



# Vorteile und Versicherungs- bedingungen

Barclays  
Gold Visa



# Alles im Blick

## Rund um Ihre Kreditkarte

### Das erwartet Sie auf den nächsten Seiten

Wichtige Nummern und Adressen	4
Bereit mit Barclays	5
Bereit fürs Shoppen	6
Bereit fürs Reisen	8
Schutz für alle Fälle	9

### Alle AGB und AVB griffbereit

<b>Bereit fürs Shoppen</b>	<b>11</b>
Internet-Lieferschutz-Versicherung	12
<b>Bereit fürs Reisen</b>	<b>17</b>
Reiseversicherung	18

# Wichtige Nummern und Adressen

## Auf einen Blick

Was immer Sie wissen wollen: Fragen Sie uns – oder einen unserer Partner. Wir helfen Ihnen gerne weiter.

### Bei Fragen rund um sicheres Shopping

#### Cardif Allgemeine Versicherung

Friolzheimer Straße 6  
70499 Stuttgart

**+49 711 81 475 567**

(Mo–Fr 8–18 Uhr)

[kundenservice@cardif.de](mailto:kundenservice@cardif.de)

### Bei Fragen zu Ihrer Reiseversicherung

#### ISON Care im Auftrag von Société Générale Insurance

Postfach 71 03 69  
22163 Hamburg

**+49 89 38 03 74 44**

(Mo–Fr 8–20 Uhr, im Notfall: 24 Stunden täglich)

[barclays-reiseversicherung@isonclaims.com](mailto:barclays-reiseversicherung@isonclaims.com)

Hinweis: Setzen Sie sich bei Krankheit oder Unfall im Ausland bitte direkt mit ISON Care in Verbindung, damit Ihnen umgehend ein Arzt vermittelt oder ein Transport organisiert werden kann.

### Alle AVB- und AGB-Texte auch online:

[barclays.de/download-center](http://barclays.de/download-center)

Ihre Kreditkarte ging verloren, wurde gestohlen oder missbräuchlich eingesetzt?

Sie brauchen innerhalb von 24 Stunden Notfall-Bargeld bis zu 500 Euro oder Notfall-Ersatzkarten?

### Rufen Sie uns an, wann immer Sie in Not sind:

## 24-Stunden-Notfall-Hotline Barclays

**+49 40 890 99-877** (24 Stunden täglich)

# Bereit mit Barclays

## Das zahlt sich für Sie aus

Mit Ihrer Barclays Gold Visa profitieren Sie von besten Konditionen. Sooft Sie wollen. Und vor allem wo Sie wollen.

- **0   Zinsen bis zu 2 Monate<sup>1</sup>**
- **0   Gebühren für Euro-Abhebungen<sup>2</sup>**
- **In festen Raten, flexiblen Teilbeträgen oder ganz zurückzahlen**

Welche Vorteile Ihre Barclays Gold Visa noch mit sich bringt und welche Bedingungen daran geknüpft sind? Mehr dazu auf den nächsten Seiten.

### Sie wollen es ganz genau wissen?

[barclays.de/goldvisa](http://barclays.de/goldvisa)



<sup>1</sup> Bei vollständigem Ausgleich des Saldos.

<sup>2</sup> Vereinzelt können Geldautomatenbetreiber unabhängig von Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch Gebühren erheben, die Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch nicht erstattet.

# Bereit fürs Shoppen

## Kontaktlos, sicher & flexibel

Egal ob beim Bezahlen oder Bargeld abheben – Ihre Barclays Gold Visa bietet Ihnen viele Vorteile.

### Unsere Tipps

- Hinterlegen Sie Ihre Barclays Gold Visa als Zahlungsmittel Nr. 1 – überall dort, wo Sie gerne online shoppen.
- Shoppen Sie mit Ihrer Barclays Gold Visa jederzeit über Ihr Smartphone – von zu Hause oder unterwegs.
- Aktivieren Sie die Barclays App und bleiben Sie mit dem Konto-Infoservice rund um Ihr Konto auf dem Laufenden – ganz automatisch, individuell anpassbar, per Push-Nachricht, E-Mail oder SMS.

### Mobil bezahlen

Machen Sie Ihr Smartphone zur digitalen Geldbörse. Hinterlegen Sie Ihre Barclays Gold Visa einfach bei Google Pay oder Apple Pay. Ihre Zahlungen werden mit Ihrer persönlichen Entsperrfunktion (z. B. Zahlen-Code, Fingerabdruck oder Gesichtserkennung) autorisiert. PIN oder Unterschrift sind dadurch nicht notwendig.

### Internet-Lieferschutz

- Sichert Ihre Online-Einkäufe ab – von der Bestellung bis zur Haustür, z. B. beim Kauf von Konzerttickets
- Kostenübernahme von Schäden bis zu 1.000 Euro je Artikel bzw. 2.000 Euro im Jahr
- Schützt Sie beispielsweise bei Verlust oder Beschädigung Ihrer Ware
- Gilt auch bei Einkäufen auf gewerblichen Auktionsseiten

*Mehr zum Thema Sicherheit finden Sie auf der Seite 9.*

### Kontaktloses Bezahlen

- Für Beträge bis 50 Euro ganz ohne PIN oder Unterschrift
- Weltweite Akzeptanz bei immer mehr Händlern
- Überall dort, wo Sie das „Kontaktlos“-Symbol finden

### 3D Secure

- Für Interneteinkäufe mit Ihrer Barclays Kreditkarte
- Bezahlvorgänge werden bei Betrugsverdacht wirksam verhindert

# Bereit fürs Reisen

## Im In- und Ausland

Mit den Reiseversicherungen sind nicht nur Sie als Karteninhaber, sondern zum Teil auch Ihre gesamte Familie auf Urlaubsreisen abgesichert.

### Ihre Versicherungen

- **Reiserücktrittskosten-Versicherung**  
Erstattet Ihnen anteilig die Rücktrittskosten, falls Sie oder Ihre Familie krank sind oder Ihre Reise aus anderen Gründen nicht antreten können
- **Auslandsreise-Krankenversicherung**  
Ihr umfangreicher Versicherungsschutz bei gesundheitlichen Problemen während einer Auslandsreise für Sie und Ihre Familie
- **Assistance Service**  
Ihr Assistent vor und während der Reise, z. B. wenn es um Einreisebestimmungen oder den Ersatz von Reisedokumenten geht

### Schon gewusst?

Sparen Sie 5% Ihres Reisewerts mit unserem Reiseservice Plus. Buchen Sie einfach mit Ihrer Barclays Kreditkarte unter [reiseserviceplus.ptgtravel.de](https://reiseserviceplus.ptgtravel.de).

# Schutz für alle Fälle

## Zu Hause & unterwegs

Ihre Barclays Gold Visa bietet Ihnen einen Schutz wie kaum eine andere Kreditkarte. Ganz egal, wo Sie gerade sind. Und falls doch mal was ist: Wir sind für Sie da.

### Sicher bezahlen:

- **24-Stunden-Notfall-Hotline**  
Karte weg? Wir helfen weiter. Einfach Nummer notieren und im Notfall anrufen: +49 40 890 99-877 (24 Stunden täglich)
- **0€ Haftung bei unverschuldetem Kartenmissbrauch**  
Sollte Ihre Kreditkarte nach Verlust oder Diebstahl missbräuchlich genutzt werden, reduzieren wir Ihre Haftung für Schäden, die bis zur ordnungsgemäßen Anzeige entstanden sind, im Rahmen von Ziffer 2.7 unserer AGB auf 0 Euro
- **Bargeld und Ersatzkarte im Notfall auf Reisen**  
Bei Verlust Ihrer Barclays Kreditkarte auf Reisen versorgen wir Sie mit bis zu 500 Euro Bargeld pro Tag
- **Internet-Lieferschutz für online bestellte Ware**  
Mit Ihrer Kreditkarte sind Ihre bestellten Waren bei Verlust oder Beschädigung bis zur Lieferadresse geschützt
- **3D Secure für sichere Onlinezahlungen**  
Ihre Kreditkarte ist mit dem international anerkannten, kostenlosen Sicherheitsstandard 3D Secure ausgestattet

# Bereit fürs Shoppen

Allgemeine Versicherungsbedingungen  
für die Internet-Lieferschutz-Versicherung  
und Verbraucherinformation

12

# Allgemeine Versicherungsbedingungen

## für die Internet-Lieferschutz-Versicherung und Verbraucherinformation (VB-Internet TCF-V 11.12-2 (D))

### Vorwort

Diese Versicherungsbedingungen enthalten alles, was Sie über die Internet-Lieferschutz-Versicherung wissen müssen. Es sind die gesamten Informationen über den Versicherungsschutz darin enthalten, inklusive der Ausschlüsse.

Den Versicherungsschutz erlangen Sie durch Abschluss von Kreditkartenverträgen mit Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch. Der Versicherungsschutz ist eine Zusatzleistung zum jeweiligen Kreditkartenvertrag. Es fallen insofern keine zusätzlichen Kosten an. Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch meldet Sie bei Abschluss des Kreditkartenvertrages automatisch zum Gruppenversicherungsvertrag Internet-Lieferschutz an, der zwischen Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch (im Folgenden "Versicherungsnehmer" genannt) und Cardif Allgemeine Versicherung als Versicherer geschlossen wurde.

Es ist wichtig, dass Sie diese Versicherungsbedingungen aufmerksam lesen und gut aufbewahren.

### Wurden alle Punkte zur Internet-Lieferschutz-Versicherung verstanden?

Bei Rückfragen steht Ihnen ein kompetentes Team unter folgender Kunden-Hotline zur Verfügung:

+49 40 890 99-866

Montag – Freitag, jeweils 8 – 20 Uhr

Scheuen Sie sich nicht, uns zu kontaktieren. Wir beantworten Ihnen gerne Ihre offenen Fragen.

### Sie überlegen es sich anders

#### Widerruf und Kündigung

Ihre Versicherung ist obligatorischer Bestandteil der jeweiligen Kreditkarte. Ihnen stehen ein Widerrufsrecht und ein Kündigungsrecht der Kreditkarte zu. Die detaillierten Informationen zum Widerrufs- und Kündigungsrecht entnehmen Sie bitte den Vertragsunterlagen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu Ihrer Kreditkarte des Versicherungsnehmers. Sie haben ebenfalls das Recht, der Datenweitergabe an die Cardif Allgemeine Versicherung zu widersprechen. Bitte beachten Sie jedoch, dass in diesem Fall kein Versicherungsschutz besteht.

#### Bei Änderungswünschen bzgl. Ihrer Kreditkarte wenden Sie sich bitte an folgende Adresse

Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch

Gasstraße 4 c

22761 Hamburg

Fax-Nr.: +49 40 890 99-298

E-Mail: service@barclays.de

## I. Allgemeine Regelungen

### §1 Wer erhält Versicherungsschutz?

Sie erhalten Versicherungsschutz,

- wenn Sie einen Kreditkartenvertrag mit dem Versicherungsnehmer abgeschlossen haben.
- wenn Sie mindestens 18 Jahre alt sind.

