

Häufig gestellte Fragen

Hier finden Sie die am häufigsten gestellten Fragen zur Versicherung, die in Ihrer Buchung enthalten ist. Wir haben unser Bestes getan, um sie auf kurze und einfache Weise zu beantworten.

Generelle Fragen

[Muss ich meine Reiseversicherung bestätigen?](#)

[Wann erhalte ich meine Versicherungsinformationen?](#)

[Wer ist durch die Versicherung gedeckt?](#)

[Wie lange habe ich Zeit, um einen Versicherungsfall zu melden?](#)

Reiserücktrittsversicherung

[Was deckt meine Rücktrittsversicherung?](#)

[Vor der Reise. In welchen Fällen werden die Storno - Gebühren übernommen?](#)

[Welche Möglichkeiten habe ich, wenn mein Flug Verspätung hat?](#)

[Was muss ich tun, um meine Buchung zu stornieren und eine Rückerstattung der Stornierungsgebühren zu beantragen?](#)

[Wie beantrage ich die Erstattung im Falle eines Leistungsausfalls?](#)

[Wo kann ich alle Bedingungen der Versicherungspolice einsehen?](#)

Travel Assistance Insurance

[Was deckt der Versicherungsschutz während Ihrer Reise ab?](#)

[Wenn während meines Hotelaufenthalts ein unvorhergesehenes Ereignis auftritt und ich vorzeitig abreisen muss: wie kann ich dann die Erstattung der nicht genutzten Übernachtungen beantragen?](#)

[Welche Leistungen umfasst die medizinische Behandlung?](#)

[Wie funktioniert das mit der medizinischen Assistenz?](#)

Generelle Fragen

Muss ich meine Reiseversicherung bestätigen?

Die Versicherung wird automatisch bestätigt.

Wann erhalte ich meine Versicherungsinformationen?

Bei nicht erstattungsfähigen/halbflexiblen Buchungen erhalten Sie, sobald Sie Ihre Buchung abgeschlossen haben, eine Kopie aller Details und der Versicherungspolice in derselben E-Mail.

**Sie können die Bedingungen in der Reservierungsbestätigung einsehen.*

Wer ist durch die Versicherung gedeckt?

Die Versicherung deckt natürlich den Inhaber der Buchung sowie seine direkten Begleiter ab. SEHR WICHTIG! Damit die Versicherungsgesellschaft diese richtig zuordnen kann,

geben Sie bitte alle erforderlichen Daten ein und befolgen Sie die unter folgendem Link beschriebenen Schritte: <https://app.flexmyroom.com/en/>

Wenn Sie für einen Dritten buchen, müssen Sie diesen Schritt ebenfalls durchführen, damit dieser identifiziert werden kann.

Wie lange habe ich Zeit, um einen Versicherungsfall zu melden?

Im Falle eines Schadens müssen Sie zunächst umgehend die Versicherungsgesellschaft informieren. Danach haben Sie bis zu 2 Jahre Zeit, um die erforderlichen Nachweise einzureichen.

Reiserücktrittsversicherung

Sie ist ab dem Zeitpunkt der Buchung bis zum Tag der Ankunft gültig.

Was deckt meine Rücktrittsversicherung?

Die folgenden Beträge geben den Höchstbetrag an, den der Versicherer erstatten wird:

- Rückerstattung der Stornierungsgebühren bis zu 10.000 € pro Person aus berechtigten Gründen.
- Verlust vertraglicher Leistungen vorgesehen: Erstattung der Kosten für die erste Nacht aufgrund von Flugverspätungen.

Vor der Reise, In welchen Fällen werden die Storno - Gebühren übernommen?

Erstattung der Kosten für die Stornierung der Reise sofern der Rücktritt vor Reiseantritt aus einem der genannten eingetretenen Gründe in [Allgemeine Bedingungen](#).

Wir geben sie hier für Sie an:

1. Aufgrund von Tod, Krankenhausaufenthalt für mindestens eine Nacht, schwerer Erkrankung oder schwerer Unfallverletzung:
 - a) Dem Versicherten oder eines seiner/ihrer Familienangehörigen, wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Police festgelegt.
 - b) Von jedem Familienmitglied, dem Ehepartner oder dem nach allgemeinem Recht geltenden Lebens - Partner oder der Person, die als solche dauerhaft mit dem Versicherten zusammenlebt; als Familienmitglieder werden verstanden: wie in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Police festgelegt.

c) von der verantwortlichen Person während der Reise des Versicherten, der die Obhut der minderjährigen oder behinderten Kinder am gewöhnlichen Aufenthaltsort obliegt.

d) vom direkten Stellvertreter des Versicherten in seiner / ihrer Arbeitsposition, sofern dieser Umstand ihn / sie daran hindert, die Reise gemäß den Anforderungen des Unternehmens zu durchzuführen, bei dem er / sie beschäftigt ist.

