

FAQ zu QualityPlus

Hier finden Sie Antworten auf die häufigsten Fragen
Zunächst einmal eine Reihe von Stichworten / Fragen...

Allgemein

Was ist QualityPlus (Q+)?

Q+ kombiniert Serviceleistungen des Reisebüros in einem Rundum Service Paket mit Versicherungen als Mehrwert für den Kunden.

Was ist das Mehrwertpaket bei QualityPlus (Q+)? Das Mehrwertpaket bei Q+ ist der erste Teil des Gesamtpaketes QualityPlus mit einem zuvor noch nicht dagewesenem Versicherungspaket inklusive einer Insolvenzversicherung (mehr dazu unter dem Punkt Versicherungen).

Welche Vorteile bietet Q+ für den Kunden?

Der Kunde erhält für einen günstigen Preis das Mehrwertpaket (Versicherungsleistungen) inklusive das Rundum Service Paket des Reisebüros (Ihre individuellen Serviceleistungen des Reisebüros

Hat Q+ etwas mit der neuen Pauschalreiserichtlinie zu tun?

Nein, Q+ startet am „Tag des Reisebüros“, hat aber grundsätzlich nichts mit dem neuen Pauschalreiserecht zu tun.

Buchung

Sind Einzelleistungen die über einen Veranstalter gebucht werden, über Q+ abgesichert?

Wenn eine Einzelleistung bei einem Veranstalter gebucht wird und der einen Sicherungsschein ausgibt, haftet bei Insolvenz des Hotels bzw. der Airline der Veranstalter. Wenn der Veranstalter keinen Sicherungsschein aushändigt tritt bei Insolvenz des Hotels bzw. der Airline die Insolvenzschutzversicherung von Q+ in Kraft.

Ist es möglich, Q+ über online Portale zu buchen?

Nein, Q+ ist nur in stationären und mobilen Reisebüros buchbar.

Kann man das Q+ Mehrwertpaket allen EU-Bürgern anbieten?

Die Nationalität des Kunden ist nicht von Bedeutung.

Kann Q+ auch abgeschlossen werden, wenn der Kunde die Buchung des Hotels oder Flug im Internet getätigt hat?

Ja, es ist auch möglich, dass der Kunde, der bereits eine Reiseleistung separat im Internet gebucht hat, über Q+ abgesichert wird. **Voraussetzung ist, dass er mindestens eine zusätzliche Reiseleistung im Reisebüro abgeschlossen hat.** Auch für Buchungen, die das Reisebüro für den Kunden im Internet durchführt, kann Q+ abgeschlossen werden, da in diesem Fall aus Sicht des Kunden eine Buchung im Reisebüro vorliegt.

Der Kunde hat im Internet einen Flug gebucht und über das Reisebüro das Hotel. Ist ein Anbieten von Q+ für den Flug der im Internet gebucht wurde möglich?

Auch in diesem Fall gilt, dass die Vorab-Buchung des Fluges über Q+ versicherbar ist. Die Absicherung muss gemeinsam mit der Buchung des Hotels im Reisebüro erfolgen, d.h. es muss mindestens eine Buchung über das Reisebüro inkludiert sein.

Kann die Zusatzleistung Q+ nachgebucht werden?

Ja, das Q+ kann noch bis 1 Tag vor Abreise des Kunden hinzugebucht werden.

Müssen bereits bei Buchung von Q+ alle Veranstalterdaten übermittelt werden?

Nein, bei Buchung von Q+ werden keine Angaben von den einzelnen Leistungsträgern benötigt. Diese sind erst im Schadensfall relevant.

Wenn ich einen Veranstalterflug buche und dazu eine Landleistung von einem anderen Veranstalter, habe ich zwei Buchungsnummern. Wie schließe ich das Paket ab?

Geben Sie in die Buchungsmaske beide Nummern und beide Veranstalter ein, getrennt mit einem Komma.

Gibt es die Versicherung nur für Urlaubsreisende oder ist diese auch für Geschäftsreisende geeignet?

QualityPlus ist sowohl für Urlaubs- als auch für Geschäftsreisende geeignet.

Kann ich dem Kunden das „Mehrwertpaket“ einzeln anbieten, wie z.B. eine Reiserücktrittskostenversicherung?

Nein, das Paket kann nur in Kombination mit Ihren individuellen Reisebüroservices angeboten werden.

Müssen beide Versicherungsscheine aus dem Kollektiv-Versicherungsausweis zum Mehrwertpaket an Kunden ausgehändigt werden?

Es muss immer die Gesamtpolice ausgehändigt werden, diese enthält 4 Seiten von der [ERGO Reiseversicherung](#) und [3 Seiten von der IPP London](#). Der Versand der Komplettdatensatz ist auch per E-Mail möglich.

Wie verhält sich die Buchung von Q+ bei Gabelflügen?

Das kann zusammen erfasst werden, sofern es sich um eine einheitliche Reise handelt. Es ist daher nur ein Q+ Paket notwendig.

Kinder/Jugendliche

Wie viele Kinder sind mitversichert und bis zu welchem Alter?