### §2 Was ist versichert?

Versichert sind im Internet gekaufte Waren (körperliche Gegenstände), deren Kaufpreis über Ihr Barclays Kreditkarten-Konto abgerechnet wurde und die nicht unter Kapitel II §3 dieser Versicherungsbedingungen als Ausschluss aufgeführt sind.

### §3 Wann beginnt Ihr Versicherungsschutz?

- Die Versicherung beginnt mit Abschluss des Kreditkartenvertrages.
- Der Versicherungsschutz für die einzelne Ware beginnt mit Abschluss des Kaufvertrages.

### §4 Wann endet Ihr Versicherungsschutz?

- Die Versicherung endet,
- wenn der Kreditkartenvertrag (gleich aus welchem Grund) endet oder
  - wenn der Gruppenversicherungsvertrag zwischen dem Versicherungsnehmer und Cardif endet.

### §5 Wer kann die Versicherungsleistung geltend machen?

Mit Ihrer Anmeldung zum Gruppenversicherungsvertrag sind Sie für alle Versicherungsleistungen unwiderruflich bezugsberechtigt.

### §6 Wer gewährt Ihnen Versicherungsschutz?

Ihre Versicherungsschutz ist fester Bestandteil (Zusatzleistung) der Kreditkarte vom Versicherungsnehmer. Der Versicherungsnehmer (Prämienschuldner) ist verpflichtet, die Versicherungsprämien aus dem Gruppenversicherungsvertrag an Cardif zu bezahlen.

### §7 Wie erfolgt Ihre Prämien-/Beitragszahlung und was ist zu beachten?

Ihr Versicherungsschutz ist fester Bestandteil (Zusatzleistung) der Kreditkarte vom Versicherungsnehmer. Der Versicherungsnehmer (Prämienschuldner) ist verpflichtet, die Versicherungsprämien aus dem Gruppenversicherungsvertrag an Cardif zu bezahlen.

In den nachfolgenden Kapiteln und Paragraphen wird Ihnen der Umfang des Versicherungsschutzes erklärt.

## II. Versicherungsschutz

### §1 Welchen Umfang hat der Versicherungsschutz?

Versicherungsschutz besteht bei Verlust, Beschädigung oder erheblicher Abweichung der versicherten Ware bis zum Eintreffen an der Lieferadresse.

Eine erhebliche Abweichung liegt vor, wenn die gekaufte Ware von der Artikelbeschreibung, die als vereinbart gilt, abweicht. Keine erhebliche Abweichung liegt vor, wenn die Abweichung keinen Einfluss auf die übliche Verwendbarkeit der gekauften Ware hat.

### §2 Welche Versicherungsleistung wird erbracht?

Cardif zahlt den Onlinekaufpreis der versicherten Ware bis maximal 1.000,00 €, sofern die Ware während der Lieferung oder des Versands verloren geht oder beschädigt wird.

Pro Kalenderjahr wird für bis zu 3 Versicherungsfälle und maximal 2.000,00 € je Kreditkarten-Konto geleistet.

Bei Käufen von einer im Ausland betriebenen Webseite erfolgt eine Erstattung in Euro. Für die Entschädigung wird der dem Barclays Kreditkarten-Konto in Euro belastete Betrag zugrunde gelegt.

### §3 Welche Einschränkungen und Ausschlüsse gibt es bei der Leistungspflicht?

Sie haben keinen Leistungsanspruch, wenn der Leistungsfall nicht in der Bundesrepublik Deutschland reguliert werden kann.

Bei nachfolgend aufgezählten Waren besteht kein Versicherungsschutz:

- Waren, die aus privater Hand gekauft wurden;
- Waren, die nicht über einen in der EU/dem Europäischen Wirtschaftsraum, der Schweiz oder UK registrierten Onlineshop gekauft wurden;
- Waren aus Straftaten;
- Waren, bei deren Erwerb oder Verkauf gegen geltendes Recht verstoßen wurde;
- Plagiate;
- Tiere und Pflanzen;
- Bargeld, Schecks, Reiseschecks, alle sonstigen Wertpapiere und sonstige Berechtigungsscheine;
- zum Verzehr oder sonstigen Verbrauch bestimmte Güter (z.B. Speisen, Getränke, Tabakwaren, Brennstoff, etc.);
- illegal erworbene Waren;
- gebrauchte Waren;
- Waren, die beim Empfang an der Lieferadresse auf Beschädigungen geprüft und angenommen wurden;
- Waren, die noch nicht vollständig bezahlt worden sind;
- Waren, bei denen der Mangel bereits vor Beginn des Versands vorlag;

Verluste oder Beschädigungen der Waren, die durch Streiks, Kriegsergebnisse, innere Unruhen bzw. terroristische Anschläge zustande kommen, sind nicht versichert. Ob ein Versicherungsfall vorliegt und Cardif leistungspflichtig ist, prüft Cardif frühestens 2 Wochen nach Versand der Ware.

Bei Widerruf oder Ungültigkeit des Kaufvertrages besteht kein Leistungsanspruch.

### §4 Was müssen Sie im Versicherungsfall tun (Obliegenheiten)?

Bevor Sie einen Schaden bei uns geltend machen können, müssen Sie nachweislich versucht haben, den Kaufpreis von Ihrem Verkäufer erstattet zu bekommen. Im Falle der Beschädigung müssen Sie nachweislich versucht haben, den beschädigten Gegenstand beim Verkäufer gegen eine einwandfreie Lieferung einzutauschen.

Ein Versicherungsfall ist unverzüglich, spätestens innerhalb von 60 Tagen nach Feststellung des Schadens unter Angabe aller Einzelheiten des Umstands, der eine Leistungspflicht zur Folge haben könnte, vollständig und wahrheitsgemäß anzuzeigen.

#### Die Service-Hotline zur Meldung eines Versicherungsfalls lautet:

+49 711 81 475 511 (Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 18 Uhr).

Nach erfolgter Schadenmeldung erhalten Sie Informationen zur weiteren Vorgehensweise und zur Schadenbearbeitung.

Es besteht für Sie die Verpflichtung:

- nach Möglichkeit für die Abwendung und Minderung des Schadens zu sorgen;
- Cardif jede zumutbare Untersuchung über Ursache und Höhe ihrer Leistungspflicht zu gestatten;
- Cardif innerhalb von 60 Tagen eine unterschriebene Schadenmeldung mit folgenden Angaben und Unterlagen einzusenden:
  - a) Kopie der Bestellbestätigung;
  - b) Kopie der Rechnung und des dazugehörigen Kreditkartenbeleges oder eine Kopie der Monatsrechnung des Kartenkontos;
  - c) eventuell existierender Schriftverkehr zwischen dem Kreditkarteninhaber und dem Verkäufer;
  - d) sonstige für die Ermittlung der Entschädigung maßgebliche Informationen.
- Cardif auf Verlangen den beschädigten Gegenstand einzusenden;
- Cardif vom Bestehen weiterer Versicherungen, die Versicherungsschutz für den vorliegenden Versicherungsfall gewähren, sowie von dort geltend gemachten Ansprüchen und erhaltenen Entschädigungen sowie von der Ersatzpflicht anderer Dritter zu informieren.

Erhalten Sie eine abhanden gekommene Sache nach Zahlung der Entschädigung zurück, so haben Sie die Wahl, entweder den Entschädigungsbetrag zurückzahlen oder Cardif die Sache herauszugeben. Cardif kann Sie auffordern, sich binnen zwei Wochen zu entscheiden. Nach Ablauf dieser Frist geht das Wahlrecht auf Cardif über.

Cardif ist berechtigt, den Leistungsanspruch nachzuprüfen. Solange eine Mitwirkungsobliegenheit vorsätzlich nicht erfüllt wird, ist Cardif von der Verpflichtung zur Leistung frei. Im Falle der grob fahrlässigen Verletzung einer Obliegenheit ist Cardif berechtigt, die Leistungen in einem der Schwere des Verschuldens entsprechenden Verhältnis zu kürzen, wenn die Verletzung Einfluss auf die Feststellung oder den Umfang der Leistungspflicht hatte. Die Kenntnis und das Verschulden von Ihnen stehen der Kenntnis und dem Verschulden des Versicherungsnehmers gleich.

### III. Weitere Allgemeine Regelungen

#### §1 Was haben Sie bei Ansprüchen gegen Dritte zu beachten?

Bestehen Schadenersatzansprüche nichtversicherungsrechtlicher Art gegen Dritte, die im Zusammenhang mit dem Versicherungsfall stehen, so besteht – unbeschadet des gesetzlichen Forderungsüberganges gemäß § 86 VVG – die Verpflichtung, diese Ansprüche bis zur Höhe, in der aus dem Versicherungsverhältnis Versicherungsleistungen erbracht werden, an Cardif schriftlich abzutreten. Wird ein solcher Anspruch oder ein zur Sicherung des Anspruchs dienendes Recht ohne Zustimmung von Cardif aufgegeben, so wird Cardif insoweit von der Verpflichtung zur Leistung frei, als Cardif aus dem Anspruch oder dem Recht hätte Ersatz erlangen können.

#### §2 Wie ist das Verhältnis zu anderen Versicherungen?

Die Internet-Lieferschutz-Versicherung ist subsidiär und tritt nur ein, soweit Sie keinen Ersatz des Schadens aus einer anderen, eigenen oder fremden vor oder nach Kauf des Gegenstands geschlossenen Versicherung beanspruchen können. Dies gilt auch dann, wenn in dieser anderen Versicherung ebenfalls eine Subsidiaritätsklausel enthalten ist. Im Hinblick auf dieses andere Versicherungsverhältnis gilt die Internet-Lieferschutz-Versicherung als die speziellere Versicherung. Bestreitet der andere Versicherer schriftlich seine Eintrittspflicht, so erfolgt insoweit eine Vorleistung im Rahmen dieses Versicherungsschutzes. Sie haben Zug um Zug den Anspruch gegen den anderen Versicherer an Cardif abzutreten.

#### §3 Kann Ihre Anmeldung zur Internet-Lieferschutz-Versicherung abgelehnt werden?

Nachdem der Versicherungsnehmer Sie zur Internet-Lieferschutz-Versicherung angemeldet hat, kann Cardif die Risikoübernahme unverzüglich ohne Angabe von Gründen ablehnen. Für den Fall der Ablehnung ersucht Ihr Versicherungsschutz rückwirkend.

#### §4 Können Prämienforderungen mit Versicherungsleistungen verrechnet werden?

Cardif ist nicht berechtigt, Versicherungsleistungen gegen Prämienforderungen oder andere gegen den Versicherungsnehmer gerichtete Forderungen aufzurechnen.

