppe können wir nicht nur Reisenden, sondern auch Betrieben bedarfsgerechte Leistungen zur Optimierung ihrer Unternehmensabsicherung anbieten.

1 Geschäftsreiseversicherung für Reiseleiter und Busfahrer

Als Arbeitgeber sind Sie durch die gesetzliche Fürsorgepflicht angehalten, die Risiken Ihrer Arbeitnehmer bei Auslandsaufenthalten abzusichern. Weder gesetzliche noch private Krankenkassen bieten aufgrund von immer wieder auftretenden Deckungslücken ausreichend Schutz. Die Berufsgenossenschaften hingegen zahlen nur bei Unfällen während der Arbeitszeit – ein Spaziergang nach Feierabend ist nicht abgesichert!

Vorteile:

- Umfassender Versicherungsschutz bei weltweiten Auslandsreisen (auch außerhalb der Arbeitszeit)
- Geringer Abwicklungsaufwand – keine namentliche Nennung der Mitarbeiter notwendig
- Tagesprämien ermöglichen einfache Kalkulation
- Versicherungsschutz erfüllt alle Anforderungen an eine Visumvergabe
- 24-Stunden-Notruf
- bis 365 Tage ununterbrochene Reisetätigkeit je Mitarbeiter
- Möglichkeit, die Entsendung von Ersatzmitgliedern zu versichern
- **Weitere Zusatzleistungen:** Reiseunfall-Versicherung, Reisegepäck-Versicherung, Verspätungsschutz bei Dienst- und Geschäftsreisen



2 Reiseveranstalter-Haftpflichtversicherung und Kundengeldabsicherung

Die gesetzlich vorgeschriebene Kundengeldabsicherung und die zur Erlangung der Kundengeldabsicherung unabdingbar notwendige Haftpflichtversicherung sind als Kombinationslösung erhältlich.

Vorteile:

- vereinfachte Bonitätsprüfung in der Kundengeldabsicherung
- Personenschaden-Haftpflichtversicherung mit 10 Mio. Euro Versicherungssumme oder höher
- Sachschaden- und Vermögensschaden-Deckung ab einem (bis unendliche) Reiseteilnehmer

Unser Tipp:

Haftpflichtversicherung für Transferunternehmen

Verzögert sich beispielsweise eine Transferfahrt zum Flughafen durch einen unvorhersehbaren Stau und verpassen die Kunden dadurch ihren gebuchten Flug, so kann dies zu erheblichen Schadensersatzansprüchen für das Transferunternehmen führen. Die Haftpflichtversicherung für Transferunternehmen bietet hierfür geeigneten Versicherungsschutz.

3 Krisenschutz weltweit

Verlässliche Hilfe in Notsituationen. Mit dem Krisenschutz der TAS decken Reiseveranstalter Sofort- und Langfristmaßnahmen bei Unglücksfällen ab.

Vorteile:

- Einrichtung eines Krisenstabs
- Organisation der Pressearbeit im Krisenfall
- Betreuung und Informationsmanagement von Angehörigen
- Rückholung betroffener Gäste
- Telefonservice für Betroffene und Angehörige
- Klärung der Folgekosten
- Psychologische Akutintervention betroffener Reiseteilnehmer und Mitarbeiter
- Versicherungssumme: 500.000 Euro



4 KFZ-Versicherung für Fahrzeugflotten

Im Rahmen der KFZ-Versicherung bietet ERGO unterschiedliche Konzepte und Möglichkeiten, den Fuhrpark zu versichern.

Vorteile:

- Bedarfsgerechte Konzepte mit individuellen Abrechnungsformen
- Einfaches An- und Abmelden der Fahrzeuge



5 Geschäft & Gebäude

Während die Gewerbliche Gebäudeversicherung der ERGO eine individuelle Absicherung der Immobilie ermöglicht, schützt die Geschäftsinhaltsversicherung vor finanziellen Folgen, wenn die Betriebseinrichtung, Vorräte und Warenbestände zu Schaden kommen. In der Elektronikversicherung sind u. a. Schäden an der Telefon- und EDV-Anlage abgesichert.

