

## 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 berechnete 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 40 27 16 56 121

+49 89 38 03 74 44

(24-Stunden-Notfall-Hotline)

Oder nutzen Sie kostenfrei VOIP (Voice over IP – kostenloser Internet-Anruf) in unserem Claim Portal <https://myclaim.isonclaims.com/>

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

## Inhalt:

- I. Wichtige Vertragsinformationen
- II. Allgemeine Versicherungsbedingungen (AVB)
- III. Versicherungsbestätigung
- IV. Datenschutzrechtliche Erstinformation Ihres Versicherers

### I. Wichtige Vertragsinformationen

Mit den nachfolgend aufgeführten „Versicherungsbedingungen für die Reiseversicherung“ (nachfolgend Versicherungsbedingungen genannt) möchten wir Sie über den Inhalt des Gruppenversicherungsvertrages zwischen der Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch (nachfolgend Barclays Bank oder Versicherungsnehmer genannt) als Versicherungsnehmerin einerseits und SOGESSUR S.A. (nachfolgend Société Générale Insurance oder Versicherer genannt) andererseits informieren. 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 lesen und beachten Sie diese Pflichten sorgfältig, damit Sie Ihren Versicherungsschutz nicht gefährden.

#### §1 Wer ist Ihr Versicherer?

Ihr Versicherer ist ausschließlich die **SOGESSUR S.A. Tour D2 – 17 bis place des Reflets – 92919 Paris La Défense Cedex., Frankreich** (Registriergericht R.C.S. Nanterre 379 846 637). Die Versicherungsgesellschaft handelt durch ihre deutsche Niederlassung, die **SOGESSUR S.A. Deutsche Niederlassung** (Handelsregister beim Amtsgericht Hamburg, HRB 133782 Hauptgeschäftstätigkeit: Sachversicherungsgeschäft). **Hauptbevollmächtigter der deutschen Niederlassung: Patrice Begue. 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.: 806/V90806026056.

Der Versicherer handelt unter dem Handelsnamen „Société Générale Insurance“.

#### §2 Wer ist der Versicherungsnehmer?

Ihr Kreditkartenherausgeber, die **Barclays Bank** hat einen Gruppenversicherungsvertrag mit uns, Ihrem Versicherer, abgeschlossen und ist Versicherungsnehmer dieses Gruppenversicherungsvertrages. Die Barclays Bank erteilt Ihnen hiermit die nach § 44 Abs. 2 VVG erforderliche Zustimmung, über Ihre Rechte aus der Versicherung verfügen und diese gerichtlich geltend machen zu können.

#### §3 Wer ist Ihr Ansprechpartner?

Sämtlichen Schriftverkehr und sämtliche Willenserklärungen richten Sie bitte direkt an **ISON Care** (nachfolgend ISON Care genannt), die von den Versicherern zur Entgegennahme bevollmächtigt wurde. Gleiches gilt für die Schadensbearbeitung und die Auszahlung etwaiger Versicherungsleistungen. **Im Schadensfall melden Sie sich bitte direkt bei der:**

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

Servicezeiten: Mo– Fr von 08:00 – 20:00  
(24-Stunden-Notrufzentrale)

#### §4 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.

## II. Versicherungsbedingungen für Ihre Reiseversicherung

Diese Versicherungsbedingungen sind in zwei Abschnitte gegliedert. Abschnitt A (Allgemeine Versicherungsbedingungen) enthält die für alle Risiken geltenden allgemeinen Regelungen. In Abschnitt B (Besondere Versicherungsbedingungen) finden Sie die Besonderen Versicherungsbedingungen für die versicherten Risiken.

### Inhaltsverzeichnis zu den Allgemeinen Versicherungsbedingungen:

- § 1 Leistungen im Überblick
- § 2 Begriffsbestimmungen
- § 3 Gegenstand der Versicherungsschutz
- § 4 Karteneinsatz
- § 5 Allgemeinen Obliegenheiten
- § 6 Rechtsfolgen der Verletzung von Obliegenheiten
- § 7 Allgemeine Ausschlüsse
- § 8 Was tun im Schadensfall?
- § 9 Was tun im Beschwerdefall?
- § 10 Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Sprache
- § 11 Was gilt bei Sanktionen und Embargos?

## A. Allgemeine Versicherungsbedingungen

### §1 Leistungen im Überblick

Sofern nicht anders genannt, gelten alle Leistungen pro Begünstigte Person und Reise. Bitte beachten Sie auch die Besonderen Versicherungsbedingungen.