#### §5 Wie müssen Sie Mitteilungen vornehmen, die sich auf das Versicherungsverhältnis beziehen?

Mitteilungen müssen stets in Textform erfolgen. Ihre Mitteilungen sind an den Versicherungsnehmer zu richten und werden wirksam, sobald sie dem Versicherungsnehmer zugegangen sind. Werden Mitteilungen an Cardif gerichtet, so werden diese wirksam, sobald sie Cardif zugegangen sind.

#### §6 Welche Regelungen gelten bezüglich der gerichtlichen Geltendmachung von Ansprüchen aus dem Versicherungsverhältnis?

Abweichend von § 44 Absatz 2 Versicherungsvertragsgesetz (VVG) können Sie ohne Zustimmung des Versicherungsnehmers gegen Cardif Klage erheben. Bitte beachten Sie hierzu die Gerichtsstandsvereinbarung gem. Kapitel III § 7 dieser Versicherungsbedingungen. Das Bezugsrecht gem. Kapitel I § 5 dieser Versicherungsbedingungen bleibt hiervon unberührt.

#### §7 Welches Recht findet Anwendung und welcher Gerichtsstand besteht?

- Für das Versicherungsverhältnis gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland.
- Ihre Klagen gegen Cardif Allgemeine Versicherung, Frielzheimer Straße 6, 70499 Stuttgart, können sowohl bei dem Gericht, in dessen Bezirk sich Cardif befindet, als auch bei dem Gericht erhoben werden, in dessen Bezirk Sie zur Zeit der Klageerhebung Ihren Wohnsitz, sofern vorhanden, ansonsten Ihren gewöhnlichen Aufenthalt haben.
- Klagen gegen den Versicherungsnehmer aus dem Gruppenversicherungsvertrag sind bei dem Gericht zu erheben, in dessen Bezirk der Versicherungsnehmer bei Klageerhebung seinen Sitz oder eine Niederlassung hat.
- Klagen vom Versicherungsnehmer gegen Cardif aus dem Gruppenversicherungsvertrag können sowohl bei dem Gericht, in dessen Bezirk sich Cardif befindet, als auch bei dem Gericht erhoben werden, in dessen Bezirk der Versicherungsnehmer bei Klageerhebung seinen Sitz hat.

### IV. Beschwerdeverfahren

Der Versicherungsnehmer und Cardif 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.

#### §1 Was können Sie tun, wenn Sie unzufrieden sind?

##### Wie kann man sich beschweren?

Sie können sich per E-Mail, Telefon, Fax oder Post an uns wenden.

##### E-Mail

Schreiben Sie Ihre Beschwerde an kundenservice@cardif.de

##### Telefon

Rufen Sie uns unter +49 711 81 47 55 67 an (Montag bis Freitag in der Zeit von 8 bis 18 Uhr)

##### Fax

Faxen Sie uns Ihre Beschwerde unter +49 711 820 55-525

##### Post

Schreiben Sie uns an folgende Adresse:  
Cardif Allgemeine Versicherung  
Frielzheimer Straße 6,  
70499 Stuttgart

#### Welche Angaben werden benötigt?

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
- 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 4 Wochen abschließend bearbeiten können. In diesem Fall erhalten Sie eine schriftliche Information mit dem aktuellen Stand der Beschwerde.

#### §2 Welche anderen Beschwerdestellen können außerdem kontaktiert werden?

Selbstverständlich können Sie sich mit einer Beschwerde auch an folgende Beschwerdestellen wenden:

- Versicherungsombudsmann e.V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin, [www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)
- Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Bereich Versicherungen, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn

**Die Möglichkeit, den Rechtsweg zu beschreiten, bleibt hiervon unberührt.**

### V. Datenübermittlung

1. Personenbezogene Daten werden zum Zwecke der notwendigen Verwaltung der Versicherungsverhältnisse von Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch sowie im Zuge der Gewährung von Versicherungsschutz bei der Cardif Lebensversicherung und Cardif Allgemeine Versicherung, beide: Frielzheimer Straße 6, 70499 Stuttgart weitergegeben und dort ebenfalls gespeichert.
2. Des Weiteren übermittelt Cardif personenbezogene Daten an Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch zum Zwecke der Vertragsverwaltung und zum Zwecke der Einbeziehung der Internet-Lieferschutz-Versicherung in die laufende Verwaltung des zugrundeliegenden Kreditkartenvertrages bei Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch. Eine Übermittlung erfolgt nur, wenn die versicherte Person aus dem Versicherungsverhältnis Leistungen beantragt hat. Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch erhält dann ausschließlich die Information, ob dem Leistungsantrag stattgegeben wurde oder nicht.

#### Hinweise zum Schutz Ihrer Daten

Mit diesen Hinweisen informieren wir Sie über die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Cardif Allgemeine Versicherung Zweigniederlassung für Deutschland der Cardif-Assurances Risques Divers S.A. und Cardif Lebensversicherung Zweigniederlassung für Deutschland der Cardif Assurance Vie S.A. und die Ihnen nach dem Datenschutzrecht zustehenden Rechte.

#### Verantwortlicher für die Datenverarbeitung:

Cardif Allgemeine Versicherung Zweigniederlassung für Deutschland der Cardif-Assurances Risques Divers S.A. und Cardif Lebensversicherung Zweigniederlassung für Deutschland der Cardif Assurance Vie S.A., beide: Frielzheimer Straße 6, 70499 Stuttgart, Telefon +49 711 82055-0, Fax +49 711 82055 499, E-Mail-Adresse [info@cardif.de](mailto:info@cardif.de). Unseren Datenschutzbeauftragten erreichen Sie per Post unter der o.g. Adresse mit dem Zusatz – Datenschutzbeauftragter – oder per E-Mail unter: [datschutz@cardif.de](mailto:datschutz@cardif.de)

#### Zwecke und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung:

Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten unter Beachtung der Europäischen Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO), der Neufassung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG), der datenschutzrechtlich relevanten Bestimmungen des Versicherungsvertragsgesetzes (VVG), sowie aller weiteren maßgeblichen Gesetze. Auf Ihren Wunsch können Sie zu den zwischen Barclays Bank Ireland PLC Hamburg Branch und Cardif bestehenden Gruppenversicherungsverträgen angemeldet werden. Für diese Anmeldung benötigen wir die von Ihnen als zu versichernde Person hierbei gemachten Angaben. Kommt das Versicherungsverhältnis zustande, sind Sie als versicherte Person im Rahmen der Gruppenversicherungsverträge versichert und wir verarbeiten diese Daten zur Durchführung des Versicherungsverhältnisses, z. B. zur Ausstellung der Versicherungsbestätigung oder Rechnungsstellung. Angaben zum Schadenfall benötigen wir etwa, um prüfen zu können, ob und in welcher Höhe ein Versicherungsfall eingetreten ist. Die Anmeldung zu den Gruppenversicherungsverträgen und die Durchführung des Versicherungsverhältnisses sind 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 aller mit den oben genannten Gesellschaften bestehenden Verträge bzw. Versicherungsverhältnisse nutzen wir für eine Betrachtung der gesamten Kundenbeziehung, beispielsweise zur Beratung, für Kulanzentscheidungen oder für umfassende Auskunftserteilungen. Rechtsgrundlage für diese Verarbeitungen personenbezogener Daten für vorvertragliche und vertragliche Zwecke ist Art. 6 Abs. 1 b) DS-GVO. Soweit dafür besondere Kategorien personenbezogener Daten erforderlich sind, holen wir Ihre Einwilligung nach Art. 9 Abs. 2 a) i. V. m. Art. 7 DS-GVO ein. Erstellen wir Statistiken mit diesen Datenkategorien, erfolgt dies auf Grundlage von Art. 9 Abs. 2) j) DS-GVO i. V. m. § 27 BDSG. Ihre Daten verarbeiten wir auch, um berechtigte Interessen von uns oder von Dritten zu wahren (Art. 6 Abs. 1 f) DS-GVO). Dies kann insbesondere erforderlich sein: zur Gewährleistung der IT-Sicherheit und des IT-Betriebs, zur Werbung für unsere eigenen Versicherungsprodukte und unserer Kooperationspartner sowie für Markt- und Meinungsumfragen, zur Verhinderung und Aufklärung von Straftaten, insbesondere nutzen wir Datenanalysen zur Erkennung von Hinweisen, die auf Versicherungsmissbrauch hindeuten können.

Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen wie z. B. aufsichtlicher Vorgaben, handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungspflichten oder unserer Beratungspflicht. Als Rechtsgrundlage für die Verarbeitung dienen in diesem Fall die jeweiligen gesetzlichen Regelungen i. V. m. Art. 6 Abs. 1 c) DS-GVO. 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 teilweise bei speziellen Versicherungsunternehmen (Rückversicherer). Dafür kann es erforderlich sein, Ihre Vertrags- und ggf. Schadendaten an einen Rückversicherer zu übermitteln, damit dieser sich ein eigenes Bild über das Risiko oder den Versicherungsfall machen kann. Darüber hinaus ist es möglich, dass der Rückversicherer unser Unternehmen aufgrund seiner besonderen Sachkunde bei der Risiko- oder Leistungsprüfung sowie bei der Bewertung von Verfahrensabläufen unterstützt. Wir übermitteln Ihre Daten an den Rückversicherer nur, soweit dies für die Erfüllung unseres Versicherungsverhältnisses mit Ihnen erforderlich ist bzw. im zur Wahrung unserer berechtigten Interessen erforderlichen Umfang. Sie können die Informationen unter den oben genannten Kontaktinformationen anfordern.



#### Vermittler:

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

#### Datenverarbeitung in der Unternehmensgruppe:

Spezialisierte Unternehmen bzw. Bereiche unserer Unternehmensgruppe nehmen bestimmte Datenverarbeitungsaufgaben für die in der Gruppe verbundenen Unternehmen zentral wahr. Soweit ein Versicherungsverhältnis zwischen Ihnen und einem oder mehreren Unternehmen unserer Gruppe besteht, können Ihre Daten etwa zur zentralen Verwaltung von Anschriftendaten, für den telefonischen Kundenservice, zur Vertrags- und Leistungsbearbeitung, für In- (z. B. Einzug der Versicherungsprämie) und Exkasso (z. B. Leistungszahlungen) 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.

#### Weitere Empfänger:

Darüber hinaus können wir Ihre personenbezogenen Daten an weitere Empfänger übermitteln, wie etwa an Behörden zur Erfüllung gesetzlicher Mitteilungspflichten (z. B. Sozialversicherungsträger, Finanzbehörden oder Strafverfolgungsbehörden).