2. Aufgrund einer Vorladung des Versicherten als Partei oder Zeuge vor einem Zivil -, Straf - oder Arbeitsgericht.
3. Aufgrund der Einberufung als Mitglied eines Wahllokals für Wahlen auf Landes -, Regional - oder Gemeinde - Ebene.
4. Aufgrund von offiziellen Einstellungstests, die nach Unterzeichnung der Versicherung durch eine öffentliche Einrichtung einberufen wurden. Diese Einberufung ist sowohl als Aspirant als auch als Mitglied des Prüfungsrates relevant.
5. Aufgrund von schwerwiegenden Schäden, die durch Feuer, Explosion, Diebstahl oder Naturgewalt in Ihrem Haupt - oder Neben - Wohnsitz oder auch in den beruflichen Räumlichkeiten verursacht werden, wenn die versicherte Person einen selbständigen Beruf ausübt oder ein Unternehmen führt und damit die Anwesenheit unbedingt erforderlich ist.
6. Aufgrund einer Entlassung des Versicherten. In keinem Fall tritt diese Garantie aufgrund der Kündigung des Arbeitsvertrags, des freiwilligen Rücktritts oder des Versagens während der Probezeit in Kraft. Die Versicherung muss in jedem Fall noch vor der schriftlichen Mitteilung des Unternehmens an den Arbeitnehmer abgeschlossen worden sein.
7. Aufgrund der Eingliederung in einen neuen Arbeitsplatz in einem anderen Unternehmen als dem bisherigen und mit einem Arbeitsvertrag von mehr als sechs Monaten, sofern der Arbeitsantritt nach der Buchung der Reise erfolgt und daher nach dem Abschluss der Versicherung.
8. Aufgrund einer parallel abgegebene Einkommenserklärung an das Finanzamt, aus der hervorgeht, dass der Versicherte einen Betrag von mehr als 600 EURO zu zahlen hat.
9. Luft -, Land - oder See - Piraterie, die es dem Versicherten unmöglich macht, seine Reise zu den geplanten Terminen zu beginnen.
10. Aufgrund der Einbestellung des Versicherten zu einem chirurgischen Eingriff sowie zu medizinischen Tests, die diesem Eingriff vorausgehen können. (Beinhaltet Organ - Transplantation als Empfänger oder Spender).

- 11.** Aufgrund von dringenden medizinischen Tests des Versicherten, deren direkten Angehörigen oder Verwandten ersten oder zweiten Grades, die vom öffentlichen Gesundheitswesen durchgeführt werden, sofern diese durch die Schwere des Falles gerechtfertigt sind.
- 12.** Aufgrund von schwerwiegenden Komplikationen bei der Schwangerschaft, die auf ärztliche Verschreibung hin eine Ruhepause oder eine Krankenhaus - Einweisung der Versicherten, ihres Ehepartners oder ihres Lebenspartners oder einer Person, die nach allgemeinem Recht als solche dauerhaft mit der Versicherten zusammenlebt, erfordern, immer sofern diese Komplikationen festgestellt wurden, nachdem die Police abgeschlossen wurde und die Kontinuität oder die notwendige Entwicklung dieser Schwangerschaft ernsthaft gefährdet sind.
- 13.** Vorzeitige Entbindung der Versicherten.
- 14.** Wegen der Notwendigkeit der polizeilichen Verfügbarkeit des Versicherten, die nach dem Abschluss der Versicherung erfolgte und die mit dem Reisedatum übereinstimmen.
- 15.** Wegen einer Vorladung vor Gericht für einen Scheidungsprozess, die nach dem Abschluss der Buchung der Reise einging und die mit dem Datum der Reise zusammenfällt.
- 16.** Wegen der dringenden Verpflichtung, sich den Streitkräften, der Polizei oder der Feuerwehr anzuschließen, solange die Einberufung nach dem Abschluss der Versicherung mitgeteilt wird.
- 17.** Medizinische Quarantäne infolge eines unvorhersehbaren Ereignisses.
- 18.** Aufgrund des unerwarteten Aufrufs zur Organ - Transplantation von:
 - Der / dem VERSICHERTEN oder einem direkten Familienmitglied
 - Der Begleitung des VERSICHERTEN, die in derselben Buchung registriert und damit auch versichert ist.
- 19.** Unterzeichnung von amtlichen Dokumenten - ausschließlich solche vor der öffentlichen Verwaltung - zum Reisedatum.
- 20.** Zusammenführung mit einem Kind zur Adoption, die mit den geplanten Reisedatum übereinstimmt.
- 21.** Die offizielle Erklärung zum Katastrophengebiet am Wohnort des VERSICHERTEN oder am Bestimmungsort der Reise. Unter diesen Absatz fällt auch die offizielle Erklärung zum Katastrophengebiet eines Transitorts zum Bestimmungsort, sofern dieser der einzige Weg ist, um ans Ziel zu gelangen. Dabei wird ein maximaler Entschädigungsbetrag pro Anspruch von 30.000 € festgelegt.

