

## Informationen für unsere Partner und Kunden zum neuartigen Coronavirus, COVID-19 und zur Stornoversicherung

Stand: 13.3.2020, 10.30 Uhr

### **Pandemie**

Österreich hat seine Reisewarnungen drastisch erhöht: „Alle Länder weltweit werden auf ‚Hohes Sicherheitsrisiko‘ (Sicherheitsstufe 4 von 6) gesetzt“, teilte ÖVP-Außenminister Alexander Schallenberg am Donnerstagabend mit. „Das ist ein außergewöhnlicher, aber notwendiger Schritt, den wir heute Abend gesetzt haben.“ Das Außenministerium rät dringend dazu, auf Reisen zu verzichten und bei Auslandsaufenthalten umgehend die Heimreise anzutreten.

Die Unvorhersehbarkeit der Ausbreitung des Virus erfordere „eine besondere Wachsamkeit der Österreicherinnen und Österreicher. Wir raten daher dringend von allen nicht unbedingt notwendigen Reisen ab und rufen dazu auf, nach Österreich zurückzukehren, solange noch Rückreisemöglichkeiten bestehen“, sagte der Minister weiter.

### **Ist der Kunde im Rahmen einer Stornoversicherung gedeckt, wenn er aufgrund des Coronavirus erkrankt und die Reise nicht antreten kann?**

Nein, im Zusammenhang mit dem Coronavirus besteht kein Stornoschutz.

### **Welche Leistungen sind im Zusammenhang mit COVID-19 gedeckt bzw. nicht?**

Für Kunden, die bereits im Ausland sind, deckt die Reiseversicherung grundsätzlich bei Erkrankung am COVID-19 – je nach Polizza – durch das Virus verursachte medizinische Kosten, Arzt und Krankenhaus. Ein Rücktransport ist aufgrund der derzeitigen Reisebeschränkungen nur eingeschränkt oder nicht möglich.

Wer aber erst jetzt eine Auslandsreise antritt, hat aufgrund des Sicherheitshinweises des Außenministeriums Stufe 4 weltweit keinen Versicherungsschutz. <https://www.bmeia.gv.at/>

„Aufgrund der Unvorhersehbarkeit der Ausbreitung des Coronavirus (COVID-19) ist die weltweite Situation aktuell angespannt. Aufgrund der zur Zeit zunehmenden Einschränkungen im Flug- und Reiseverkehr empfiehlt das Außenministerium von allen nicht notwendigen Reisen abzusehen. Österreichischen Reisenden im Ausland wird dringend geraten, von den derzeit noch bestehenden Rückreisemöglichkeiten Gebrauch zu machen.“

### **Ist ein Kunde im Rahmen einer Stornoversicherung versichert, wenn er eine Reise gebucht hat und diese wegen der Befürchtung, sich dort anzustecken, die Reise nicht antreten möchte?**

Nein, grundsätzlich ist die Angst vor etwas, das eventuell eintreten könnte, nicht versichert.

### **Darf wegen der theoretischen Gefahr einer Ansteckung eine Reise oder ein Hotelaufenthalt storniert werden?**

Jeder Reisende und jeder Gast hat das Recht zum jederzeitigen Rücktritt vom Reise- oder Beherbergungsvertrag. Aber der Reiseveranstalter bzw. Hotelier hat grundsätzlich das Recht, die mit dem Gast bei Abschluss des Vertrages vereinbarten Stornogebühren zu verrechnen. In besonderen Fällen können aber Ausnahmen gelten: Führen Reisen in von Behörden gesperrte Gebiete und kann somit die Reise oder Teile davon nicht stattfinden, kann dem Reisenden – je nach Lage des Einzelfalles – ein kostenfreies Rücktrittsrecht zustehen.

### **Was würde die Stornoversicherung im Falle einer Abriegelung des gebuchten Urlaubsortes von der Außenwelt decken?**

Für den Fall, dass der Ort, in dem das Hotel gelegen ist, von der Landesbehörde unter Quarantäne gestellt wird, besteht keine Deckung durch eine Stornoversicherung (Art. 6, Punkt 1.10 - behördliche Verfügung). Jedoch darf nach Ansicht der Wirtschaftskammer Österreich (siehe Link unten) in einem solchen Fall ein nicht erreichbares Hotel auch keine Stornokosten in Rechnung stellen. Das Hotel müsste ein kostenloses Storno- oder Umbuchungsrecht einräumen.