#### 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 Jahre.

#### Betroffenenrechte:

Sie können unter der o. g. Adresse Auskunft, Art 15 DS-GVO, über die zu Ihrer Person gespeicherten Daten verlangen. Darüber hinaus können Sie unter Voraussetzungen der Regelungen der DS-GVO die Berichtigung, Art 16 DS-GVO, die Löschung, Art 17 DS-GVO und die Einschränkung der Verarbeitung, Art 18 DS-GVO, Ihrer Daten verlangen. Ihnen steht ein Recht auf Herausgabe der von Ihnen bereitgestellten Daten in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu. Die Rechte können unter den Einschränkungen gesetzlicher wie betrieblicher Interessen stehen – in diesem Falle wird Ihnen auf Basis Ihrer Auskunftsrechte eine entsprechende Information zur Verfügung gestellt.

#### Widerspruchsrecht:

Sie haben das Recht, einer Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten zu Zwecken der Direktwerbung zu widersprechen. 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.

#### Beschwerderecht:

Sie haben die Möglichkeit, sich mit einer Beschwerde an den oben genannten Datenschutzbeauftragten oder an eine Datenschutzaufsichtsbehörde, z. B. Landesbeauftragten für den Datenschutz, Postfach 10 29 32, 70025 Stuttgart, oder einen in Ihrem Zuständigkeitsbereich amtierenden Landesbeauftragten für Datenschutz zu wenden.

# Bereit fürs Reisen

Leistungsübersicht	18
Einleitung	19
Wichtige Hinweise	20
Definitionen	20
Notfall- und Medizinischer Dienst	22
Gegenseitige Gesundheitsabkommen	22
Allgemeine Bedingungen	22
Allgemeine Ausschlüsse	23
Versicherungsbedingungen	24
Abschnitt A – Reiseberatung	24
Abschnitt B – Reiseunterstützung	24
Abschnitt C – Reiserücktritt und Reiseabbruch	25
Abschnitt D – Medizinische und andere Kosten im Notfall	26
Verhalten im Schadenfall	28
Beschwerdeverfahren	29
Forderungsübergang	29
Abtretungsverbot	29
Kein Verzicht auf Rechte	29
Datenschutz	30
Salvatorische Klausel	31
Nachweispflichten im Leistungsfall	32

# Leistungsübersicht

Abschnitt A – Reiseberatung	
Reiseberatung	Enthalten
Abschnitt B – Reiseunterstützung	
Medizinische Unterstützung	Enthalten
Rechtliche Unterstützung einschließlich der Übernahme von Dolmetscherkosten zur Kommunikation mit Behörden	Enthalten Bis zu € 160
Vorschuss von Gerichts-, Anwalts- und Dolmetscherkosten	Bis zu € 2.600
Hilfe bei Verlust oder Diebstahl von Dokumenten	Enthalten
Nachrichtenübermittlung	Enthalten
Unterstützung bei der Ortung von verloren gegangenen Gepäck	Enthalten
Hilfe in besonderen Notfällen	Bis zu € 500
Abschnitt C – Reiserücktritt und Reiseabbruch	
Reiserücktritt – Höchstbetrag für den Karteninhaber	Bis zu € 5.000
Reiserücktritt – insgesamt für alle zusammen reisenden begünstigten Personen	Bis zu € 5.000
Reiseabbruch – Höchstbetrag für den Karteninhaber	Bis zu € 5.000
Reiseabbruch – insgesamt für alle zusammen reisenden begünstigten Personen bis zu	Bis zu € 5.000
Selbstbehalt pro Person	€ 100
Selbstbehalt pro Person und Reise, wenn der Versicherungsfall durch Krankheit ausgelöst wird	20 % des erstattungsfähigen Schadens, mindestens € 100
Abschnitt D – Medizinische und andere Kosten im Notfall	
Medizinische Kosten und Rückführungskosten	Unbegrenzt
Anreise eines nahen Angehörigen bei Krankenhausaufenthalt, wenn die begünstigte Person allein reist	€ 100 pro Tag, max. 10 Tage + Economy-Flug
Verlängerter Aufenthalt der begünstigten Person/ Begleitperson	€ 100 pro Tag, max. 10 Tage + Transportkosten
Heimreise von Kindern	Bis zu € 1.100
Bestattungskosten/Überführung der sterblichen Überreste	Enthalten

Alle Leistungen gelten pro begünstigter Person und pro Reise, wenn nicht anders ausgewiesen

# Einleitung – Reiseversicherung

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

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

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

Die Société Générale Insurance hat ISON Care damit beauftragt, Sie bei Fragen und Ansprüchen im Versicherungsfall zu betreuen. ISON Care ist ein Assistance-Dienstleister innerhalb der ISON Group, die Teil der Serwis Holdings CEE SA ist, einem Unternehmen nach luxemburgischen Recht.

Das Unternehmen ist dort unter der Nr. B226569 mit der Anschrift 11, Avenue de la Porte-Neuve, L-2227 Luxembourg, registriert.

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

## Berechtigung

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

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

## Versicherer

Ihr Versicherer ist die **SOGESSUR S.A. Tour D2 – 17 bis place des Reflets – 92919 Paris La Défense Cedex, Frankreich** (Registergericht R.C.S. Nanterre 379 846 637). Die Versicherungsgesellschaft handelt durch ihre deutsche Niederlassung, die **SOGESSUR S.A. Deutsche Niederlassung** (Handelsregister beim Amtsgericht Hamburg, HRB 133782 Hauptgeschäftstätigkeit: Sachversicherungsgeschäft). **Hauptbevollmächtigter der deutschen Niederlassung: Thierry Thibault. Der Sitz der deutschen Niederlassung befindet sich in der Bramfelder Chaussee 101, 22177 Hamburg.** Unter dieser Anschrift können Sie den Versicherer im Streitfall verklagen. Der Versicherer handelt unter dem Handelsnamen „Société Générale Insurance“.

## Widerruf und Kündigung

**Versicherungsschutz wird Ihnen ohne zusätzliche Kosten als Bestandteil Ihres Kreditkartenvertrages gewährt. Insoweit steht Ihnen ein Widerrufsrecht als auch ein Kündigungsrecht hinsichtlich der Kreditkarte zu. Die detaillierten Informationen zum Widerrufs- und Kündigungsrecht entnehmen Sie bitte den Vertragsunterlagen und Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu Ihrer Kreditkarte des Versicherungsnehmers. Sie haben ebenfalls das Recht, der Datenweitergabe an die Société Générale Insurance zu widersprechen. Bitte beachten Sie jedoch, dass in diesem Fall kein Versicherungsschutz besteht.**

# Wichtige Hinweise

1. Kosten aufgrund einer Erkrankung, die **Sie** haben und bezüglich derer ein **Arzt Ihnen** geraten hat, nicht zu reisen, oder bezüglich derer ein **Arzt Ihnen** dies geraten hätte, wenn **Sie** ihn konsultiert hätten, sind nicht versichert.
2. Kosten für eine medizinische Behandlung (einschließlich Operationen oder Untersuchungen) außerhalb **Ihres Heimatlandes** sind nicht versichert, wenn diese Behandlung der Zweck Ihrer Reise ist.
3. Kosten, die aufgrund von bestehenden Beschwerden anfallen, für die **Sie** noch keine Diagnose erhalten haben (jedoch bereits auf einen Untersuchungstermin oder Untersuchungsergebnisse warten), sind nicht versichert.
4. Bei einer körperlichen Verletzung, Erkrankung, Verlust, Diebstahl oder Schaden sollten **Sie** unverzüglich **ISON Care** unter der Nummer +49 89 38 03 74 44 anrufen, um einen medizinischen Notfall zu melden, eine Rückführung anzufordern, einen Verlust, Diebstahl oder Schaden zu melden.
5. Im Falle eines Umstands, der Ihren **Reiseabbruch** erfordert, kontaktieren **Sie bitte ISON Care**. Dieser Service steht **Ihnen** 365 Tage im Jahr, 24 Stunden am Tag zur Verfügung und bietet **Ihnen** Unterstützung für Ihre Rückkehr nach Hause. **ISON Care** organisiert Ihre **Rückreise** nach Hause, wenn **Sie** eine Mitteilung über eine schwere Erkrankung, den bevorstehenden Tod oder den Tod eines **nahen Verwandten** zu Hause erhalten.
6. Alle in der **Leistungsübersicht** genannten Leistungen gelten pro **begünstigter Person** und pro **Reise**, es sei denn, dies ist anders vermerkt.
7. Für diese Bedingungen gilt deutsches Recht, es sei denn, **wir** haben etwas anderem schriftlich zugestimmt.
8. Alle Informationen werden in deutscher Sprache erteilt. Auch während der Laufzeit des Versicherungsverhältnisses erfolgt die Korrespondenz und Kommunikation mit **Ihnen** ausschließlich in deutscher Sprache.
9. Sie sind weltweit auf **Reisen** mit bis zu 42 aufeinanderfolgenden Tagen versichert. Sollte Ihre Reise über diese 42 aufeinanderfolgenden Tage hinausgehen, sind die ersten 42 Tage abgedeckt. **Reisen** müssen im **Heimatland** beginnen und enden. **Reisen** innerhalb des **Heimatlandes** sind nur versichert, wenn **Sie** vor Reiseantritt mindestens eine Übernachtung in einem Hotel oder sonstiger kostenpflichtiger Unterkunft gebucht haben.
10. Gegen **Reiserücktritt** und **Reiseabbruch** sind Sie unter der Voraussetzung versichert, dass die Reise mit der versicherten Karte vollständig bezahlt wurde.

## Definitionen

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

### Arbeitgeber Kündigung

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

### Arzt

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

### Geld und andere Zahlungsmittel

– derzeit gültige Banknoten und Münzen, Reise- und andere Schecks, Post- oder Geldanweisungen, im Voraus bezahlte Coupons oder Gutscheine, Reisetickets, Hotelgutscheine und Ausweise, die für private Zwecke bestimmt sind.

### Heimatland

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

### ISON Care

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

### Karteninhaber

– der Inhaber einer Barclays Kreditkarte, wobei die versicherte Karte bzw. der Kartenvertrag zum Zeitpunkt des Ereignisses gültig sein muss.

### Kinder

– unterhaltsberechtigter Kinder bis zum 25. Lebensjahr.

### Körperliche Verletzung

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

### Leistungsübersicht

– die Tabelle auf Seite 16 dieser Bedingungen, die die Versicherungsleistungen auflistet.

### Medizinischer Notfall

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

### Medizinischer Zustand

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

### Naher Angehöriger

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

### Öffentliches Verkehrsmittel

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

### Police

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

### Reise

– jede Urlaubs- oder Geschäftsreise (jeweils weltweit), die Sie während des **Versicherungszeitraums** unternehmen. Eine **Reise** innerhalb **Ihres Heimatlandes** ist nur versichert, wenn Sie vorab mindestens eine Übernachtung in einem Hotel oder einer anderen kostenpflichtigen Unterkunft gebucht haben. Im Rahmen von Abschnitt D – Medizinische und andere Kosten im Notfall besteht kein Versicherungsschutz im **Heimatland**.