Das Q+ Entgelt wird pro Erwachsenen / Kunde festgelegt. Im Mehrwertpaket sind mitreisende eigene Kinder in unbegrenzter Zahl inkludiert, **dazu bis zu 5 mitreisende fremde Kinder. Jeweils bis 18 Jahre.**

Alleinreisende Kinder können Q+ ebenfalls kostenpflichtig buchen und gelten dann als Vollzahler/Erwachsene. Kinder werden in der Regel mit „K“ und Alter gebucht. Zahlen Erwachsene einen reduzierten Reisepreis (z.B. als dritte Person in einer Kabine) müssen sie die volle Q+ Prämie bezahlen.

Ist die Buchung von Q+ ebenfalls möglich, wenn Kinder unbegleitet reisen?

Auch für allein reisende Kinder ist Q+ buchbar, Sie werden dann wie Vollzahler/Erwachsene behandelt und abgerechnet. Alleinreisenden Kinder müssen mit „D/H“ als Anrede gebucht werden

Wenn mitreisende Kinder unter 18 Jahre beim Leistungsträger/Veranstalter den vollen Reisepreis ohne Ermäßigung bezahlen, muss dann für die Kinder ein QualityPlus Paket bezahlt werden?

Mitreisende eigene Kinder bis 18 Jahre sind in unbegrenzter Zahl inkludiert, auch wenn die Kinder den vollen Reisepreis ohne Ermäßigung bezahlen. Bei der Buchung vom QualityPlus Paket via Vertriebsplattform (UAP) werden Kinder und Jugendliche mit „K“ und Alter eingetragen.

Was ist wenn der Jugendliche während der Reise 18 Jahre alt wird? Muss dann vorab ein weiteres QualityPlus Paket gekauft werden?

Maßgeblich für den Versicherungsschutz ist das Alter vor Reiseantritt. Wenn der Jugendliche vor Antritt der Reise noch unter 18 ist, fällt er kostenlos unter den Versicherungsschutz der Eltern, auch wenn er dann während der Reise seinen 18. Geburtstag feiert.

Umbuchungen/Storno

Kann Q+ storniert werden? Bekommt der Kunde im Stornofall das von mir berechnete Serviceentgelt komplett erstattet oder nur einen Teilbetrag?

Der Service Ihres Reisebüros wurde bereits vor einer Stornierung erbracht, d.h. die Leistungen werden nicht rückerstattet. Bitte beachten Sie auch die Hinweise bzgl. der RRV im Bereich Versicherungen.

Wie kann ich ein QualityPlus Paket stornieren?

Bei Buchung über bosys kann das Paket am selben Tag der Buchung mit der Aktion S kostenfrei storniert werden, sofern das Paket nicht nachträglich zu einer Reise hinzugebucht wird. Bei Buchung über die Veranstalter ist dies nicht möglich. Danach kann das Paket nur noch vom QualityPlus Team in Burghausen (info@quality.plus) mit **100% der Kosten** storniert werden. Hierzu werden alle relevanten Daten wie Agenturnummer, Vorgangsnummer, Tag der Buchung, Reisedaten und Namen der Reisenden per E-Mail benötigt.

Der Kunde bucht einen Flug samt Q+. Es findet eine Flugzeitenänderung statt, sodass der Kunde ein Hotel am Flughafen benötigt. Wie verhält es sich, wenn auf dem Weg zum Flughafen ein Unfall passiert? Greift in diesem Fall ebenfalls der Anreise-Schutz?

Wenn das Q+ bereits mit den ersten Leistungen gebucht worden ist, ist das Hinzubuchen weiterer Einzelleistungen, auch mit verändertem ersten Reisetag, kein Problem. Anhand der im Schadenfall eingereichten Unterlagen ist ersichtlich, dass die Einzelleistungen zu einer Reise gehören und werden auch dementsprechend reguliert. Sowohl Haus & Anreise-Schutz als auch Insolvenzversicherung sind hier unkritisch.

Problematisch wird es in Bezug auf die Insolvenzversicherung nur dann, wenn das Q+ erst kurz vor Reiseantritt dazu gebucht wird und möglicherweise ein Leistungsträger inzwischen insolvent gegangen ist, dann wäre den Bedingungen zufolge kein Versicherungsschutz mehr gegeben. Daher lautet die Empfehlung: Abschluss des Q+ gleich mit der Reisebuchung/Buchung des ersten Bausteines.

Kann QualityPlus bei Änderung der Reisedaten umgebucht werden?

QualityPlus ist nicht umbuchbar. **Bei einer Reiseumbuchung muss das Paket mit 100% der Kosten storniert werden, da die Aufgaben vom Reisebüro bereits erfüllt wurden.** Für die neue Reise muss QualityPlus wieder neu hinzugebucht werden. Dies gilt auch wenn die Reise auf Wunsch des Kunden verschoben wird.

Muss QualityPlus auch storniert werden wenn eine Reise verlängert wird oder wenn es aufgrund der Airline Änderungen gibt?