Vereinfacht: Ist der Urlaubsort bzw. das Hotel nicht erreichbar, darf das Hotel dem Kunden keine Stornogebühr berechnen.

Tipp: Kontaktieren Sie in diesem Fall Ihren Reiseveranstalter (bei Pauschalreisen) bzw. den jeweiligen Leistungsträger (bei einer individuell zusammengestellten Reise).

### **Was würde für die Stornoversicherung gelten, wenn zwar das Hotel erreichbar wäre, der Kunde sich in aber einem Ort befindet, der unter Quarantäne steht?**

Wenn der Gast aus seinem Wohn- oder Aufenthaltsort nicht ausreisen darf, um das ansonsten erreichbare Hotel anzusteuern, besteht für die vom Hotel verrechneten Stornokosten ebenso wenig Deckung aus der Stornoversicherung (Art. 6, Punkt 1.10 - behördliche Verfügung). Die Wirtschaftskammer informiert dazu (Link unten): Im Fall von Reisenden, die von einem Ausreiseverbot betroffen sind, hat das Hotel keinen Anspruch auf das Beherbergungsentgelt oder Stornogebühren.

Vereinfacht: Dürfen Kunden ihren Aufenthaltsort nicht verlassen und können darum das Hotel nicht erreichen, hat das Hotel keinen Anspruch auf das Beherbergungsentgelt oder Stornogebühren.

## Weltweite Reisewarnung

### Wo finde ich Informationen zu Reisewarnungen oder gesperrte Regionen?

Auf der Website des Bundesministeriums für europäische und internationale Angelegenheiten finden Sie die ständig aktualisierte Liste an Reisewarnungen: <https://www.bmeia.gv.at/reise-aufenthalt/reisewarnungen/>

In den vergangenen Tagen hat es aufgrund der Verbreitung des Coronavirus SARS-CoV-2 (COVID-19) für folgende Länder (partielle) Reisewarnungen (Stufe 5 bzw. 6) ausgesprochen:

- [Italien](#)
- [China](#)
- [Südkorea](#)
- [Iran](#)

### Greift die Stornoversicherung bei einer Reisewarnung des Außenamtes (Stufe 4)?

Eine Reisewarnung ist kein versicherter Stornogrund. Tipp: Kontaktieren Sie in diesem Fall Ihren Reiseveranstalter (bei Pauschalreisen) bzw. den jeweiligen Leistungsträger bzw. das Hotel (bei einer individuell zusammengestellten Reise). Viele Veranstalter räumen aktuell ein kostenloses Rücktrittsrecht für zeitnahe Buchungen ein. Für längerfristige Buchungen empfehlen wir abzuwarten.

### Greift die Stornoversicherung bei einer Reisewarnung des Außenamtes (Stufe 5 oder 6)?

Eine Reisewarnung ist kein versicherter Stornogrund. Tipp: Kontaktieren Sie in diesem Fall Ihren Reiseveranstalter (bei Pauschalreisen) bzw. den jeweiligen Leistungsträger (bei einer individuell zusammengestellten Reise).

### Wäre der Fall gedeckt, wenn ein Land die Einreise (kurzfristig) verweigert bzw. Einreiseverbote für bestimmte Länder verhängt?

Nein, die Verfügung eines Einreiseverbotes ist als behördliche Verfügung nicht versichert (Art. 6, Punkt 1.10).

## Weitere aktuelle Informationen zum Coronavirus und Hinweise für Ihre Gesundheit

### Wie heißt das Virus?

Das neuartige Coronavirus wurde von der WHO auf den Namen SARS-CoV-2 getauft, die Infektionskrankheit, die es verursacht, heißt COVID-19.

### Wie wird es übertragen und was sind die Anzeichen?

Das Virus wird durch Husten, Niesen, Speichel oder der Berührung von verunreinigten Oberflächen übertragen. Das Ansteckungsrisiko scheint deutlich niedriger zu sein als bei der saisonalen Grippe. Häufige Anzeichen einer Infektion mit dem neuartigen Coronavirus sind u.a. Fieber, Husten, Kurzatmigkeit und Atembeschwerden. Milde Verlaufsformen weisen die Symptome einer Erkältung auf, in schwereren Fällen kann die Infektion eine Lungenentzündung verursachen, es gibt aber auch Infektionen ohne Symptome.