22. Die gerichtlich zertifizierte Erklärung über die Aussetzung von Zahlungen eines Unternehmens, die den VERSICHERTEN daran hindert, seine berufliche Tätigkeit weiterhin auszuüben.
23. Der Diebstahl von Unterlagen oder Gepäck, die es dem VERSICHERTEN unmöglich machen, die Reise zu beginnen.
24. Die Stornierung der Person, die den Versicherten auf der Reise begleiten soll und die zusammen mit dem Versicherten gebucht hat und dadurch durch denselben Vertrag versichert ist, sofern diese Stornierung ihren Ursprung in einem der oben genannten Gründe hat und aus diesem Grund der Versicherte gezwungen wäre, alleine reisen.
25. Stornierung eines Familienmitglieds des Versicherten, das den Versicherten auf der Reise begleitet, zusammen mit dem Versicherten gebucht hat und dadurch durch denselben Vertrag versichert ist, sofern diese Stornierung ihren Ursprung in einem der oben genannten Gründe hat.
26. Rücktritt von der Reise durch den Versicherten aufgrund einer Verspätung des Luftverkehrsmittels von mehr als 24 Stunden, die den Zweck der Durchführung der Reise unmöglich macht. Die Stornokosten der Hotelreservierung werden erstattet, sofern diese nicht bereits zuvor vom Transportunternehmen bezahlt wurden und weniger als fünfzig Prozent des Aufenthalts verbleiben.

[Covid-19](#) gilt als eine Krankheit, die von der Versicherung abgedeckt wird.

Welche Möglichkeiten habe ich, wenn mein Flug Verspätung hat?

- Wenn sich Ihr Flug um mehr als 24 Stunden verspätet und Sie nicht reisen können oder wenn mehr als die Hälfte der Flugzeit verstrichen ist, haben Sie Anspruch auf Rückerstattung der Stornierungsgebühr, wenn Sie sich entschließen, nicht zu reisen (sofern diese nicht von der Fluggesellschaft gezahlt wurde).
- Wenn Sie trotz der Verspätung Ihres Fluges Ihre Reise antreten und später an Ihrem Zielort ankommen, können Sie die Erstattung der ersten Nacht beanspruchen, wenn die Verspätung auf einen technischen Defekt, schlechtes Wetter, eine Naturkatastrophe, behördliche Eingriffe oder andere höhere Gewalt zurückzuführen ist.

Was muss ich tun, um meine Buchung zu stornieren und eine Rückerstattung der Stornierungsgebühren zu beantragen?

Sie können die Reservierung stornieren und eine Rückerstattung gemäß den Stornierungsbedingungen der Richtlinie beantragen.

Befolgen Sie bitte die folgenden Schritte:

1. Kontaktieren Sie das Hotel fordert die Stornierung der Reservierung und die Rechnung der entstandenen Kosten.
2. Sobald Sie diese Rechnung erhalten haben, wenden Sie sich bitte per eMail an: flexmyroom@arag.es, direkt an den Versicherungsträger und geben Sie dabei Ihre persönlichen Daten sowie die Nummer Ihrer Police an. Fügen Sie unbedingt die Rechnung und den Nachweis für den Grund Ihrer Stornierung bei.
3. Der Versicherungsträger wird sich dann, nach der Überprüfung aller bereitgestellten Unterlagen, so schnell wie möglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Im Zweifelsfall können Sie den Versicherungsträger auch telefonisch unter +34 91 566 15 88 kontaktieren.

Wie beantrage ich die Erstattung im Falle eines Leistungsausfalls?