### Reiseabbruch/Reise abbrechen

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

### Sie/Ihr(e)/begünstigte Person

– es sind neben dem **Karteninhaber** maximal bis zu **sechs begünstigte** Personen abgesichert: der Ehepartner oder Lebenspartner des Karteninhabers, unter der gleichen Adresse gemeldet, dessen **Kinder** (auch Stief-, Adoptiv- und Pflegekinder), unter 18 Jahren bzw. unter 25 Jahren, sofern diese finanziell vom **Karteninhaber** abhängig sind, und die Enkelkinder des **Karteninhabers**.

Alle vorgenannten Personen müssen im Heimatland leben und sich auf einer gemeinsamen Reise befinden. Im Rahmen des Abschnitts C – **Reiserücktritt** und **Reiseabbruch** sind **begünstigte Personen** nur unter der Voraussetzung versichert, dass sie zusammen mit dem **Karteninhaber** zur selben Destination reisen. Bei den Abschnitten A, B und D gilt der Versicherungsschutz auch dann, wenn die begünstigten Personen unabhängig voneinander (bzw. ohne den Karteninhaber) reisen. Letzteres gilt nicht für Enkelkinder.

**Sie** sind im Rahmen von Abschnitt C **Reiserücktritt** und **Reiseabbruch** unter der Voraussetzung versichert, dass die **Reise** mit der **versicherten Karte** vollständig bezahlt wurde.

### Terrorismus

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

### Versicherte Karte

– eine von Barclays Bank ausgegebene Kreditkarte, die zum Zeitpunkt des Versicherungsfalls gültig ist.

### Versicherungszeitraum

- Der Versicherungsschutz gilt ab dem 1. Oktober 2020 und besteht für alle Versicherungsfälle mit Schaden datum am oder nach dem 1. Oktober 2020. Sie profitieren vom Versicherungsschutz ab dem Ausstellungsdatum der versicherten Karte, während der Gültigkeitsdauer der selbigen.
- Die maximale Dauer einer **Reise** darf 42 aufeinanderfolgende Tage nicht überschreiten. **Reisen** müssen im **Heimatland** beginnen und enden.
- Für Schadenfälle im Zusammenhang mit Reiserücktritt und Umbuchung gemäß Abschnitt C – Reiserücktritt und Reiseabbruch gilt die Versicherung ab dem Zeitpunkt, zu dem **Sie** die **Reise** bezahlen und endet mit dem Antritt Ihrer **Reise**.
- Für Schadenfälle im Zusammenhang mit Reiseabbruch gemäß Abschnitt C – Reiserücktritt und Reiseabbruch und allen anderen Abschnitten dieser Versicherungsbedingungen beginnt die Versicherung, wenn **Sie Ihr Zuhause** oder Hotel oder **Ihren** Geschäftssitz verlassen (je nachdem, was später eintritt), um die **Reise** anzutreten, und endet zu dem Zeitpunkt, zu dem **Sie** am Ende der **Reise** nach Hause, in **Ihr** Hotel oder an **Ihren** Geschäftssitz zurückkehren (je nachdem, was früher eintritt).

### Verlängerung des Versicherungszeitraums

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

### Wir/uns/unser(e)

– Société Générale Insurance.

### Zuhause

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

# Notfall- und Medizinischer Dienst

Notrufzentrale der **ISON Care**: +49 89 38 03 74 44

Im Falle einer schweren Erkrankung oder eines Unfalls, die/der zu einer stationären Behandlung im Krankenhaus führen kann, oder bevor Arrangements für einen Rücktransport getroffen werden, oder im Falle eines Umstands, der Ihren **Reiseabbruch** erfordert, kontaktieren **Sie** bitte **ISON Care**. Die Notrufzentrale steht **Ihnen** an 365 Tagen im Jahr 24 Stunden täglich zur Verfügung, um **Sie** zu beraten und zu unterstützen, die Einweisung in ein Krankenhaus und die Rückführung zu organisieren und medizinische Kosten zu genehmigen. Wenn dies nicht möglich ist, weil die Umstände eine unverzügliche Notbehandlung erfordern, kontaktieren **Sie ISON Care** bitte so früh wie möglich. Eine privatärztliche Behandlung ist nicht versichert, es sei denn, **ISON Care** stimmt diesem zu.

Medizinische Unterstützung im Ausland

**ISON Care** hat das medizinische Fachwissen, die Kontakte und Einrichtungen, um **Ihnen** zu helfen, wenn Sie bei einem Unfall verletzt werden oder wenn **Sie** erkranken. Darüber hinaus veranlasst **ISON Care** auch den Transport nach Hause, wenn dies als medizinisch notwendig erachtet wird oder wenn Sie von einer schweren Krankheit oder vom Tod eines **nahen Angehörigen** zu Hause erfahren.

Bezahlung medizinischer Behandlung im Ausland

Wenn Sie in ein Krankenhaus eingewiesen werden, während **Sie** sich außerhalb Ihres **Heimatlandes** befinden, übernimmt **ISON Care** die im Rahmen dieser Bedingungen versicherten medizinischen Kosten und bezahlt das Krankenhaus direkt. Damit Sie dies nutzen können, müssen **Sie**, bzw. jemand in **Ihrem** Auftrag, **ISON Care** kontaktieren.

Bei einer ambulanten Behandlung können **Sie** eine Rechnung im Wert von unter 500 € auch selbst begleichen und nach **Ihrer Rückkehr** in **Ihr Heimatland** bei uns geltend machen. Vorsicht, wenn von **Ihnen** die Bestätigung überzogener Behandlungen oder Kosten gewünscht wird. Bei Zweifeln hinsichtlich dieser Wünsche rufen **Sie** bitte **ISON Care** zwecks Beratung an.

## Gegenseitige Gesundheitsabkommen

**EUROPÄISCHE UNION (EU), EUROPÄISCHER WIRTSCHAFTSRAUM (EWR) UND SCHWEIZ**

Wenn Sie in der Europäischen Union wohnen, haben **Sie**, wenn **Sie** gesetzlich krankenversichert sind, ein Anrecht auf Versorgung über das öffentliche Gesundheitssystem in den Ländern der Europäischen Union (EU), des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) sowie der Schweiz.

## Allgemeine Bedingungen

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

- Sie** sind auf **Reisen** bis zu einer Gesamtlänge von bis zu 42 aufeinanderfolgenden Tagen versichert. **Reisen** müssen im **Heimatland** beginnen und enden.
- Sie** sind verpflichtet, sämtliche angemessenen Vorsichtsmaßnahmen zu ergreifen, um Verletzungen, Erkrankungen, Krankheiten, Verluste, Diebstahl oder Schäden zu verhindern. **Sie** sind verpflichtet, sämtliche möglichen Schritte zu unternehmen, um **Ihr** Eigentum vor Verlust oder Schäden zu schützen und um verlorenes oder gestohlenen Eigentum wiederzuerlangen, und dafür zu sorgen, dass diese unternommen werden.
- Im Falle eines Umstands, der Ihren Reiseabbruch erfordert, kontaktieren **Sie** bitte **ISON Care**. Dieser Service steht Ihnen an 365 Tagen im Jahr 24 Stunden täglich zur Verfügung und bietet Ihnen Unterstützung für Ihre Rückkehr nach Hause. **ISON Care** organisiert **Ihre** Rückreise nach **Hause**, wenn **Sie** eine Mitteilung über eine schwere Erkrankung, den bevorstehenden Tod oder den Tod eines **nahen Angehörigen** in **Ihrem Heimatland** erhalten.
- Bitte beachten **Sie**, dass **Sie** uns eine stationäre Aufnahme in einem Krankenhaus unverzüglich melden müssen. Kleinere Beträge im Wert von unter 500 € begleichen **Sie** bitte direkt und reichen sie nach Ihrer Heimkehr bei uns zur Erstattung ein.
- Bitte beachten **Sie**, dass **Sie** alle von obigen Punkten 3 und 4 nicht abgedeckten Schadenfälle innerhalb von 28 Tagen nach Eintritt des Schadens melden müssen. Die **Ihnen** eventuell übersandte Schadenmeldung ist ausgefüllt zusammen mit den erbetenen Unterlagen so bald als möglich an **uns** zurückzuschicken.
- Im Schadenfall haben **Sie** die Polizei im Land des Schadeneignisses zu informieren und eine Anzeigebestätigung einzuholen.
- Bitte entsorgen **Sie** vor Abschluss des Versicherungsfalls keine beschädigten Gegenstände, da **wir** diese eventuell sichten müssen.
- Sie** oder Ihre **gesetzlichen Vertreter** müssen **uns** auf **Ihre** Kosten sämtliche erforderlichen Informationen, Nachweise, Angaben zur Hausratversicherung und ärztlichen Zeugnisse zur Verfügung stellen und **uns** unterstützen. **Wir** können eine Erstattung ablehnen, wenn Sie keine Rechnungen oder Belege vorweisen können. Bitte behalten **Sie** Kopien von allen Unterlagen, die **Sie** an uns schicken.

- Sie** dürfen ohne unsere schriftliche Zustimmung keine Haftung anerkennen oder Forderungen bezahlen, deren Zahlung anbieten oder versprechen oder darüber verhandeln.
- Wenn jemand gegen **Sie** wegen einer Körperverletzung oder Sachbeschädigung Haftpflichtansprüche geltend macht, müssen **Sie** uns dies unverzüglich mitteilen. Sämtliche Briefe, Schriftstücke, Ladungen und Verfahren sind nach Erhalt unverzüglich an uns weiterzuleiten.
- Im Schadenfall müssen **Sie** sich auf unsere Aufforderung und auf unsere Kosten von einem von **uns** beauftragten Arzt untersuchen lassen, so oft dies notwendig ist. Im Falle Ihres Todes haben wir das Recht, eine Obduktion zu verlangen.
- Wenn **wir** Ihren Rücktransport organisieren oder Ihren Schadenfall erstatten und Sie infolgedessen ungenutzte Reisetickets haben, müssen Sie uns diese übergeben. Falls Sie dies nicht tun, wird der Preis dieser Tickets von unserer Erstattungssumme abgezogen.
- Wir** sind auf eigenen Wunsch berechtigt, in Ihrem Namen und auf unsere Kosten
  - die Verteidigung oder Befriedigung von Ansprüchen zu übernehmen;
  - juristische Schritte in Ihrem Namen zu übernehmen, um eine Entschädigungszahlung für **Sie** durchzusetzen oder Rückzahlungen von bereits erfolgten Zahlungen zu erhalten;
  - Schritte einzuleiten, um verschwundenes oder als verschwunden gelaubtes Eigentum zurückzuerhalten.
- Wenn **Sie** versuchen oder jemand für **Sie** versucht, eine Erstattung oder für die Erstattung notwendige Unterlagen durch Betrug oder andere illegale Methoden (einschließlich willentlicher Unterschlagung von Fakten, damit der Schadenfall anders beurteilt wird, als er tatsächlich war) zu erreichen, verliert diese Police ihre Gültigkeit. In diesem Fall haben **Sie uns** alle bereits erfolgten Erstattungen zurückzuzahlen und es steht uns frei, **Sie** polizeilich zu melden.
- Wenn **wir** **Ihnen** Beträge auszahlen, zu deren Empfang **Sie** nicht berechtigt sind, müssen **Sie** diese innerhalb eines Monats nach **unserer** Aufforderung an **uns** zurückzahlen.
- Wir** werden alle Anstrengungen unternehmen, um **Ihnen** alle in diesen Bedingungen beschriebenen Leistungen zu bieten. Entlegene Zielgebiete oder ungünstige Wetterbedingungen können die Leistungserbringung jedoch beeinflussen.
- Wenn **wir** die volle Haftung innerhalb dieser Leistungen übernommen haben, werden **wir** keine weitere Zahlung an **Sie** vornehmen.
- Wenn **Sie** im Besitz mehrerer Barclays Karten sind, wird **Ihr** Anspruch durch diejenige Karte abgedeckt, die **Ihnen** den höchsten Anspruch garantiert.
- Soweit unter diesem Versicherungsschutz zu erbringende Leistungen auch unter einem anderen Versicherungsschutz, versichert sind, wird Deckung unter vorliegendem Versicherungsschutz nur im Anschluss an Leistungen unter der anderen Versicherung bzw. des Dritten gewährt und wird mit diesen Leistungen verrechnet.