### Wie breitet sich das Coronavirus weltweit aus, wie sind die offiziellen Zahlen Infizierter und wieder Gesunderter?

Eine Übersicht der Entwicklung der globalen Ausbreitung des Sars-CoV-2 sehen Sie hier:

<https://gisanddata.maps.arcgis.com/apps/opsdashboard/index.html#/bda7594740fd40299423467b48e9ecf6>

### Informationen des Sozialministeriums

Auf der Seite des Sozialministeriums wird aktuell über das Coronavirus und die Situation in Österreich informiert (samt Fachinformationen für medizinisches Personal und weiterführender Links u.a. zur WHO):

<https://www.sozialministerium.at/Themen/Gesundheit/Uebertragbare-Krankheiten/Infektionskrankheiten-A-Z/Neuartiges-Coronavirus.html>

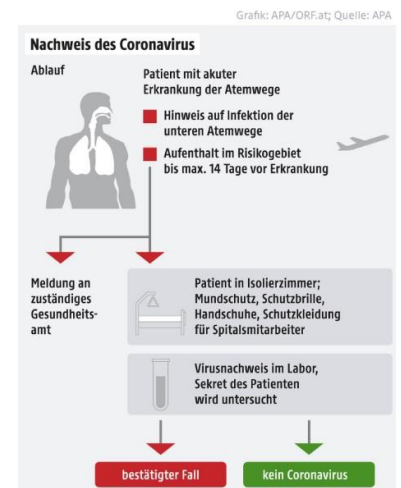
### Informationen der Wirtschaftskammer Österreich für Hotellerie und Reisebüros

Über diesen Link informiert die Wirtschaftskammer Österreich die Tourismuswirtschaft zur aktuellen Entwicklung:

<https://www.wko.at/service/aussenwirtschaft/coronavirus-wirtschaftskammer-als-anlaufstelle.html>

### Krank vor Abflug. Bei Erkältung auf Flugreisen verzichten?

Wer an einer Erkältung leidet, sollte sich in den meisten Fällen am besten zu Hause auskurieren. Doch den seit langem geplanten Urlaub wegen eines Schnupfens absagen? Die Entscheidung hängt von verschiedenen Faktoren ab. Am besten klären Patienten zuerst ab, wie ansteckend der Infekt ist. Wer ansteckend ist, sollte aus Rücksicht auf die Mitpassagiere auf einen Flug verzichten. Ist dies nicht der Fall, sollten Erkältete überprüfen, ob der Druckausgleich funktioniert. Denn im Flugzeug herrscht ein anderer Luftdruck als am Boden. Vor allem beim Start und bei der Landung macht sich das in den Ohren bemerkbar, sie gehen zu. Um dieses dumpfe Druckgefühl zu vermeiden, reicht manchmal Kaugummikauen oder Trinken, ansonsten empfiehlt sich das sogenannte Valsalva- oder das Toynbee-Manöver. Bei Ersterem hält sich der Flugreisende Mund und Nase zu und atmet gleichzeitig kräftig aus. Bei der zweiten Variante schluckt er bei zugehaltener Nase. Knackt es, war der Druckausgleich erfolgreich. Sind die Schleimhäute erkältungsbedingt stark geschwollen, kann der Druckausgleich nur schwer oder gar nicht möglich sein - starke Ohrenscherzen, ein



Paukenerguss oder sogar ein Trommelfellriss können die Folgen sein. Bei einer leichten Erkältung können abschwellende Nasentropfen oder -sprays helfen, den Druckausgleich zu ermöglichen. Wer aber an einer Mittelohr- oder einer ausgeprägten Nebenhöhlenentzündung erkrankt ist, sollte auf einen Flug verzichten. Husten oder Fieber? Da die Kabinenluft sehr trocken ist, kann es bei Passagieren mit Bronchitis oder Husten leichter zu Hustenanfällen kommen. Hier hilft viel Trinken, um die Schleimhäute feucht zu halten, und Hustenbonbons oder Halstabletten lutschen. Dem Fliegen steht sonst aber nichts im Wege. Bei einem Infekt mit Fieber sollten Patienten besser den Arzt um Rat fragen. Der Körper ist dann meist ziemlich geschwächt. Wer sich sehr unwohl fühlt, sollte lieber nicht fliegen.