Unser Tipp:



Die **Glasversicherung** ersetzt zerbrochene Glas- und Kunststoffscheiben, Glasbausteine und Lichtkuppeln des Gebäudes sowie Scheiben von Sonnenkollektoren.

6 Rechtsschutz-Versicherung

Die Situationen, in denen Sie als Unternehmer bzw. Selbstständiger Rechtsschutz benötigen, sind vielfältig: In Ihrer Verantwortung für Ihre berufliche Existenz und die Ihrer Mitarbeiter, im Privatleben, im Straßenverkehr und rund um Ihre gewerblich und privat genutzten Immobilien.

Leistungen (Auszug):

- Übernahme der Kosten für Anwalt, Gericht, Zeugen und Sachverständige
- Außergerichtliche Streitschlichtung
- Existenz-Rechtsschutz (für das Kostenrisiko aus der Betreibung ganz oder teilweise uneinbringlicher Forderungen auf außergerichtlichem Wege) **Neu!**
- Spezial-Straf-Rechtsschutz (für Hilfestellung bei strafrechtlichen Risiken, die sich aus der Unternehmertätigkeit ergeben wie z.B. der Vorwurf der Körperverletzung bei Arbeitsunfällen von Mitarbeitern) **Neu!**
- Weltweiter Reise-Rechtsschutz **Neu!**
- Unbegrenzte Versicherungssumme für alle Rechtsschutzfälle in Europa **Neu!**



Weitere Informationen zu den genannten Produkten sind entweder dieser Broschüre beigelegt oder können über Ihren persönlichen Ansprechpartner (siehe Seite 14) angefordert werden.

Unser Fernbus-Konzept

Der deutsche Fernbus-Markt boomt: Neuesten Erhebungen zufolge hat sich die Zahl der Fernbus-Strecken innerhalb eines Jahres verdreifacht und die Zahl der Fernbusreisenden nimmt stetig zu. Die ERV hat entsprechend darauf reagiert und bietet sowohl Reisenden als auch Busunternehmen optimale Versicherungsmöglichkeiten.

Fahrkarten-Stornoschutz	Gepäckversicherung für Omnibus-Linienverkehr:
<ul style="list-style-type: none">• Lückenlose Absicherung aller wichtigen Risiken vor Antritt der Reise• Ohne Selbstbeteiligung• Günstige Prämie• Einfacher Versicherungsabschluss in Verbindung mit der Online-Fahrkartenbuchung• Medizinische Stornoberatung als kostenloser Zusatzservice	<ul style="list-style-type: none">• Kollektive Absicherung der Gepäckschäden aller beförderten Fahrgäste• Attraktive Prämien-gestaltung

So sichern Sie Ihre Kunden ab!

Einfache Buchungsmöglichkeiten für Sie und Ihre Kunden.

Egal, wie Ihre Kunden buchen: Mit den verschiedenen kostenlosen Abschlussverfahren der ERV ermöglichen Sie Ihren Kunden die benutzerfreundliche Buchung eines passenden Reiseschutzproduktes.

Variante 1: Die Einbindung in ein Computer-Reservations-System (CRS)

Sie möchten in Ihrem eigenen CRS einfach und bequem eine Reiseschutzbuchung vornehmen?

Die Bus-Reiseschutzprodukte der ERV sind über die gängigen CRS buchbar, z. B. BusPro.Net (G. Kuschik Software), Unibus (Petri Software & Systeme), Ratioww (RATIOsoftware), turista (W&W Systemberatung) und viele andere.

Vorteile:

- Versicherungsprämien und Tarifschlüssel sind im CRS hinterlegt und werden automatisch auf Basis des Reisepreises pro Person angezeigt.
- Werbliche Beschreibungen zu den jeweiligen Reiseschutzprodukten.
- Ausweisung der Produktbezeichnung, der Versicherungsprämie, des Tarifschlüssels und den Informationen zur Versicherungssteuer auf der Buchungsbestätigung.
- Versand Produktinformationsblatt und Versicherungsschein als PDF im Anhang der Buchungsbestätigung.

Ein Beispiel aus der Praxis

Tarif-Import bei BusPro.Net®

Im System BusPro.Net® von Gottfried Kuschick Software können Versicherungstarife über eine eigene Versicherungstammdatenbank in das eigene CRS importiert werden.