Wenden Sie sich unter Angabe des Grundes für die Erstattung und der Referenznummer Ihres Versicherungsvertrags an die Versicherungsgesellschaft unter folgender E-Mail-Adresse: flexmyroom@arag.es

Im Zweifelsfall können Sie sich an die Versicherungsgesellschaft unter der Telefonnummer +34 91 566 15 88 wenden. Denken Sie daran, dass Sie Ihre Versicherungsnummer angeben müssen, um sich zu identifizieren.

Wo kann ich alle Bedingungen der Versicherungspolice einsehen?

Indem Sie auf den folgenden Link klicken: [SIHE ALLGEMEINE BEDINGUNGEN](#)

Travel Assistance Insurance

Sie sind während Ihres Aufenthalts im Hotel vom Zeitpunkt des Eincheckens bis zum Auschecken versichert.

Was deckt der Versicherungsschutz während Ihrer Reise ab?

ARAG garantiert bis zu dem in den Be-sonderen Bedingungen angegebenen Höchstbetrag pro Buchung:

Medizinische und sanitäre Versorgung	Maximal 30.000€
Zahnärztliche Versorgung	Maximal 250€
Rückholung oder Krankentransport von Verletzten oder Kranken	Gesamtbetrag der Kosten
Rückholung oder Transport der restlichen Versicherten	Gesamtbetrag der Kosten
Transportkosten eines Familienangehörigen bzw. Begleitpersonen bei Krankenhausaufenthalt	Gesamtbetrag der Kosten
Transportkosten	
Unterhalt eines angereisten Familienangehörigen bzw. Begleitpersonen bei Krankenhausaufenthalt	500 € (50 € x 10 Tage)
Unterhalt eines nicht angereisten Familienangehörigen bzw. Begleitpersonen bei Krankenhausaufenthalt	1.500 € (150 € x 10 Tage)
Genesung im Hotel	1.500 € (150 € x 10 Tage)
Rückholung oder Transport des verstorbenen Versicherten	Gesamtbetrag der Kosten
Vorzeitige Rückkehr bei Tod eines Familienangehörigen	Gesamtbetrag der Kosten
Vorzeitige Rückkehr bei Einlieferung in KH eines	Gesamtbetrag der Kosten
Vorzeitige Rückkehr wg. schweren Schadensfalls in Wohnung oder	Gesamtbetrag der Kosten
Verlust von gebuchten und nicht benutzten Dienstleistungen wg. Einlieferung in KH	Maximal 500€
Stellung eines Ersatzfahrers	Gesamtbetrag der Kosten
Ärztlicher Fernberatungsservice	ARAG-Service
Rückerstattung von nicht genutztem Urlaub	Maximal 3.000€

Covid-19 gilt als eine Krankheit, die von der Versicherung abgedeckt wird.

Wenn während meines Hotelaufenthalts ein unvorhergesehenes Ereignis auftritt und ich vorzeitig abreisen muss: wie kann ich dann die Erstattung der nicht genutzten Übernachtungen beantragen?

Wir erklären Ihnen den ABLAUF:

1. Fragen Sie das Hotel nach der Rechnung für die Nächte
2. Sobald Sie diese Rechnung erhalten haben, wenden Sie sich bitte per eMail an: flexmyroom@arag.es, direkt an den Versicherungsträger und geben Sie dabei Ihre persönlichen Daten sowie die Nummer Ihrer Police an. Fügen Sie unbedingt die Rechnung und den Nachweis für den Grund Ihrer Stornierung bei.
3. Der Versicherungsträger wird sich dann, nach der Überprüfung aller bereitgestellten Unterlagen, so schnell wie möglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

Welche Leistungen umfasst die medizinische Behandlung?

Der Reisende hat Anspruch auf einzelne Leistungen des Reiseschutzbriefes, der Arzt und Gesundheitsleistungen sowie diverse Zusatzleistungen bis maximal **30.000€**.

Wie funktioniert das mit der medizinischen Assistenz?

Wenn Sie während Ihres Aufenthalts Hilfe benötigen, wenden Sie sich direkt an den Versicherungsträger unter Telefon: **+34 91 566 15 88**. Ein Service - Mitarbeiter hilft Ihnen gern und sagt Ihnen, was Sie tun müssen, um weitere Hilfe zu erhalten.

Wo kann ich alle Bedingungen der Versicherungspolice einsehen?

Indem Sie auf den folgenden Link klicken: [SIHE ALLGEMEINE BEDINGUNGEN](#)