### **Bis zum Reisebeginn wieder gesund? Gewissheit mittels StornoCheck.**

Wenn ein bei uns versicherter Reisender bei Erkrankung nicht sicher ist, ob er zum Reiseantritt wieder gesund sein wird, empfehlen wir ihm unseren kostenlosen StornoCheck. Schicken Sie uns folgende Daten an [stornocheck@europaeische.at](mailto:stornocheck@europaeische.at): Name, Geburtsdatum und Adresse, Telefonnummer, Versicherungsnachweis, Buchungsbestätigung, derzeit anfallende Stornokosten und nur falls vorhanden ein ärztliches Attest. Ein von uns beauftragter Reisemediziner kontaktiert den Reisenden und klärt mit ihm, ob die Buchung bereits jetzt storniert werden muss oder doch aufrecht gelassen werden kann (nur etwa 50 Prozent der so geprüften Buchungen werden sofort storniert). Für Buchungen, die mittels StornoCheck geprüft wurden, übernehmen wir auch das Risiko höherer Stornokosten bei einem späteren Storno.

### **Was gilt es generell zur Vermeidung von Infektionen zu beachten?**

Allgemeine Hygienemaßnahmen sind immer angebracht. Da wir uns auch mitten in einer Grippewelle befinden, sollte man derzeit aber besonders achtsam sein.

- Wichtig ist, sich mehrmals täglich gründlich die Hände mit Seife zu waschen. Beim Husten und Niesen sollte man nicht die Hand vor den Mund halten, sondern lieber ein Taschentuch verwenden oder in die Ellenbeuge bzw. in den Ärmel husten oder niesen. Taschentücher gleich entsorgen.
- Um die Virenzahl in der Luft gering zu halten und das Austrocknen der Mund- und Nasenschleimhaut zu verhindern, lüften Sie daheim etwa 3-mal am Tag für etwa 5 bis 10 Minuten durch.
- Sollten Sie doch an Grippe erkrankt sein, kurieren Sie Ihre Infektion zu Hause aus, um Andere nicht unnötig zu gefährden, und halten Sie möglichst Abstand von gesunden Familienmitgliedern.
- Mundschutz-Masken werden außerhalb von Spitälern ausdrücklich nicht empfohlen.

### **Infopoint des ORF**

Die wichtigsten Fragen und Antworten zum Coronavirus zusammengetragen vom ORF  
<https://orf.at/corona/>

### **Die Hotline der AGES**

der Österreichischen Agentur für Gesundheit und Ernährungssicherheit GmbH, Wien, lautet 0800 555 621, <https://www.ages.at/startseite/>

### **Informationen der ÖHV**

der Österreichischen Hoteliervereinigung, wie mit Stornos im Zusammenhang mit Corona als Hotelier umzugehen ist

<https://www.oehv.at/themen-recht/rechtsinformation/coronavirus-2/>

### **Welche Mythen rund um das Coronavirus verbreitet sind**

Die WHO hat eine Liste an Mythen zum Coronavirus zusammengestellt (engl.):

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/myth-busters>

### **Was tun, wenn Sie befürchten, selbst betroffen zu sein?**

Gehen Sie im ersten Schritt nicht zum Arzt, sondern rufen Sie das Gesundheitstelefon 1450 oder die Infoline Coronavirus 0800/555621 an.

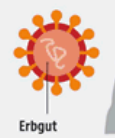
Quelle: [www.europaeische.at](http://www.europaeische.at)

Grafik: APA/ORF.at; Quelle: dpa

#### Infektionskrankheit Covid-19

Breitet sich seit Ende 2019 ausgehend von China aus. Befällt die unteren Atemwege und kann eine schwere Lungenerkrankung verursachen.

**Coronavirus SARS-CoV-2**  
Proteinhülle mit kränzförmigen Fortsätzen (lateinisch: corona)



Erbgut

**Ansteckung vorläufige Erkenntnisse**

- Tröpfcheninfektion zum Beispiel durch hustende Infizierte
- wurde ursprünglich von Tieren auf den Menschen übertragen
- Inkubationszeit: 2 bis 14 Tage

**Krankheitsverlauf**

- Grippeähnliche Symptome (Fieber, Unwohlsein)
- Husten, bis hin zu Atemnot und Lungentzündung
- besonders gefährdet: Ältere mit Vorerkrankungen