#### Teil 1: Reiseberatung

Reiseberatung	Enthalten
---------------	-----------

#### Teil 2: Reiseunterstützung

Medizinische Unterstützung	Enthalten
Rechtliche Unterstützung	Enthalten
Einschließlich Dolmetscher	Bis zu € 160
Hilfe bei Verlust oder Diebstahl von Dokumenten	Enthalten
Nachrichtenübermittlung	Enthalten
Unterstützung bei der Ortung von verlorengegangenem Gepäck	Enthalten
Hilfe in besonderen Notfällen	Bis zu € 500

#### Teil 3: Reiserücktritt und Reiseabbruch

Reiserücktritt – Höchstbetrag für den Karteninhaber	€ 5.000
Reiserücktritt – insgesamt für alle zusammen reisenden Begünstigten Personen	Bis zu € 5.000
Reiseabbruch – Höchstbetrag für den Karteninhaber	€ 5.000
Reiseabbruch – insgesamt für alle zusammen reisenden Begünstigten Personen	Bis zu € 5.000
Selbstbehalt pro Person	€ 100
Selbstbehalt pro Person, wenn der Versicherungsfall durch Krankheit ausgelöst wird	20 % des erstattungsfähigen Schadens, mindestens € 100

## §2 Begriffsbestimmungen

- (1) **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.
- (2) **Abbruch der Reise:** Eine Reise gilt als abgebrochen, wenn die versicherte Person den Aufenthalt am Zielort endgültig beendet und zum Wohnsitz zurückreist.
- (3) **Arzt:** Ein qualifiziertes, eingetragenes und praktizierendes Mitglied der medizinischen Berufsgruppe, das nicht mit dem Karteninhaber oder einer mit ihm reisenden Person verwandt oder verheiratet ist.
- (4) **Begünstigte Person:** Zu den Begünstigten Personen zählen neben dem Karteninhaber auch seine Familienangehörigen. Familienangehörige im Sinne dieser Bedingungen sind der Ehegatte oder der in häuslicher Gemeinschaft wohnende Lebenspartner, Kinder bis zur Vollendung des 25. Lebensjahres, sofern diese dem Kreditkarteninhaber gegenüber unterhaltsberechtigter sind und nachweislich **Unterhalt beziehen** (nachfolgend „nahe Angehörige/Nahestehende Person“ genannt).
- (5) **Geld und andere Zahlungsmittel:** Banknoten und Münzen, die derzeit in Umlauf sind, Reise- und andere Schecks, Post- oder Geldanweisungen, im Voraus bezahlte Coupons oder Gutscheine, Reisetickets, Hotelgutscheine und Ausweise, die für private Zwecke bestimmt sind.
- (6) **Erhöhte Kraftanstrengung:** Eine erhöhte Kraftanstrengung ist eine Bewegung, deren Muskeleinsatz über die normalen Handlungen des täglichen Lebens hinausgeht. Maßgeblich für die Beurteilung des Muskeleinsatzes sind die individuellen und körperlichen Verhältnisse der versicherten Person.
- (7) **Heimatland:** Das Land, in dem Sie Ihren offiziellen Hauptwohnsitz haben, sowie das Land in dem Ihre Barclays Kreditkarte ausgestellt wurde.
- (8) **Karteninhaber/Sie/Versicherte Person:** Der Inhaber einer von der Barclays Bank ausgegebenen gültigen Kreditkarte.
- (9) **Kind(er):** Unterhaltsberechtigter(e) Kind(er) bis zum 25. Lebensjahr.
- (10) **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.
- (11) **Leistungstabelle:** Die Tabelle A. Allgemeine Versicherungsbedingungen § 1 dieser Bedingungen, die die Versicherungsleistungen auflistet.
- (12) **Medizinischer Notfall:** Verletzung oder plötzliche Erkrankung der Begünstigten Person während einer Reise, die sich außerhalb von Ihrem Heimatland während der Gültigkeitsdauer des Versicherungsschutzes ereignet hat und auf Anraten eines Arztes eine sofortige Behandlung zwingend notwendig macht.
- (13) **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.
- (14) **Öffentliche Verkehrsmittel:** Öffentliche Verkehrsmittel sind alle für die öffentliche Personenbeförderung zugelassenen Luft-, Land- oder Wasserfahrzeuge, die Sie für Ihre Reise gebucht haben.
- (15) **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 eine Übernachtung in einem Hotel oder einer anderen kostenpflichtigen Unterkunft gebucht haben.
- (16) **Reiseabbruch/Reise abrechnen:** Abbruch Ihrer Reise außerhalb Ihres Heimatlandes durch direkte Rückkehr nach Hause wobei die Rückkehr von ISON Care vorab gebilligt worden sein muss.
- (17) **Selbstbeteiligung:** Eigenbeteiligung (Zuzahlung) an jedem versicherten Schaden bei Inanspruchnahme der Versicherung seitens des anspruchsberechtigten Karteninhabers.
- (18) **Unfall:** Plötzlich von außen auf den Körper der versicherten Person einwirkendes Ereignis (Unfallereignis), durch das die versicherte Person unfreiwillig eine Gesundheitsschädigung erleidet. Als Unfall gilt auch, wenn sich die versicherte Person durch eine erhöhte Kraftanstrengung ein Gelenk an Gliedmaßen oder der Wirbelsäule verrenkt oder Muskeln, Sehnen, Bänder oder Kapseln an Gliedmaßen oder der Wirbelsäule zerrt oder zerreißt. Meniskus und Bandscheiben sind weder Muskeln, Sehnen, Bänder noch Kapseln. Deshalb werden sie von dieser Regelung nicht erfasst. Selbstmord, versuchter Selbstmord oder vorsätzlich selbst zugefügte Verletzungen, Herzinfarkt oder Schlaganfall gelten nicht als Unfall. Dagegen gelten folgende unabhängig vom Willen der versicherten Person eintretenden Ereignisse als Unfall: Tod durch Ertrinken und Blitzschlag.
- (19) **Versicherte Karte:** Eine von der Barclays Bank ausgegebene Kreditkarte, die zum Zeitpunkt des Versicherungsfalles gültig ist.
- (20) **Versicherte Person/Sie:** siehe Karteninhaber
- (21) **Versicherungszeitraum:**
  - Diese Bedingungen gelten für Versicherungsfälle, die ab dem 15.10.2023 eintreten, und ersetzen alle vorherigen Bedingungen der Reiseversicherung für die Reiseversicherung Eurowings Kreditkarte Classic.
  - Die maximale Dauer einer Reise darf 42 aufeinanderfolgende Tage nicht überschreiten. Reisen müssen im Heimatland beginnen und enden.
  - Für Schadensfälle im Zusammenhang mit Reiserücktritt gemäß Abschnitt B Teil 3: Reiserücktritt und Reiseabbruch gilt die Versicherung ab dem Zeitpunkt, zu dem Sie die Reise bezahlen und endet mit dem Antritt Ihrer Reise.
  - Für Schadensfälle im Zusammenhang mit Reiseabbruch gemäß Abschnitt B Teil 3: 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.
- (22) **Wir/uns/unsere(e):** Société Générale Insurance
- (23) **Zuhause:** Ihr offizieller Hauptwohnsitz in Ihrem Heimatland.