## Allgemeine Ausschlüsse

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

- Krieg, Invasion, Handlungen ausländischer Feinde, Anfeindungen oder kriegsähnlichen Maßnahmen (unabhängig davon, ob Krieg erklärt wird oder nicht), Bürgerkrieg, Rebellion, **Terrorismus**, Revolution, Aufstand, zivilen Unruhen in Form oder Ausmaß von Aufruhr, militärischen oder usurpatorischen Putschern oder Putschversuchen. Dieser Ausschluss gilt nicht für Abschnitt D – Medizinische und andere Kosten im Notfall, es sei denn, der Schadenfall wurde durch nukleare, chemische oder biologische Angriffe ausgelöst oder die Umstände bestanden schon bei Beginn der **Reise**.
- Ionenstrahlung oder der Kontaminierung mit Radioaktivität von nuklearen Brennstoffen oder Atom Müll, aus der Verbrennung nuklearer Brennstoffe, den radioaktiven, toxischen, explosiven oder anderen gefährlichen Eigenschaften einer nuklearen Baugruppe oder von Komponenten einer solchen Baugruppe.
- Verlust, Zerstörung oder Schäden, die direkt durch Druckwellen verursacht werden, die wiederum von Flugzeugen oder anderen Luftfahrzeugen verursacht werden, die mit Schall- oder Überschallgeschwindigkeit fliegen.
- Ihrer** 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 für diese Sportart verwendet wird. Ausgenommen hiervon sind die folgenden (Urlaubs-)Sportarten: Bergwandern, Kanu-/Boothfahren, Fischen, Golf, Reiten, Mountainbiking, Gerätauchen, Tennis, Skifahren, Snowboarden, Surfen und Wasserski. Diese Aufzählung ist abschließend.
- 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), Motorrallyes und Motorwettbewerben oder anderen Geschwindigkeits- oder Ausdauertests.
- Schadenfällen, die sich daraus ergeben, dass **Sie** einen Selbstmordversuch unternehmen oder Selbstmord begehen, sich absichtlich verletzen, Medikamente verwenden, die nicht von einem zugelassenen Arzt verschrieben worden sind, drogenabhängig sind, Lösungsmittel, Drogen oder Alkohol missbrauchen oder unter dem Einfluss von Drogen, Lösungsmitteln oder Alkohol stehen.

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

## Versicherungsbedingungen

### Abschnitt A – Reiseberatung

#### IHRE SERVICELEISTUNGEN IM DETAIL

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

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

### Abschnitt B – Reiseunterstützung

#### IHRE SERVICELEISTUNGEN IM DETAIL

Während Ihrer Reise werden wir:

- Ihnen bei der Besorgung eines Anwalts und/oder Dolmetschers, bis zu der in der **Leistungsübersicht** angegebenen Höhe, helfen oder eine Vorauszahlung für die Kosten eines Rechtsbeistandes oder Dolmetschers leisten, wenn Sie während der **Reise** inhaftiert werden, Ihnen Haft angedroht wird oder Sie sich mit einer öffentlichen Behörde auseinandersetzen müssen. Wird der Dolmetscher für Gespräche mit Behörden vor Ort aufgrund eines Unfalls, Diebstahls oder sonstiger Schwierigkeiten beauftragt, übernehmen **wir** die Kosten bis 160 €.
- Nachrichten an Ihre nahen Angehörigen, Geschäftspartner oder Freunde in Ihrem Heimatland weiterleiten.
- Ihnen dabei helfen, Ihr im Transit verloren gegangenes Gepäck zu orten und die Zustellung dieses Gepäcks nach dem Auffinden an Ihren Aufenthaltsort außerhalb Ihres Heimatlandes zu organisieren. Etwaige Zustel-

lungskosten gehen zu Ihren Lasten, wobei es Ihnen freisteht, den für den vorübergehenden Verlust Verantwortlichen in Regress zu nehmen.

- Sie dabei unterstützen, Ersatzreisedokumente wie Reisepass, Einreisevisa oder Flugtickets zu erhalten, wenn die für die Rückreise erforderlichen Dokumente verloren gehen oder gestohlen werden. **Wir** übernehmen die Kosten, die für die Ausstellung neuer Dokumente anfallen.
- Ihnen dabei unterstützen, für die Fortsetzung der Reise notwendige Gegenstände (z. B. Ersatzbrille oder Kontaktlinsen; allerdings keine Dokumente, ob für private oder geschäftliche Zwecke) von zu Hause an Ihren Aufenthaltsort zu schicken. Wir übernehmen ausschließlich die Versandkosten. Diesen Service können wir nur erbringen, wenn wir Zugang zu den zu ersetzenden Gegenständen haben oder wenn diese Gegenstände nach entsprechender Vereinbarung in einem unserer Büros abgegeben werden.
- Ihnen Ärzte, Krankenhäuser, Ambulanzen, private Krankenpfleger, Zahnärzte, Zahnkliniken, Behinderteneinrichtungen, Optiker, Apotheken, Augenärzte und Sanitätshäuser empfehlen.
- Ihnen dabei assistieren, Ihre wichtigen verschreibungspflichtigen Medikamente zu ersetzen, wenn diese oder entsprechende Medikamente nicht verfügbar sind, während **Sie** sich außerhalb Ihres Heimatlandes aufhalten. Wir übernehmen lediglich die Kosten für den Versand, nicht jedoch die Kosten für das Medikament oder Steuern. Dieser Service ist abhängig von den Beförderungsbedingungen der eingesetzten Fluglinien bzw. anderer Transportdienstleister und den geltenden in- und ausländischen Gesetzen.
- Sie** im Fall einer Erkrankung oder körperlichen Verletzung eines nahen Angehörigen im Heimatland diesbezüglich auf dem Laufenden halten.
- Hilfe in besonderen Nottfällen leisten. Wenn Sie auf einer **Reise** außerhalb Ihres **Heimatlandes** in eine Notsituation geraten, die in den anderen Bestimmungen nicht geregelt ist, zu deren Beseitigung jedoch Hilfe notwendig wird, um erhebliche Nachteile für Ihre Gesundheit und/oder Ihr Vermögen zu vermeiden, veranlassen wir die erforderlichen Maßnahmen und übernehmen die Kosten pro Schadenfall bis zu dem in der **Leistungsübersicht** genannten Betrag. Nicht unter diesen Schutz fallen Nottfälle aufgrund einer Nicht- oder Schlechterfüllung von Verträgen, die mit der Reise oder Unterkunft in unmittelbarem Zusammenhang stehen, sowie Wiederbeschaffungs- und Reparaturkosten.

#### BESONDERE BEDINGUNGEN

Bitte beachten Sie die ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN auf Seite 20.

#### AUSSCHLÜSSE

Neben den ALLGEMEINEN AUSSCHLÜSSEN auf Seite 21 gilt folgender besonderer Ausschluss im Zusammenhang mit Reiseunterstützung:

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

### Abschnitt C – Reiserücktritt und Reiseabbruch

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

#### IHR VERSICHERUNGSSCHUTZ IM DETAIL

Wir erstatten **Ihnen** – bis zu dem in der **Leistungsübersicht** genannten Betrag – ungenutzte und nicht rück- 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, die anfallen, wenn

- die Stornierung oder Umbuchung der **Reise** erforderlich oder unvermeidbar ist; oder
- die **Reise** vorzeitig abgebrochen wird; aufgrund eines der folgenden Ereignisse, das außerhalb Ihrer Kontrolle liegt und Ihnen zum Buchungszeitpunkt der **Reise** unbekannt war:

- Unerwartete Erkrankung, schwerere Verletzung, Impfunverträglichkeit oder Tod von Ihnen, einem nahen Angehörigen oder einer Person, mit der Sie reisen.
- 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 Feuerwehrr 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 Polizei fordert **Sie** infolge einer schweren Beschädigung Ihrer Wohn- oder Arbeitsstätte durch Brand, Explosion, Sturm, Überflutung, Vandalismus oder Diebstahl auf, zu Hause zu bleiben oder dorthin zurückzukehren.
- Am Zielort sind Krieg, innere Unruhen oder Erdbeben ausgebrochen.