Versicherer	Jahr	Tarifcode	Tarifbezeichnung	Akt
ERV	2013	X AU100	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	
		X AU101	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	
		X AU102	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	F
		X AU103	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	P
		X AU104	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	P
		X AU105	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	P
		X AU106	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	P
		X AU107	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	F
		X AU108	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	F
		X AU109	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	F
		X AU110	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	F
		X AU111	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	F
		X AU112	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	P
		X AU113	RundumSorglos-Schutz (mit Selbstbeteiligung)	P

Variante 2: Buchung über eine Internet Booking Engine

Sie haben ein hohes Online-Buchungsaufkommen und möchten den Versicherungsabschluss noch einfacher gestalten?

Dann binden Sie die Bus-Reiserücktritts-Versicherung und den Bus-RundumSorglos-Schutz mit Hilfe unserer dynamischen XML-Schnittstelle in Ihre Internet Booking Engine mit ein. Diese Lösung ist für den Gast sehr komfortabel und garantiert Ihnen hohe Abschlussquoten, da der Buchungsprozess nicht unterbrochen wird.

Ein Beispiel aus der Praxis

Reiseschutz - am besten gleich mitbuchen!

Es kann immer etwas Unvorhergesehenes passieren. Damit Sie bei Stornierung oder Abbruch Ihrer Reise finanziell abgesichert sind, empfehlen wir Ihnen den zuverlässigen Reiseschutz der Europäischen Reiseversicherung AG.

Bitte wählen Sie Ihre Bus-Reiseversicherung:

RundumSorglos-Schutz (weitere Informationen) 18,00 EUR

Stornokosten-Versicherung Reiseabbruch-Versicherung
 Assistance-Leistungen Reisekranken-Versicherung
 Reisegepäck-Versicherung

Reiserücktritts-Versicherung (weitere Informationen) 9,00 EUR

Stornokosten-Versicherung Reiseabbruch-Versicherung
 Assistance-Leistungen

Ich verzichte ausdrücklich auf einen Reiseschutz und trage im Schadensfall alle Kosten selbst.

Ich habe die Versicherungsbedingungen der ERV zur Kenntnis genommen.



ERV
You travel. We care.

Variante 3: ERV Expert - Das Buchungsportal der ERV

Sie möchten eine Reiseschutzbuchung online vornehmen?

Nutzen Sie die zahlreichen Vorteile unseres kostenlosen Buchungsportals, das Ihnen unter www.erv.de zur Verfügung steht.

Vorteile:

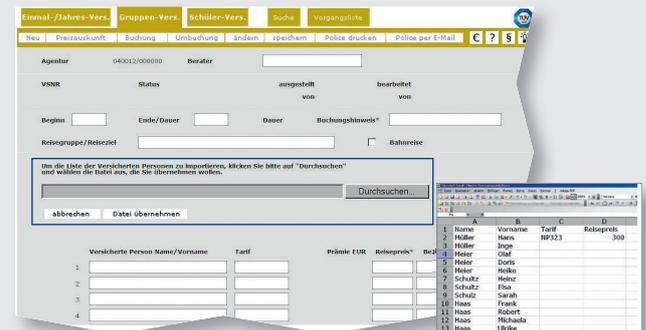
- Schnelle und einfache Buchung über die Tarifsuche mit Guided Mode
- Buchung aller Einzel-, Paket- und Jahresversicherungen sowie Schülerreise- und Gruppenversicherungen
- Ausdruck der Versicherungspolizen oder Versand per E-Mail
- Stornierung und Umbuchung im System
- Umsatzinformationen für die Buchhaltung
- Direkt- und Agenturinkasso wählbar
- Import der Teilnehmerinformationen bei Gruppenreisen

Unser Tipp:

Mitarbeiter von Partnerunternehmen der ERV können über den ERV Expert unsere Reiseschutzprodukte zum vergünstigten Expediententarif buchen!

Buchung von Gruppenversicherungen leicht gemacht!

- Sie können die Teilnehmerliste Ihrer Reisegruppe als Excel-Tabelle im ERV Expert hochladen und sich damit die mühsame Dateneingabe ersparen.
- Reisetilnehmer können nachträglich hinzugefügt, umgebucht oder storniert werden.
- Um einen Überblick zu behalten, welche Kunden bereits abgerechnet sind und welche neu dazu gekommen sind bzw. storniert wurden, können Sie jede Abrechnung auf www.erv.de einsehen und downloaden.