## §3 Gegenstand des Versicherungsschutzes

- (1) Mit Ausgabe Ihrer Kreditkarte beginnt der in Abschnitt B näher definierte Versicherungsschutz. Dieser Versicherungsschutz gilt weltweit und in Verbindung mit einer Reise, de-

ren Dauer 42 aufeinander folgende Tage nicht überschreitet. Wenn Ihre Reise diese 42 aufeinander folgenden Tage überschreitet, sind die ersten 42 Tage abgedeckt. Die Reisen müssen in Ihrem Heimatland beginnen und enden. Reisen innerhalb des Heimatlandes sind nur versichert, wenn Sie vor Reiseantritt mindestens eine Übernachtung in einem Hotel oder einer anderen kostenpflichtigen Unterkunft gebucht haben. Schäden, die vor Beginn des Versicherungsschutzes eintreten, sind nicht versichert.

- (2) Nach Bekanntwerden eines Umstands, der Ihren Reiseabbruch erfordert, müssen Sie unverzüglich ISON Care kontaktieren. 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.
- (3) Wenn Sie im Besitz mehrerer Barclays Kreditkarten sind, wird der Schadensfall mit der jeweils höchsten Summe erstattet. Die Ansprüche addieren sich nicht.
- (4) Wir werden alle Anstrengungen unternehmen, um Ihnen gegenüber die Ihnen gemäß diesen Versicherungsbedingungen zustehenden Leistungen zu erbringen. Entlegene Zielgebiete oder ungünstige Wetterbedingungen können die Leistungserbringung jedoch beeinflussen.
- (5) Wenn Sie zum Zeitpunkt eines Schadensfalls, der zu einem Anspruch aufgrund dieser Versicherungsbedingungen führt, über eine andere Versicherung verfügen, die denselben Schaden, Verlust, dieselbe Ausgabe oder Haftung versichert, werden wir nur unseren proportionalen Anteil zahlen.

## §4 Karteneinsatz

- (1) Der Versicherungsschutz für Teil 3: Reiserücktritt und Reiseabbruch besteht nur, sofern die jeweilige Dienstleistung vollständig mit der Kreditkarte bezahlt wurde.
- (2) Für alle übrigen Versicherungsleistungen besteht der Versicherungsschutz unabhängig vom Einsatz der Kreditkarte.