## BESONDERE BEDINGUNGEN

Neben den ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN auf Seite 20 gelten folgende weitere besondere Bedingungen für den Abschnitt „Reiserücktritt und Reiseabbruch“:

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

## AUSSCHLÜSSE

Neben den allgemeinen Ausschlüssen (siehe ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE, Seite 21) gelten folgende besondere Ausschlüsse für Ansprüche aus der Reiserücktritt- und Reiseabbruchversicherung:

1. Zahlung der Kosten von erstattungsfähigen Flughafengebühren und -abgaben.
2. Zahlung der Kosten, die entstehen, weil Sie es versäumt haben, **ISON Care** unverzüglich über die Notwendigkeit eines Reiseabbruchs zu informieren, damit diese alles Weitere veranlassen kann.
3. Ersatz für Schadenfälle, die direkt oder indirekt aus der Kündigung eines Arbeitsverhältnisses entstehen, wenn der Kündigungsgrund Ihr Fehlverhalten war, Sie selbst gekündigt haben oder wenn Sie freiwillig der Auflösung Ihres Arbeitsverhältnisses zugestimmt haben oder wenn vor Buchung der **Reise** bzw. vor Beginn der Gültigkeit dieser Police (je nachdem, was am kürzesten zurückliegt) die Kündigung bereits in Aussicht gestellt bzw. absehbar war.
4. Ersatz für Schadenfälle aufgrund Ihrer veränderten finanziellen Situation, es sei denn, dass Sie arbeitslos werden und nach geltendem Recht Ihres **Heimatlandes** zum Bezug von Arbeitslosengeld berechtigt sind.
5. Ersatz für Stornierungen oder Reiseabbrüche, die direkt oder indirekt aus Umständen entstehen, die Ihnen bei Buchung der **Reise** bzw. bei Beginn der Gültigkeit dieser Police (je nachdem, was am kürzesten zurückliegt) bekannt waren oder objektiv erwartet werden konnten.
6. Zahlung der Kosten, die mit einem Meilenbonusprogramm einer Fluggesellschaft, z. B. Air Miles, einem Karten-Bonuspunktprogramm, einem Timesharing-Programm, Urlaubswohnungsprogramm oder anderen Urlaubspunkteprogramm bezahlt wurden, und/oder zugehörige Instandhaltungsgebühren.
7. Ersatz für Schadenfälle aufgrund von Schwangerschaft oder Entbindung, es sei denn, ein Arzt bescheinigt, dass nach der Reisebuchung bzw. nach Beginn der Gültigkeit dieser **Police** (je nachdem, was am kürzesten zurückliegt) unvorhersehbare Komplikationen eingetreten sind.
8. Zahlung der Kosten, bei denen **Sie** nicht in der Lage sind, ein Attest von einem am Urlaubs- bzw. Aufenthaltsort praktizierenden Arzt vorzulegen, das bescheinigt, dass der Reiseabbruch aus medizinischen Gründen notwendig war.
9. Ersatz für Schadenfälle, die dadurch entstanden sind, dass eine begünstigte Person nicht im Besitz eines gültigen Passes, Visums oder anderen für die Reise erforderlichen Dokuments ist.

# Abschnitt D – Medizinische und andere Kosten im Notfall

## IHR VERSICHERUNGSSCHUTZ IM DETAIL

Wir erstatten für Sie bis zu dem in der **Leistungsübersicht** angegebenen Betrag die folgenden Kosten, die außerhalb des Heimatlandes unvermeidbar anfallen, weil Sie an einer körperlichen Verletzung oder einem medizinischen Zustand leiden oder unter Zwangsquarantäne stehen:

1. Sämtliche angemessenen und erforderlichen Kosten infolge eines medizinischen Notfalls, der eine begünstigte Person betrifft. Hierzu zählen Arztkosten, Krankenhauskosten sowie Kosten medizinischer Behandlung mit dem Ziel der Rückführung in ihr Heimatland und sämtliche Kosten für ihren Transport zum nächsten geeigneten Krankenhaus, wenn dies nach Ansicht eines anerkannten Arztes notwendig ist.
2. Zahnnotfallbehandlung bzw. Reparatur von Prothesen oder künstlichen Zähnen zur sofortigen Schmerzbehandlung.
3. Mit der vorherigen Genehmigung von **ISON Care** die zusätzlichen Reisekosten für den Rücktransport einer begünstigten Person nach Hause in ihr Heimatland, wenn von unserem ärztlichen Leiter empfohlen, einschließlich der Kosten medizinischer Begleitpersonen, wenn dies notwendig ist. Rückführungskosten wer-

den nur für dieselbe Klasse übernommen, mit der die Hinreise stattfand, es sei denn, **ISON Care** stimmt etwas anderem zu.

4. Maximal den in der **Leistungsübersicht** angegebenen Betrag pro Nacht für höchstens 10 Nächte für Unterbringungskosten im angemessenen Rahmen bis zu dem Standard der ursprünglichen Buchung, die entstehen, wenn dies aus medizinischen Gründen notwendig ist, damit eine begünstigte Person länger vor Ort verbleiben kann als ursprünglich geplant. Dies umfasst mit der vorherigen Genehmigung von **ISON Care** bis zu dem in der Leistungsübersicht angegebenen Betrag pro Nacht auch angemessene zusätzliche Unterbringungskosten für eine befreundete Person oder einen Verwandten, der bei der begünstigten Person bleibt und sie nach Hause bringt. Wenn die begünstigte Person unter 25 Jahren alt ist, gilt diese Leistung für beide Elternteile oder zwei Aufsichtspersonen. Wenn die begünstigte Person und ihr Freund oder Angehöriger nicht das ursprüngliche Rückticket nutzen können, bekommen sie von **ISON Care** zusätzliche Reisekosten bis zum Standard ihrer ursprünglichen Buchung für ihre Heimreise erstattet.
5. Transport in der Economy-Klasse und bis zu dem in der **Leistungsübersicht** angegebenen Betrag pro Nacht für höchstens 10 Nächte Unterbringungskosten für einen nahen Verwandten aus dem Heimatland, der Sie besucht oder Sie nach Hause begleitet, wenn Sie allein reisen und wenn Sie für mehr als 10 Tage stationär in ein Krankenhaus aufgenommen werden, jedoch mit der vorherigen Genehmigung von **ISON Care**.
6. Economy-Ticket und bis zu dem in der **Leistungsübersicht** angegebenen Betrag pro Nacht für 3 Nächte Unterbringungskosten für eine befreundete Person oder einen Verwandten für die Reise aus dem Heimatland zur Begleitung von Leistungsberechtigten unter 18 Jahren (oder aufgrund einer Behinderung auf ständige Betreuung Angewiesene) in das **Heimatland**, wenn **Sie** körperlich nicht in der Lage sind, sich um diese zu kümmern. Wenn **Sie** keine Person benennen können, werden **wir** eine kompetente Person beauftragen. Wenn das ursprüngliche Ticket des Rückreisenden nicht mehr genutzt werden kann, erstatten wir die Kosten für ein One-Way-Ticket. Dies gilt auch für den Fall, dass die Leistungsberechtigten selbst erkranken und infolge Ihrer Weiterreise nicht mehr von Ihnen betreut werden können.
7. Im Todesfall einer **begünstigten Person** erstatten **wir** die angemessenen zusätzlichen Ausgaben für Bestattungskosten im Ausland zuzüglich der angemessenen Kosten für den Transport ihrer Asche in Ihr **Heimatland** und die zusätzlichen Kosten für die Rückführung ihrer sterblichen Überreste in Ihr **Heimatland**.

## MEDIZINISCHE UNTERSTÜTZUNG

Wenn Sie im Sinne der genannten Bedingungen nicht versichert sind, werden **wir** Ihnen organisatorisch zur Seite stehen und notwendige Arrangements veranlassen. Gemäß Abschnitt B – Reiseunterstützung werden wir Kosten für besondere Notfälle übernehmen.

Neben den ALLGEMEINEN BEDINGUNGEN auf Seite 20 gelten folgende weitere besonderen Bedingungen für den Abschnitt „Medizinische und andere Kosten im Notfall“:

1. Die begünstigte Person muss **ISON Care** so bald wie möglich über körperliche Verletzungen oder ihren medizinischen Zustand informieren, die/der ihre stationäre Aufnahme in ein Krankenhaus erfordern/erfordert, oder bevor Vorkehrungen für ihre Rückführung getroffen werden.
2. Die begünstigte Person muss **ISON Care** spätestens am folgenden Tag nach Eintritt des Schadens kontaktieren, wenn ihr medizinische Kosten von mehr als 500 € entstehen. Sie muss **ISON Care** auf jeden Fall kontaktieren, bevor sie ihre Reise abbricht.
3. Im Fall einer körperlichen Verletzung oder eines medizinischen Zustands einer begünstigten Person behalten wir uns das Recht vor, sie in ein anderes Krankenhaus zu verlegen und ihren Rücktransport ins Heimatland zu organisieren. Dies erfolgt nach Weisung des ärztlichen Dienstes von **ISON Care**, wenn dieser der Meinung ist, dass die Verlegung bzw. der Rücktransport sicher durchgeführt werden kann.
4. Für Behandlungen durch Ehegatten, Eltern oder Kinder werden nur die Sachkosten erstattet.

## AUSSCHLÜSSE

Neben den allgemeinen Ausschlüssen (siehe ALLGEMEINE AUSSCHLÜSSE, Seite 21) gelten folgende besondere Ausschlüsse für Ansprüche im Zusammenhang mit medizinischen und anderen Kosten im Notfall:

1. Kosten von Behandlungen oder Operationen, einschließlich Untersuchungen und Tests, die nicht direkt mit der körperlichen Verletzung oder dem medizinischen Zustand zusammenhängen.
2. Kosten für Krankheiten oder Unfallfolgen, zu deren Behandlung die **Reise** ins Ausland erfolgt ist, sowie für Behandlungen, bei denen bei Reiseantritt feststand, dass sie bei planmäßiger Durchführung der Reise stattfinden mussten.
3. Kosten für Krankheiten und Unfallfolgen infolge von Vorsatz.
4. Ausgaben, die nicht üblich, angemessen oder unvermeidlich sind, um Ihre körperliche Verletzung oder Ihren medizinischen Zustand zu behandeln.
5. Kosten für Formen von Behandlung oder Operationen, die nach Meinung des behandelnden Arztes und von **ISON Care** in angemessenem zeitlichem Rahmen verschoben werden können, bis Sie in das Heimatland zurückgekehrt sind.
6. Ausgaben, die für die Beschaffung oder den Austausch von Medikamenten entstehen, die zum Zeitpunkt der Abreise bekanntermaßen benötigt werden oder deren Einnahme außerhalb des Heimatlandes fortgesetzt werden muss.
7. Kosten für Behandlungen oder Leistungen einer Wellness Einrichtung, eines Erholungs- oder Pflegeheims oder eines Rehabilitationszentrums, es sei denn, **ISON Care** stimmt dem zu.
8. Kosten für kosmetische Behandlungen, es sei denn, diese sind nach Meinung unseres leitenden Arztes als direkte Folge eines Unfalls, der unter den Bedingungen dieser Police versichert ist, notwendig.
9. Kosten, die entstehen, nachdem **Sie** in das **Heimatland** zurückgekehrt sind, es sei denn, **ISON Care** hat dem im Voraus zugestimmt.