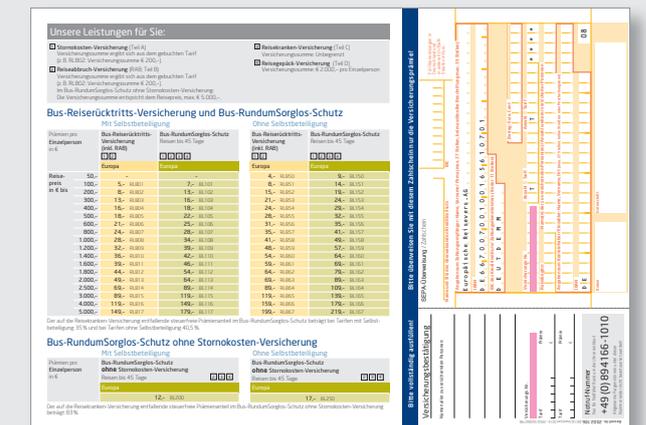


Variante 4: Die Überweisungspolice

Sie versenden Ihre Reisekataloge oder Ihre Reservierungs- und Buchungsbestätigungen per Post?

Dann legen Sie hier den porttoptimierten Produktprospekt bei, der Ihre Gäste nicht nur über die einzelnen Versicherungsprodukte informiert, sondern ihnen gleichzeitig ermöglicht, diese einfach und bequem per Überweisung abzuschließen.

Beispiel Produktprospekt



So unterstützen wir Sie bei der Reiseschutz-Vermittlung!

Persönliche Betreuung, Online-Agentur-Service, Druckstücke.

Persönliche Vor-Ort-Betreuung

Als Ihre persönlichen Ansprechpartner vor Ort kümmern sich unsere Regionalverkaufsleiter mit Begeisterung um Ihre Ideen und Wünsche und stehen Ihnen bei Fragen mit Rat und Tat zur Seite.

- Kompetente Beratung und Problemlösung vor Ort
- Abstimmung und Realisierung von Verkaufsförderungsmaßnahmen
- Durchführung von Informations- und Schulungsveranstaltungen
- Unterstützung bei Kulananzträgen und Reklamationen
- und vieles mehr

Online-Agentur-Service

Als ERV-Buspartner erhalten Sie unter www.erv.de mit Ihrer persönlichen Agenturnummer und Ihrem Passwort exklusiven Zugang zu den folgenden Themen:

- Informationen zu allen Produkten und Tarifen
- Materialbestellung
- Downloadcenter (u. a. Schadensformulare, Versicherungsbedingungen, Informationsflyer)
- Monatsabrechnungen
- ERV Expert-Buchungen (siehe Seite 11)



Druckstücke

Für Agenturen:



Reiseschutz-Handbuch für Bus- und Gruppenreisen

Reiseart	Reiseversicherung		Reiseversicherung		Reiseversicherung		Reiseversicherung	
	Standard	Plus	Standard	Plus	Standard	Plus	Standard	Plus
1 Person	12,00	15,00	12,00	15,00	12,00	15,00	12,00	15,00
2 Personen	24,00	30,00	24,00	30,00	24,00	30,00	24,00	30,00
3 Personen	36,00	45,00	36,00	45,00	36,00	45,00	36,00	45,00
4 Personen	48,00	60,00	48,00	60,00	48,00	60,00	48,00	60,00
5 Personen	60,00	75,00	60,00	75,00	60,00	75,00	60,00	75,00
6 Personen	72,00	90,00	72,00	90,00	72,00	90,00	72,00	90,00
7 Personen	84,00	105,00	84,00	105,00	84,00	105,00	84,00	105,00
8 Personen	96,00	120,00	96,00	120,00	96,00	120,00	96,00	120,00
9 Personen	108,00	135,00	108,00	135,00	108,00	135,00	108,00	135,00
10 Personen	120,00	150,00	120,00	150,00	120,00	150,00	120,00	150,00