## §5 Allgemeine Obliegenheiten

- (1) 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 gestohlenes Eigentum wiederzuerlangen, und dafür zu sorgen, dass diese unternommen werden.
- (2) Bitte beachten Sie, dass Sie uns einen geplanten Reiseabbruch unverzüglich melden müssen.
- (3) Bitte beachten Sie, dass Sie alle von obigem Punkt 2 nicht abgedeckten Schadensfällen innerhalb von 28 Tagen nach Eintritt des Schadens melden müssen, sofern sich aus diesen Versicherungsbedingungen nicht ausdrücklich etwas anderes ergibt. Die Ihnen eventuell übersandte Schadensmeldung ist ausgefüllt zusammen mit den erbetenen Unterlagen so bald als möglich an uns zurückzuschicken.
- (4) **Im Schadensfall haben Sie die Polizei im Land des Schadensereignisses zu informieren und eine Anzeigebestätigung einzuholen. Beschädigte Gegenstände sind solange aufzubewahren, bis eine ggf. erforderliche Begutachtung durch uns erfolgen konnte.**
- (5) Sie oder Ihre gesetzlichen Vertreter müssen uns auf Ihre Kosten sämtliche erforderlichen Informationen, Nachweise, Angaben und ärztlichen Zeugnisse zur Bearbeitung Ihres Schadensfalls zur Verfügung stellen und uns bestmöglich 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.
- (6) Im Schadensfall 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.
- (7) 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.
- (8) 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 Schadensfall anders beurteilt wird, als er sich tatsächlich ereignet hat) zu erreichen, verlieren Sie Ihren Versicherungsschutz. In diesem Fall haben Sie uns alle bereits erfolgten Erstattungen zurückzahlen und es steht uns frei, Strafanzeige zu stellen.
- (9) Wenn wir Ihnen Beträge auszahlen, zu deren Empfang Sie nicht berechtigt sind, müssen Sie diese innerhalb eines Monats nach unserer Aufforderung an uns zurückzahlen.

## §6 Rechtsfolgen der Verletzung von Obliegenheiten

Wird eine der vorgenannten Obliegenheiten vorsätzlich verletzt, ist der Versicherer von der Verpflichtung zur Leistung frei. Bei grob fahrlässiger Verletzung ist dieser berechtigt, seine Leistung in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen. Weisen Sie nach, dass Sie die Obliegenheit nicht grob fahrlässig verletzt haben, bleibt der Versicherungsschutz bestehen. Der Versicherungsschutz bleibt ferner bestehen, soweit Sie nachweisen, dass die Verletzung ohne Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht ist, es sei denn, die Obliegenheit wurde arglistig verletzt. Wenn Sie eine Mitwirkungspflicht verspätet erfüllen, ist der Versicherer ab Beginn des laufenden Versicherungsmonats nach Maßgabe dieser Bedingungen wieder zur Leistung verpflichtet. Die vollständige oder teilweise Leistungsfreiheit bei Verletzung von Auskunfts- oder Aufklärungspflichten tritt nur ein, wenn wir durch gesonderte Mitteilung in Textform auf diese Rechtsfolgen hingewiesen haben.

## §7 Allgemeine Ausschlüsse

Diese Ausschlüsse gelten für alle aufgeführten Versicherungsleistungen. Sie müssen die folgenden Bedingungen einhalten, um den vollen Schutz dieser Versicherung zu erhalten. Wenn Sie sich nicht an diese, halten, können wir nach unserem Ermessen entweder verweigern, Ihre Forderung zu bearbeiten, oder den Betrag von Forderungszahlungen verringern. In folgenden (Kosten-)Fällen ist der Versicherungsschutz ausgeschlossen:

- (1) 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.
- (2) 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.

- (3) 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.
- (4) Ihrer Teilnahme an oder der Ausübung von Extremsport. Als Extremsport gelten sämtliche Sportarten, für die ein spezielles Training, Ausbildung, Ausrüstung oder Vorbereitungen und/oder ein spezieller Führer oder Trainer gebraucht bzw. üblicherweise empfohlen werden, um Unfälle oder gesundheitliche Schädigungen zu verhindern. Unter speziell wird in diesem Zusammenhang alles verstanden, was hauptsächlich oder ausschließlich für diese Sportart verwendet wird. Ausgenommen hiervon sind die folgenden (Urlaubs-)Sportarten: Bergwandern, Kanu-/Boofahren, Fischen, Golf, Reiten, Mountainbiking, Gerätetauchen, Tennis, Skifahren, Snowboarden, Surfen und Wasserski. Diese Aufzählung ist abschließend.
- (5) 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 veranlassten Bewirtungen, beruflicher Ausübung von Sportarten, Rennen (jedoch nicht zu Fuß), Motorralleys und Motorwettbewerben oder anderen Geschwindigkeits- oder Ausdauerwetts.
- (6) Gefahren, denen Sie sich unnötigerweise selbst aussetzen (es sei denn, dies geschieht im Rahmen eines Versuchs, Menschenleben zu retten).
- (7) Ihrer Verwicklung in eine körperliche Auseinandersetzung, es sei denn, dies geschieht aus Selbstverteidigung.
- (8) Ihrer Reisen entgegen den Gesundheitsanforderungen des Anbieters von öffentlichen Verkehrsmitteln.
- (9) In Fällen Ihres unrechtmäßigen Handelns oder strafrechtlichen Verfahren gegen Sie.
- (10) 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)
  - a) nicht zur Leistung verpflichtet ist oder
  - b) seine Leistungspflicht bestreitet oder
  - c) seine Leistung erbracht, diese aber zur Begleichung der Kosten nicht ausreicht 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 Forderungsübergang bleiben unberührt.

