

Die 10 häufigsten Fragen im Falle eines Schadens

Welche Unterlagen muss ich einreichen um den Schadenfall anzumelden?

Annullierung

(ACHTUNG! Bevor Sie uns die Dokumente einreichen, muss die gebuchte Reise unverzüglich beim Reisebüro, Vermieter, Fluggesellschaft etc. annulliert werden)

- Vollständig ausgefülltes Schadenformular (Formulare finden Sie auf unserer Webseite)
- Versicherungsnachweis (Kopie der Police)
- Buchungsbestätigung
- Annullierungskostenrechnung
- Zeugnis eines neutralen Arztes mit Diagnose; bei psychischer Krankheit von einem neutralen Facharzt für Psychiatrie (Formulare finden Sie auf unserer Webseite)
- Sterbeurkunde

Heilungskosten

- Vollständig ausgefülltes Schadenformular + Arztbericht (Formulare finden Sie auf unserer Webseite)
- Versicherungsnachweis (Police)
- Bei Einreise in die Schweiz: Kopie des Reisepasses mit Einreisestempel (Visum)

Private Medical

- Versicherungsnachweis (Police)
- Arztzeugnis mit Diagnose
- Rechnungen über Arzt-, Arznei- und Spalkosten sowie Arztrezepte im Original

Reisegepäck

- Vollständig ausgefülltes Schadenformular (Formular finden Sie auf unserer Webseite)
- Versicherungsnachweis (Police)
- Polizeirapport
- Tatbestandsaufnahme
- Quittungen und Bestätigungen

Welche Personen können im Schadenfall eine Versicherungsleistung geltend machen?

Die in der Versicherungspolice aufgeführten Personen, bei der Familienversicherung alle im gleichen Haushalt lebenden Personen sowie deren nicht im gleichen Haushalt lebenden minderjährigen Kinder.

Wie lange habe ich Zeit den Schadenfall zu melden?

Die Forderungen verjähren zwei Jahren nach Eintritt der Tatsache, welche die Leistungspflicht begründet (Ausnahmen sind: Unfallkapital- und Flugunfall-Versicherung – Verjährung nach 5 Jahren).

ACHTUNG bei Assistance- und Auto-Assistance-Fällen

muss bei Eintritt des Ereignisses oder Leidens unverzüglich die ELVIA-Assistance-Zentrale informiert werden, ansonsten besteht kein Anspruch auf Versicherungsleistung:

Telefon +41 44 202 00 00 / Telefax +41 44 283 32 05

Weshalb muss ich zusätzlich zum eingereichten Arztzeugnis noch den Arztbericht ausfüllen lassen?

Damit die medizinische Prüfung vorgenommen werden kann, benötigen wir immer ein Arztzeugnis mit Diagnose. Die versicherte Person hat dafür zu sorgen, dass die behandelnden Ärzte gegenüber der ELVIA von ihrer Schweigepflicht befreit werden.

Wie ist der Stand meines Schadenfalles?

Per Mausklick auf www.elvia-ecm.ch erhalten Sie Einblick während 24 Std. auf den aktuellen Stand Ihres Schadenfalles.

Wie lange dauert die Bearbeitung des Schadenfalles?

Die ELVIA hat das Ziel den Fall schnell und kompetent zu erledigen. Die Fälle werden von qualifizierten Mitarbeitern individuell geprüft. Die Bearbeitungszeit kann je nach Fall variieren. Durch Eingabe der vollständigen Unterlagen helfen Sie uns die Bearbeitungszeit Ihres Falles zu verkürzen.

An wen erfolgt die Auszahlung der Annullierungskosten?

Bei einer Kollektivversicherung wird die Leistung an den Touroperator ausbezahlt.
Bei einer Einzelversicherung wird die Leistung wahlweise an die versicherte Person oder an das Reisebüro ausbezahlt.

Weshalb entspricht Ihre Rückerstattung der Annullierungskosten nicht überein mit dem von mir ursprünglich bezahlten Betrag an das Reisebüro?

Die ELVIA bezahlt ausschliesslich die vertraglich geschuldeten Annullierungskosten. Eine allfällige Differenz wird Ihnen vom Reisebüro gutgeschrieben. Nicht zurückbezahlt werden die Versicherungsprämien.

Mein Fall wurde abgelehnt, an wen kann ich mein schriftlicher Einwand senden?

Damit der Fall neu geprüft werden kann, muss die versicherte Person dem Sachbearbeiter mit der Elvia-Referenznummer ein schriftliches Wiedererwägungsgesuch mit neuen Fakten zusenden.
Sie haben zudem die Möglichkeit bei der Ombudsstelle der Privatversicherung den Fall neutral prüfen zu lassen:
Ombudsman der Schweizer Reisebranche - Postfach - 8800 Thalwil (Tel 044 722 22 62)

Was ist bei den Heilungskosten nicht versichert?

Unfälle und Krankheiten, die bei Versicherungsbeginn bereits bestanden haben sowie deren Folgen, Komplikationen, Verschlimmerung oder Rückfall, insbesondere auch chronische und sich wiederholende Krankheiten, und zwar unabhängig davon ob sie der versicherten Person bei Versicherungsbeginn bereits bekannt waren.