Tarifvergleich für Bus-, Gruppen- und Schülerreisen



Gesamt-Tarifübersicht



Reiseschutz-Kompass
Alles Wissenswerte für Vermittler

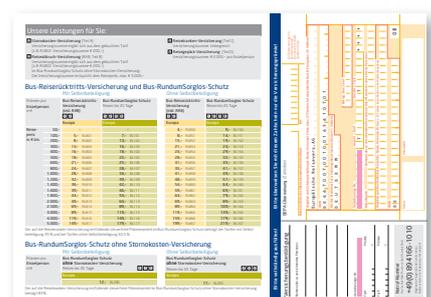
Für Kunden:



Produktprospekt
Busreise-Versicherungen



Produktprospekt
Gruppenreise-Versicherungen



Überweisungspolice mit
Zahlschein

Wie helfen wir im Schadensfall?

Im richtigen Moment immer in der Nähe.

„Ihr Kunde kann seine Reise vielleicht nicht antreten. Und jetzt?“

Vor der Reise



Damit der Versicherungsschutz nicht gefährdet wird, muss Ihr Kunde unverzüglich nach Eintritt des versicherten Rücktrittsgrundes stornieren oder unsere Telefonische Stornoberatung einschalten.

Schritt 1:

Ihre Kunden rufen unsere **Telefonische Stornoberatung** unter **+ 49 (0) 89 4166 - 1839** (Mo. – Fr. von 7 bis 21 Uhr, Sa. von 9 bis 16 Uhr) an, z. B. wenn

- ✓ sie vor der Reise erkranken und nicht wissen, ob sie bis zum Urlaubsantritt wieder gesund werden;
- ✓ ein Angehöriger oder Mitreisender erkrankt ist;
- ✓ sie aus einem anderen Grund nicht in der Lage sind zu reisen (z. B. Schwangerschaft, Impfungsverträglichkeit, unvorhergesehene Arbeitslosigkeit oder Schaden am Eigentum).

Schritt 2:

Im Telefongespräch beraten unsere Mitarbeiter Ihre Kunden, klären mit ihnen die Stornofristen und prüfen Möglichkeiten, die Reise doch noch zu retten.

Schritt 3:

Falls die Telefonische Stornoberatung nicht eingeschaltet wird oder die Reise nach dem Beratungsgespräch storniert werden muss, meldet Ihr Kunde uns die Stornokosten unter www.erv.de/schadensmeldung oder direkt über Sie an uns.

„Ihrem Kunden ist unterwegs etwas passiert und muss ins Krankenhaus. Und jetzt?“

Während der Reise



Schritt 1:

Ihre Kunden rufen unsere **Notrufzentrale** unter **+49 (0) 89 4166 - 1010** an. Unsere erfahrenen Mitarbeiter und Reisemediziner sind im Notfall rund um die Uhr für sie da!

Schritt 2:

Die Kunden nennen uns die Versicherungsnummer und schildern kurz was passiert ist: Wem ist was, wann und wo zugestoßen?

Schritt 3:

Ihr Kunde wird wieder gesund! Wir kümmern uns um den Rest: Wir sprechen mit den Ärzten vor Ort, organisieren u. a. die Verlegung, die Rückholung von Kindern oder den Rücktransport nach Hause und übernehmen die notwendigen Kostengarantien.

Nicht vergessen: Muss ein Kunde krankheitsbedingt die Reise abbrechen, so sollte er sich von einem Arzt vor Ort ein Attest ausstellen, damit wir ihm die Kosten für die medizinische Behandlung und die entgangenen Reiseleistungen erstatten können.

„Ihr Kunde hatte Kosten und das Geld ausgelegt. Und jetzt?“

Nach der Reise



So bekommen Ihre Kunden ihr Geld zurück:

Schritt 1:

Unter www.erv.de/schadensmeldung erfahren sie, welche Nachweise sie in ihrem Fall einreichen müssen. Anschließend melden sie uns den Schaden direkt online oder telefonisch unter **+49 (0) 89 4166 - 1799** (Mo. – Fr. von 7 bis 21 Uhr, Sa. von 9 bis 16 Uhr).

Schritt 2:

Anschließend erhalten sie eine E-Mail mit ihrer persönlichen Vorgangsnummer. Diese muss angegeben werden, wenn die Originalunterlagen eingereicht werden. Ein Link in der E-Mail führt geradewegs zum Vorgangsfall.