- (11) 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 Verdienstausfall als Folge einer körperlichen Verletzung oder Erkrankung, Entschädigungen für entgangene Urlaubsfreuden.
- (12) Beruflichen Aufgaben als Angehöriger der Bundeswehr.
- (13) 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.
- (14) Schadensfällen, die Sie verursachen, wenn Sie sich von einem Balkon zu einem anderen Balkon hinbewegen, dorthin klettern oder springen.
- (15) Kosten, für die Sie auch hätten aufkommen müssen, wenn der Schadensfall nicht eingetreten wäre.
- (16) Umständen, die Ihnen bekannt sind und bei denen davon ausgegangen werden kann, dass sie zu einem Schadensfall hätten führen können.
- (17) Kosten für Telefonate, Faxe, Verpflegung, Zeitungen, Reinigung, Dolmetschergebühren und Taxifahrten (ausgenommen die erste Fahrt ins Krankenhaus nach Ihrer Verletzung oder Erkrankung außerhalb Ihres Heimatlandes).
- (18) Schäden, die Sie vorsätzlich oder wiederrechtlich herbeiführen.

## § 8 Was tun im Schadensfall?

- (1) Bitte lesen Sie sich die entsprechenden Abschnitte dieser Bedingungen sorgfältig durch, um zu erfahren, welche Ansprüche Sie haben und welche Umstände vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind.
- (2) Meldung des Schadensfalls:
  - In einem Notfall wenden Sie sich bitte unter Tel. +49 40 27 16 56 121, +49 89 38 03 74 44 an ISON Care oder nutzen Sie kostenfrei VOIP (Voice over IP – kostenloser Internet-Anruf) in unserem Claim Portal <https://myclaim.isonclaims.com/>
  - Für alle anderen Schadensfälle wenden Sie sich bitte unter Tel. +49 89 38 03 74 44 an unsere Schadensregulierungsabteilung (montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr), um ein Schadensformular anzufordern. Hierzu benötigen wir die folgenden Informationen:
    - Ihren Namen
    - Ihre Barclays Kontonummer, nicht Kartennummer
    - Details zum Schadensfall 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**  
Fuhsbüttler Str. 437  
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 Teil der Versicherungsleistung, unter dem Sie den Schadensfall geltend machen möchten.

Bitte melden Sie uns Schadensfälle innerhalb von 28 Tagen nach Eintritt des Schadens. Die Ihnen eventuell übersandte Schadensmeldung 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 bei uns einzureichen. Bitte prüfen Sie auch in dem für Ihren Schadensfall relevanten Abschnitt, welche Unterlagen Sie einreichen müssen. Es ist ratsam, Kopien von allen übersandten Unterlagen anzufertigen.

## (4) Personenbezogene Daten/Externe Schadensregulierungsbüros

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.

## § 9 Was tun im Beschwerdefall?

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 40 27 16 56 121 oder +49 89 38 03 74 44 an. Montags–Freitags 8–20 Uhr oder nutzen Sie kostenfrei VOIP (Voice over IP – kostenloser Internet-Anruf) in unserem Claim Portal <https://myclaim.isonclaims.com/>.

### Fax

Faxen Sie uns Ihre Beschwerde unter +49 32 221093468

### Post

Schreiben Sie uns an folgende Adresse:  
ISON Care im Auftrag von Société Générale Insurance  
Fuhsbüttler 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. Die **SOGESSUR S.A. Deutsche Niederlassung** ist Mitglied im Verein Versicherungsombudsmann e.V. Damit kann das kostenlose, außergerichtliche Streit-schlichtungsverfahren in Anspruch genommen werden. Der Ombudsmann der Versicherungen ist per Post „**Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin**“, oder über [www.versicherungombudsmann.de](http://www.versicherungombudsmann.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)** zu wenden.

## § 10 Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Sprache

- (1) Für das Versicherungsverhältnis gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- (2) Für Klagen aus dem Gruppenversicherungsvertrag gegen uns bestimmt sich die gerichtliche Zuständigkeit nach unserem Sitz oder dem Sitz der für den Versicherungsvertrag zuständigen Niederlassung. Daneben kann auch das örtlich zuständige Gericht am Sitz des Versicherungsnehmers angerufen werden. Örtlich zuständig ist auch das Gericht, in dessen Bezirk Sie zur Zeit der Klageerhebung Ihren Wohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben. Klagen aus dem Gruppenversicherungsvertrag gegen Sie müssen bei dem Gericht erhoben werden, das für Ihren Wohnsitz oder, in Ermangelung eines solchen, den Ort Ihres gewöhnlichen Aufenthalts zuständig ist. Verlegen Sie Ihren Wohnsitz in einen Staat außerhalb der Europäischen Gemeinschaft, Islands, Norwegens oder der Schweiz, ist das für den Ort unseres Geschäftssitzes zuständige Gericht zuständig.
- (3) Alle Informationen werden in deutscher Sprache erteilt. Auch während der Laufzeit des Versicherungsverhältnisses erfolgt die Korrespondenz und Kommunikation mit Ihnen ausschließlich in deutscher Sprache.

## § 11 Was gilt bei 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.**

## B. Besondere Versicherungsbedingungen für den Reiseschutz (B.)

### Inhaltsverzeichnis zu den Besonderen Versicherungsbedingungen:

#### Teil 1: Reiseberatung

§ 1 Welche Leistungen umfasst die Reiseberatung?