10. Ausgaben, die aufgrund einer Tropenkrankheit entstehen, wenn **Sie** nicht die empfohlenen Impfungen bekommen und/oder die empfohlenen Medikamente genommen haben.
11. Kosten, die außerhalb Ihres **Heimatlandes** anfallen, nachdem unser ärztlicher Leiter der **begünstigten Person** geraten hat, die Heimreise anzutreten, oder wir Ihre Heimreise organisiert haben. Unsere Erstattung in diesem Fall beschränkt sich auf die Kosten, die angefallen wären, wenn sie den von uns organisierten/empfohlenen Rücktransport angetreten hätte.
12. Von **uns** organisierte und bezahlte medizinische Rücktransporte sind anzutreten. Wenn die begünstigte Person sich ohne plausible Gründe für einen alternativen Rücktransport entscheidet, den wir schriftlich akzeptiert haben, erfolgt dies auf Ihre Kosten und ihr Risiko.
13. Kosten für Flugtickets oberhalb der Economy-Klasse für eine Begleitperson, die keine medizinische Begleitperson ist (jegliche Zusatzkosten durch ein Upgrade gehen zulasten der reisenden Person[en]).
14. Kosten infolge von Schwangerschaft oder Entbindung, es sei denn, ein Arzt bescheinigt, dass die Kosten aufgrund von unvorhersehbaren Komplikationen nach Antritt der Reise aufgetreten sind.
15. Kosten für Behandlungen oder Tests, die von einer **begünstigten Person** geplant oder ihr bekannt waren.
16. Kosten für Zahnbehandlungen, die die Anpassungen von Zahnsparren, dritten Zähnen, Implantaten oder Edelmetall beinhalten.
17. Kosten für Telefonanrufe. Dies gilt nicht für Kosten für Anrufe bei **ISON Care**, die dazu dienen, uns über den Schadenfall zu informieren, und für die Sie Einzelverbindungs nachweise vorlegen können.
18. Kosten für die (Ersatz-)Beschaffung von Medikamenten, wenn bei Abreise aus dem Heimatland feststand, dass diese Medikamente bei Abreise oder auf Reisen verabreicht werden müssen.
19. Seenotrettung.
20. Medizinische Kosten, die 500 € überschreiten und nicht vorher von **ISON Care** genehmigt wurden, außer im Falle von höherer Gewalt, werden nicht übernommen.

## Verhalten im Schadenfall

1. Bitte lesen Sie sich den entsprechenden Abschnitt Ihrer Police durch, um zu erfahren, welche Ansprüche Sie haben und welche Umstände vom Versicherungsschutz ausgeschlossen sind.
2. Meldung des Schadenfalls:
  - a) In einem Notfall wenden Sie sich bitte unter Tel. +49 89 38 03 74 44 an ISON Care (Kosten unter 500 € begleichen Sie bitte direkt vor Ort und reichen sie nach Ihrer Heimkehr bei uns zur Erstattung ein).
  - b) Für alle anderen Schadenfälle wenden Sie sich bitte unter Tel. +49 89 38 03 74 44 an unsere Schadenregulierungsabteilung (montags bis freitags von 8 bis 20 Uhr), um ein Schadenformular anzufordern. Hierzu benötigen wir die folgenden Informationen:
    - Ihren Namen
    - Ihre Barclays Kontonummer oder Kartennummer
    - Details zum Schadenfall in Kürze
  - c) Reichen Sie Ihre Kosten direkt online ein. Das Schadenportal zur Reiseversicherung steht Ihnen 24h zur Verfügung: Geben Sie myclaim.isonclaims.com direkt in den Browser ein und laden Sie Ihre Nachweise hoch.

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

**ISON Care im Auftrag von Société Générale Insurance**  
**Postfach 71 03 69**  
**22163 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 oder Kartennummer
- Ihre Anschrift
- Den Abschnitt, unter dem Sie den Schadenfall geltend machen möchten

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

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

## Beschwerdeverfahren

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

### E-Mail

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

### Telefon

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

### Fax

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

### Post

Schreiben Sie uns an folgende Adresse:  
 ISON Care im Auftrag von Société Générale Insurance  
 Postfach 71 03 69, 22163 Hamburg

### Ordnung:

SOGESSUR S. A. Deutsche Niederlassung  
 Bramfelder Chaussee 101, 22177 Hamburg

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

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

Es kann vorkommen, dass wir Ihre Beschwerde nicht innerhalb von einer Woche abschließend bearbeiten können. In diesem Fall erhalten Sie eine schriftliche Information mit dem aktuellen Stand der Beschwerde. Sollte Ihr Anliegen nicht zu Ihrer Zufriedenheit reguliert werden, ist die **SOGESSUR S. A. Deutsche Niederlassung** zudem Mitglied im Verein Versicherungsombudsmann e.V. Damit kann das kostenlose, außergerichtliche Streitschlichtungsverfahren in Anspruch genommen werden. Der Ombudsmann der Versicherungen ist per Post **„Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin“**, oder über **[www.versicherungsombudsmann.de](http://www.versicherungsombudsmann.de)** zu erreichen. Die Entscheidung des Versicherungsombudsmannes ist nicht verbindlich. Der Rechtsweg steht der versicherten Person jederzeit offen. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, sich an die zuständige **Aufsichtsbehörde L'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (französische Aufsichtsbehörde), 4 Place de Budapest CS 92459, 75436 Paris Cedex 09, Frankreich oder an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht, Graurheindorfer Straße 108, 53117 Bonn oder Marie-Curie-Straße 24–28, 60439 Frankfurt/Main ([www.bafin.de](http://www.bafin.de))** zu wenden.

## Forderungsübergang

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

Dieser Forderungsübergang kann jedoch nicht gegenüber in Ihrem Haushalt lebenden Personen ausgeübt werden. Sie müssen uns in der Ausübung dieses Rechts auf Forderungsübergang unterstützen. Sie haften uns gegenüber in Fällen, in denen Ihre Handlungen oder Unterlassungen unsere Rechte gegenüber Dritten beeinträchtigen.

## Abtretungsverbot

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

## Kein Verzicht auf Rechte

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

# Datenschutzrechtliche Erstinformation Ihres Versicherers

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

## Verantwortliche für die Datenverarbeitung:

SOGESSUR S.A. Deutsche Niederlassung  
Bramfelder Chaussee 101  
22177 Hamburg  
Telefon: +49 (40) 64603-140  
Fax: +49 (40) 271 656 195  
E-Mail-Adresse: [vertragservice@socgen.com](mailto:vertragservice@socgen.com)

Unsere **Datenschutzbeauftragten** erreichen Sie per Post unter der o.g. Adresse mit dem Zusatz – Datenschutzbeauftragter – oder per E-Mail unter: [datschutzversicherung@socgen.com](mailto:datschutzversicherung@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. Erklären Sie Ihren Beitritt zum Gruppenversicherungsvertrag, benötigen wir die von Ihnen hierbei gemachten Angaben zur Einbeziehung in den Versicherungsschutz und zur Einschätzung des von uns zu übernehmenden Risikos. Kommt das Versicherungsverhältnis zustande, verarbeiten wir diese Daten zur Durchführung des Vertragsverhältnisses, z. B. zur Policing oder Rechnungsstellung. Angaben zum Schaden benötigen wir etwa, um prüfen zu können, ob ein Versicherungsfall eingetreten ist 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. Schadendaten an einen Rückversicherer zu übermitteln, damit dieser sich ein eigenes Bild über das Risiko oder den Versicherungsfall machen kann.

### Vermittler:

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

### Datenverarbeitung in der Unternehmensgruppe:

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

### Externe Dienstleister:

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

## Dauer der Datenspeicherung

Wir löschen Ihre personenbezogenen Daten sobald sie für die oben genannten Zwecke nicht mehr erforderlich sind. Dabei kann es vorkommen, dass personenbezogene Daten für die Zeit aufbewahrt werden, in der Ansprüche gegen unser Unternehmen geltend gemacht werden können (gesetzliche Verjährungsfrist von drei

oder bis zu dreißig Jahren). Zudem speichern wir Ihre personenbezogenen Daten, soweit wir dazu gesetzlich verpflichtet sind. Entsprechende Nachweis- und Aufbewahrungspflichten ergeben sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch, der Abgabenordnung und dem Geldwäschegesetz. Die Speicherfristen betragen danach bis zu zehn Jahren.

## Betroffenenrechte

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

## Widerspruchsrecht

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

## Beschwerderecht

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

## Automatisierte Einzelfallentscheidung

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

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

# Salvatorische Klausel

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



# Nachweispflichten im Leistungsfall

## Im Falle der Geltendmachung von Ansprüchen

Für alle Forderungen benötigen wir Ihre Angaben zur Reise, zu Flugtickets und Buchungsrechnung sowie der Reiseroute. Zusammengefasst benötigen wir gegebenenfalls die folgenden Nachweise sowie weitere relevante Informationen, um deren Übermittlung wir Sie möglicherweise bitten können. Die nachfolgende Aufzählung ist insofern nicht abschließend und die Anforderung weiterer Nachweise wird ausdrücklich vorbehalten.

### Abschnitt B – Reiseberatung

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

### Abschnitt C – Reiserücktritt und Reiseabbruch

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 Todesschein im Original.
3. 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. Ziffer 4 der einleitenden „Wichtigen Hinweise“ 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, Bericht der Polizei oder der zuständigen Behörde.

### Abschnitt D – Medizinische und andere Kosten im Notfall

1. Belege oder Rechnungen für alle stationären/ambulanten Behandlungen oder vorgenommener Zahnnotfallbehandlungen.
2. Ein medizinisches Attest Ihres behandelnden Arztes mit einer Erklärung, warum es für Sie notwendig war, die Reise zu stornieren oder abzubrechen.
3. Im Todesfall der Todesschein im Original und Belege oder Rechnungen für die Beerdigung, Kremation oder Überführungskosten.
4. Die Referenznummer der ISON Care, die Sie bei Meldung des Notfalls gem. Ziffer 4 der einleitenden „Wichtigen Hinweise“ erhalten haben.
5. Belege oder Rechnungen für geforderte Taxikosten zum Krankenhaus und zurück mit Angabe von Datum, Namen und Ort des betreffenden Krankenhauses.
6. Belege oder Rechnungen über jegliche geforderten Kosten, Gebühren oder Ausgaben für Transport, Unterbringung oder Sonstiges, einschließlich Anrufe bei ISON Care.
7. Im Fall von Krankenhaustagegeld eine schriftliche Bestätigung des Krankenhauses, der zuständigen Behörde oder Ihres behandelnden Arztes mit Angabe der Daten, an denen Sie ins Krankenhaus eingewiesen und wieder entlassen wurden, in Quarantäne oder in die Isolation in Ihrer Unterbringung geschickt und wieder daraus entlassen wurden.



**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

Handelsregister Hamburg: HRB 153530  
USt-IdNr.: DE 319 453 063

**Hauptgeschäftstätigkeit der Bank**  
Betrieb von Bankgeschäften aller Art  
und damit zusammenhängenden Geschäften

**Zuständige Aufsichtsbehörden**  
Central Bank of Ireland und Europäische Zentralbank

**Ständiger Vertreter**  
Tobias Grieb

**Anwendbares Recht**  
Recht der Bundesrepublik Deutschland

**Außergerichtliches Beschwerdeverfahren**  
Ombudsmann-Verfahren des  
Bundesverbandes Deutscher Banken e.V., Berlin