So können Ihre Kunden den Stand der Bearbeitung bei uns im Haus jederzeit mitverfolgen.

Schritt 3:

Die Originalunterlagen müssen zusammen mit der Vorgangsnummer an die folgende Adresse geschickt werden:
Europäische Reiseversicherung AG
Leistungsabteilung
Postfach 80 05 45
81605 München



Mit Begeisterung für Sie da. Ihre Ansprechpartner.

Key Account Manager Tourismus in Deutschland/Bustouristik: Florian Kulik, florian.kulik@erv.de

Verkaufsleitung Nord: Iris Nebbe, iris.nebbe@erv.de

- | | | |
|--|---|--|
| 1 Albrecht, Sabine
Tel. (0 45 51) 89 76 15
sabine.albrecht@erv.de | 8 Brinkmann, Petra
Tel. (0 30) 84 59 12 07
petra.brinkmann@erv.de | 14 Wegener, Frank
Tel. (02 61) 29 63 86 44
frank.wegener@erv.de |
| 5 Wendlandt, Svenja
Tel. (05 11) 76 82 18 80
svenja.wendlandt@erv.de | 9 Luttmann, Stefan
Tel. (0 56 73) 995 94 80
stefan.luttmann@erv.de | 27 Wittmann, Lars
Tel. (0172) 451 50 80
lars.wittmann@erv.de |
| 6 Leidig, Ramona
Tel. (03 37 63) 22 20 70
ramona.leidig@erv.de | 12 Kretschmer, Dagmar
Tel. (02 21) 13 34 33
dagmar.kretschmer@erv.de | 28 Schulz, Olaf
Tel. (0 53 62) 72 85 93
olaf.schulz@erv.de |
| 7 Brettschneider, Oliver
Tel. (0172) 842 62 55
oliver.brettschneider@erv.de | 13 Schildwächter, Andrea
Tel. (0 23 57) 1 72 72 55
andrea.schildwaechter@erv.de
Luttmann, Stefan
Tel. (0 56 73) 995 94 80
stefan.luttmann@erv.de | |

Verkaufsleitung Mitte: Thomas Bartels, thomas.bartels@erv.de

- | | | |
|---|--|--|
| 2 Foerster, Achim
Tel. (0 40) 47 79 19
achim.foerster@erv.de | 4 Gröne, Achim
Tel. (0 52 05) 998 70 45
achim.groene@erv.de | 11 Schildwächter, Andrea
Tel. (0 23 57) 1 72 72 55
andrea.schildwaechter@erv.de |
| 3 Theuerkauf, Frank
Tel. (0 44 03) 9 39 00 93
frank.theuerkauf@erv.de | 10 Hoffmann, Hans-Jürgen
Tel. (02 12) 31 81 38
hans-juergen.hoffmann@erv.de | |

Verkaufsleitung Süd: Tanja Kaulich, tanja.kaulich@erv.de

- | | | |
|--|--|--|
| 15 Dörr, Artur
Tel. (0 65 04) 17 57
artur.doerr@erv.de | 19 Raab, Ingrid
Tel. (09 31) 27 32 93
ingrid.raab@erv.de | 24 Kopp, Oliver
Tel. (02 08) 30 42 63 77
oliver.kopp@erv.de |
| 16 Christ, Markus
Tel. (069) 30 06 04 08
markus.christ@erv.de | 21 Tischler, Claudia
Tel. (03 75) 2 70 46 10
claudia.tischler@erv.de | 25 Mayer, Martin
Tel. (0 89) 71 04 68 42
martin.mayer@erv.de |
| 18 Köhler, Silke
Tel. (07 21) 8 60 05 85
silke.koehler@erv.de | 22 Grossi, Giorgia
Tel. (0 89) 51 66 44 44
giorgia.grossi@erv.de | 26 Haase, Andrea
Tel. (0 80 21) 50 49 58
andrea.haase@erv.de |
| | 23 Hammermüller, Marc
Tel. (06 21) 49 60 25 14
marc.hammermueller@erv.de | |

Sprechen Sie mit uns. Der Außendienst der ERV.