#### Teil 2: Reiseunterstützung

§ 1 Welche Leistungen umfasst die Reiseunterstützung?

§ 2 Welche Nachweise müssen Sie erbringen?

§ 3 Welche Leistungseinschränkungen gelten für die Reiseunterstützung?

#### Teil 3: Reiserücktritt und Reiseabbruch

§ 1 Welche Leistungen umfasst die Reiserücktritt und Reiseabbruch Versicherung?

§ 2 Welche Pflichten haben Sie im Versicherungsfall?

§ 3 Welche Nachweise müssen Sie erbringen?

§ 4 In welchen Fällen ist der Versicherungsschutz für Reiserücktritt und Reiseabbruch ausgeschlossen?

#### Teil 1: Reiseberatung

##### § 1 Welche Leistungen umfasst die Reiseberatung?

- (1) Wir beraten Sie vor und während Ihrer Reise zu folgenden Themen:
  - 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.
  - Zeitzonen und Zeitunterschieden.
- (2) Die Reiseberatung können Sie über ISON Care anfragen.

#### Teil 2: Reiseunterstützung

##### § 1 Welche Leistungen umfasst die Reiseunterstützung?

- (1) Wir unterstützen Sie während Ihrer Reise bei folgenden Themen:
  - Sollten Sie während einer Reise inhaftiert werden, wird Ihnen eine Haft angedroht oder sollten Sie sich mit einer öffentlichen Behörde auseinandersetzen, übernehmen wir die Vorauszahlung der Kosten und sind behilflich bei der Auswahl und Beauftragung eines Anwalts und, soweit erforderlich, eines Dolmetschers. Sollte der Dolmetscher aufgrund eines Unfalls, Diebstahls oder sonstiger Schwierigkeiten beauftragt werden, so übernehmen wir die Kosten bis € 160,00.
  - Weiterleitung der Nachrichten an Ihre nahen Angehörigen, Geschäftspartner oder Freunde in Ihrem Heimatland.
  - Sofern Ihr Gepäck im Transit verloren gegangen ist, helfen wir Ihnen die Ortung und Zustellung dieses Gepäcks nach dem Auffinden an Ihren Aufenthaltsort außerhalb Ihres Heimatlandes zu organisieren. Sollten hierbei Zustellungskosten entstehen, so müssen Sie diese selber tragen.
  - Sollten für die Rückreise erforderliche Dokumente verloren gehen oder gestohlen werden, so unterstützen wir Sie bei der Beschaffung von Ersatzreisedokumenten wie Reisepass, Einreisevisa oder Flugtickets. Für die Neuausstellung der Dokumente übernehmen wir die Kosten.
  - Wir helfen Ihnen dabei, 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.
  - Empfehlungen für Ärzte, Krankenhäuser, Ambulanzen, private Krankenpfleger, Zahnärzte, Zahnkliniken, Behinderteneinrichtungen, Optiker, Apotheken, Augenärzte und Sanitätshäuser.
  - Beschaffung Ihre wichtigen verschreibungspflichtigen Medikamente, wenn diese oder entsprechende Medikamente nicht verfügbar sind, während Sie sich außerhalb Ihres Heimatlandes aufhalten. Hierbei übernehmen wir nur 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.
  - Im Fall einer Erkrankung oder körperlichen Verletzung eines nahen Angehörigen im Heimatland informieren wir Sie über den aktuellen Stand.
  - Bedroht eine sonstige Notlage im Ausland, die in den anderen Bestimmungen nicht geregelt ist, Ihre Gesundheit oder Ihr Vermögen erheblich, veranlassen wir die erforderlichen Maßnahmen und übernehmen hierfür die Kosten. Hierunter fallen keine Wiederbeschaffungs- und Reparaturkosten sowie Notfälle aufgrund einer Nicht- oder Schlechterfüllung von Verträgen, die mit der Reise oder Unterkunft in unmittelbarem Zusammenhang stehen.

##### § 2 Welche Nachweise müssen Sie erbringen?

Im Fall von Verlust oder Diebstahl des Reisepasses ist es notwendig, dass Sie diesen Schaden bei der Polizeidienststelle in dem Land in dem sich der Schaden ereignet hat anzeigen. Der Polizeibericht ist bei uns einzureichen.

##### § 3 Welche Leistungseinschränkungen gelten für die Reiseunterstützung?

Es gelten die Ausschlüsse der Allgemeinen Vertragsbedingungen der Reiseversicherung.

## Teil 3: Reiserücktritt und Reiseabbruch

### § 1 Welche Leistungen umfasst die Reiserücktritt und Reiseabbruch Versicherung?

- (1) 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 pro Person und Reise 100 €, wenn der Versicherungsfall durch Krankheit ausgelöst wurde 20 %, mindestens jedoch 100 € pro Reise und Person. Wir erstatten abzüglich des Selbstbehalts für ungenutzte und nicht erstattbare 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 sofern diese erforderlich oder unvermeidbar sind oder die Reise aufgrund der unter (2) aufgeführten Gründen vorzeitig abgebrochen wird.
- (2) Versicherungsschutz besteht, wenn die planmäßige Durchführung der Reise nicht zumutbar ist, weil Sie oder eine nachfolgend genannte Person während der Dauer des Versicherungsschutzes von einem der nachstehenden Ereignisse betroffen wird:
  - Unerwartete Erkrankung, schwerere Verletzung, Impfunverträglichkeit oder Tod von Ihnen, einem nahen Angehörigen oder einer Person, mit der Sie reisen oder reisen wollten.
  - Zwangsquarantäne, Schöffentätigkeit oder Ladung als Zeuge vor ein Gericht von Ihnen oder einer Person, mit der Sie reisen oder reisen wollten.
  - 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.
  - Die Rücknahme einer Freistellung von Angehörigen bzw. Angestellten der Bundeswehr, Polizei oder Feuerwehr sowie von Pflegediensten, 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, die Sie oder eine Person, mit der Sie reisen, betrifft.
  - 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.
  - Am Zielort sind Krieg, innere Unruhen oder Erdbeben ausgebrochen.
  - Wir übernehmen die Kosten für einen Mietwagen, sofern das Auto, das Sie für die Reise nutzen wollten, innerhalb von 7 Tagen vor dem Abreisetermin gestohlen oder beschädigt wird. In diesem Fall werden keine Stornogebühren bezahlt.

### § 2 Welche Pflichten haben Sie im Versicherungsfall?

- (1) Sobald Sie Kenntnis von einem Versicherungsfall haben, der den Antritt einer Reise verhindert, müssen Sie unverzüglich die notwendigen Schritte zur Stornierung einleiten.
- (2) Bevor Sie die Reise abbrechen, müssen Sie von Ihrem behandelnden Arzt ein ärztliches Attest sowie eine vorherige Zustimmung von ISON Care einholen, um die Notwendigkeit der Rückkehr nach Hause aufgrund eines Todesfalls, einer körperlichen Verletzung oder Erkrankung zu bestätigen.
- (3) 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 geltend hätten.
- (4) Eine schwere Unfallverletzung, eine unerwartete schwere Erkrankung müssen Sie durch ein ärztliches Attest mit Angabe von Diagnose und Behandlungsdaten nachweisen, eine psychiatrische Erkrankungen durch Attest eines Facharztes für Psychiatrie. Der jeweilige Arzt muss bestätigen, dass die Stornierung der Reise notwendig ist.
- (5) Sie müssen im Falle eines Reiseabbruchs ISON Care kontaktieren, damit notwendige Reisearrangements für Sie getroffen werden können.
- (6) Im Falle eines Reiseabbruchs wird als Grundlage zur Errechnung der Erstattungssumme Ihr Rückkehrtag in Ihr Heimatland herangezogen.

### § 3 Welche Nachweise müssen Sie erbringen?

- (1) 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.
- (2) Sollte es im Todesfall zu einem Rücktritt oder Abbruch der Reise kommen, der Todeschein im Original.
- (3) Ihre Buchungsbestätigung zusammen mit einer Stornorechnung von Ihrem Reisebüro, Reiseveranstalter oder Dienstleister für Transport/Unterbringung.
- (4) Im Fall von Forderungen aus einem Reiserücktritt, schriftliche Angaben von Ihrem Reisebüro, 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.
- (5) Ihre ungenutzten Reisetickets.
- (6) Belege oder Rechnungen für alle geforderten Kosten, Gebühren oder Auslagen.
- (7) Die Referenznummer von ISON Care, die Sie bei Meldung des Notfalls gem. Abschnitt A § 8 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen erhalten haben.
- (8) Im Fall von Quarantäne ein Schreiben der zuständigen Behörde oder Ihres behandelnden Arztes.
- (9) Im Fall einer Schöffentätigkeit oder Anwesenheit als Zeuge die gerichtliche Vorladung.
- (10) Für Ansprüche aus der Beendigung des Arbeitsverhältnisses das Entlassungsschreiben.
- (11) 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.
- (12) Im Fall von schwerer Beschädigung an Ihrem/Ihrer Haus/Wohnung, einen Bericht der Polizei oder der zuständigen Behörde.

#### § 4 In welchen Fällen ist der Versicherungsschutz für Reiserücktritt und Reiseabbruch ausgeschlossen?

Neben den allgemeinen Ausschlüssen (siehe Abschnitt A § 8 der Allgemeinen Versicherungsbedingungen) gelten folgende besondere Ausschlüsse für Ansprüche aus der Reiserücktritt- und Reiseabbruchversicherung:

- (1) Wir zahlen keine Kosten von erstattungsfähigen Flughafengebühren und -abgaben.
- (2) Wenn Sie es versäumt haben, ISON Care unverzüglich über die Notwendigkeit eines Reiseabbruchs zu informieren, damit diese alles Weitere veranlassen kann, so zahlen wir nicht die durch den Abbruch entstandenen Kosten.
- (3) Wir zahlen ebenfalls nicht für Schadensfälle, die direkt oder indirekt aus der Kündigung eines Arbeitsverhältnisses entstehen, wenn der Kündigungsgrund auf Ihr Fehlverhalten zurückzuführen ist, 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 Ihres Versicherungsschutzes (je nachdem, was am kürzesten zurückliegt) die Kündigung bereits in Aussicht gestellt bzw. absehbar war.
- (4) Wir leisten nicht, wenn der Rücktritt oder Abbruch der Reise aufgrund Ihrer veränderten finanziellen Situation erfolgt, es sei denn, dass Sie arbeitslos werden und nach geltendem Recht Ihres Heimatlandes zum Bezug von Arbeitslosengeld berechtigt sind.
- (5) Sollte Ihnen die Ursache für den Rücktritt oder Abbruch schon bei Buchung der Reise bzw. vor Versicherungsbeginn bekannt gewesen sein oder konnten Sie diese objektiv erwarten, so übernehmen wir hier ebenfalls nicht die Kosten.
- (6) Wir übernehmen nicht die Kosten, sofern die Reise vollständig oder teilweise mit einem Punkteprogramm (Meilenbonusprogramm einer Fluggesellschaft, z.B. Air Miles, einem Karten-Bonuspunkteprogramm, einem Timesharing-Programm, Urlaubswohnungsprogramm oder anderen Urlaubspunkteprogrammen) bezahlt wurden, und/oder zugehörige Instandhaltungsgebühren bezahlt wurden.
- (7) Wir leisten nicht für einen Abbruch einer bzw. Rücktritt von einer Reise aufgrund von Schwangerschaft oder einer Entbindung. Sollte aber ein Arzt bescheinigen, dass eine unvorhersehbare Komplikation nach Ihrer Anmeldung zum Gruppenversicherungsvertrag bzw. nach Buchung der Reise die Ursache für den Rücktritt ist, so leisten wir.
- (8) Zahlung der Kosten, bei denen Sie nicht in der Lage sind, ein Attest von einem am Urlaubsbzw. Aufenthaltsort praktizierenden Arzt vorzulegen, das bescheinigt, dass der Reiseabbruch aus medizinischen Gründen notwendig war.
- (9) Wir leisten nicht Ersatz für einen Abbruch einer bzw. Rücktritt von einer Reise, der dadurch erforderlich geworden ist, dass Sie oder eine andere Begünstigte Person nicht im Besitz eines gültigen Passes, Visums oder anderen für die Reise erforderlichen Dokumenten waren.
- (10) Schadensfälle, 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.

### III. Versicherungsbestätigung

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

mit Ihrer Anmeldung als versicherte Person zu dem Gruppenversicherungsvertrag zur Reiseversicherung durch die Barclays Bank erhalten Sie Versicherungsschutz in Bezug auf die oben angegebenen Risiken. Ihr Versicherer ist SOGESSUR S.A., 17 bis place des Reflets – 92919 Paris La Défense Cedex, Frankreich. Einen gesonderten Versicherungsschein erhalten Sie nicht; an dessen Stelle treten die Versicherteninformationen zur Reiseversicherung sowie die darin aufgeführten Allgemeinen und Besonderen Versicherungsbedingungen und diese Versicherungsbestätigung.

### IV. 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: [vertragservice@socgen.com](mailto:vertragservice@socgen.com)

Unsere(n) **Datenschutzbeauftragten** erreichen Sie per Post unter der o.g. Adresse mit dem Zusatz – Datenschutzbeauftragter – oder per E-Mail unter: [datenschutzversicherung@socgen.com](mailto:datenschutzversicherung@socgen.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. Wir benötigen die von Ihnen im Zusammenhang mit dem Abschluss des Kreditkartenvertrages mit der Barclays Bank gemachten Angaben zur Einbeziehung in den Versicherungsschutz und zur Einschätzung des von uns zu übernehmenden Risikos. Kommt das Versicherungsverhältnis zu Ihnen mit Anmeldung Ihrer Person zum Gruppenversicherungsvertrag durch die Barclays Bank, zustande, verarbeiten wir diese Daten zur Durchführung des Versicherungsverhältnisses, 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 von 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 Versicherungsmisbrauch 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. Schadensdaten 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 Versicherungsverhältnisses benötigten Beitritts-, Vertrags- und Schadensdaten. 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.

<b>Unternehmen / Kategorie</b>	<b>Auftragsgegenstand / Funktion</b>
Schadensabwicklungsunternehmen	Unterstützung im Rahmen der Schadensbearbeitung
Versicherungsnehmer	Vertragspartner des Gruppenversicherungsvertrages
IT-Dienstleister	IT-Betreuung
Gutachter und Sachverständige	Erstellen von medizinischen Gutachten
Druckdienstleister	Dokumentenerstellung
Entsorgungsdienstleister	Dokumentenvernichtung
Rückversicherungsunternehmen	Monitoring
Bestandsverwaltung und Schadensbearbeitung	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

Stand: Oktober 2024

**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).