Nein, wenn sich die Reisedaten aufgrund Flugzeitenänderungen von der Airline umgestalten, kann man diese Änderungen direkt anhand der vom Reisebüro gepflegten Reisedaten nachvollziehen. Wichtig ist, damit die Änderung nachverfolgt werden können, dass bei der Buchung der Abreisetag und die Namen der Reisenden korrekt eingetragen werden. Bei einer Reiseverlängerung gilt dies ebenso. Möchte der Kunde allerdings erst eine Woche später abreisen, müsste wie oben beschrieben, das Paket storniert werden.

Versicherungen

Welche Versicherungen beinhaltet das Mehrwertpaket von Q+?

Insolvenz-Versicherung für Leistungsträger (Endlieferanten)

Meldet ein touristischer Leistungsträger (Airline, Ferienwohnungs-Vermieter, Mietwagen-Anbieter, etc.) Insolvenz an, bietet IPP folgende Leistungen bis zu einer Versicherungssumme von 10.000,-€:

- Bei Insolvenz vor Reiseantritt Erstattung des Reisepreises für alle uneinbringlichen Beträge, die bereits vorab an den Leistungsträger bezahlt wurden
- Bei Insolvenz nach Reiseantritt Erstattung der Mehrkosten der Rückreise oder Übernahme

der Kosten für Ersatzbuchungen

Erweiterter Anreise-Schutz

Bei einer Autopanne oder einem Unfall mit dem privaten PKW kurz vor Reiseantritt:

Übernahme der Mietwagenkosten bis max. 1.000,-€

Entschädigung für nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen oder zusätzliche Reisekosten bis max. 1.000,-€ pro Person.

Bei Verspätung von öffentlichen Verkehrsmittel um mehr als zwei Stunden:

Entschädigung für die Mehrkosten der Hinreise bis max. 1.000,-€ pro Person

Nicht inkludiert ist:

- **Stau**
- **Taxiverspätungen**
- **Transportmittel die im Rahmen von Rundfahrten/Rundflügen verkehren**

Einbruchschutz

- Bei versuchtem oder vollendetem Einbruch in der heimischen Wohnung
- Organisation der Verschließung oder Bewachung und Erstattung der Aufwendungen bis max. 500,-€
- Muss der Kunde vorzeitig zurückreisen, Übernahme der zusätzlichen Rückreisekosten bis max. 500,-€
- Bei Diebstahl des eigenen Wohnungsschlüssels
- Übernahme der Austauschkosten neuer Schlösser bis max. 500,-€

FeWo/Hotel-Schlüsselschutz

Verliert der Kunde den Schlüssel für Ferienwohnung oder Hotel

Übernahme der Kosten für Ersatzschlüssel, notwendiges Öffnen von Türen durch den Schlüsselnotdienst sowie notwendige Austauschkosten neuer Schlösser bzw. Schließanlagen bis insgesamt max. 500,-€

Wer ist Vertragspartner?

Vertragspartner ist die Raiffeisen-Tours RT-Reisen GmbH Burghausen (RT). Es handelt sich um einen Versicherungsnehmervertrag (Kollektiv), d.h. die RT kauft Versicherungsschutz ein. **Die jeweiligen Kunden des Reisebüros sind dann versicherte Personen.**

IPP London – was passiert nach dem Brexit?

IPP in London hat Maßnahmen ergriffen, das Geschäft in Deutschland auch nach dem Ausscheiden von Großbritannien aus der EU weiterzuführen. Seit März 2019 wird das Geschäft in Deutschland über einen Risikoträger mit Sitz in Luxemburg gekennzeichnet.

Wie ist das Versicherungsprodukt integriert?

Das Q+ Mehrwertpaket enthält Reiseversicherungen der **ERGO Reiseversicherung** und die **IPP Insolvenzversicherung für Leistungsträger. Diese sind im Q+ Mehrwertpaket integriert.** Hierin enthalten sind darüber hinaus Abrechnungs- und Verwaltungsleistungen der RT gegenüber den Agenturen.

Können die Versicherungen aus dem Mehrwertpaket auch einzeln abgeschlossen werden?

Nein, es muss mindestens eine eigene Leistung des Reisebüros für den Kunden hinzugebucht werden. Somit

wird der Endpreis jeweils individuell sein. Das Mehrwertpaket besteht immer aus den Versicherungsbausteinen Insolvenz-Versicherung für Leistungsträger, Anreise-Schutz,

Einbruchschutz und FeWo/Hotel-Schlüsselschutz. Ein anteiliger Abschluss beispielsweise nur der Insolvenz-Versicherung ist nicht möglich.

In Q+ sind Versicherungsleistungen enthalten. Wie steht es hier um die Vorab- Informationspflicht (IPID) und ggf. ein weiteres Formblatt?

Bei Q+ handelt es sich um einen Kollektiv-Versicherungsvertrag, RT Reisen ist der Versicherungsnehmer, die Reisebüros verkaufen das Q+ als duales System und sind bzgl. der Versicherung nur zur Weitergabe des Versicherungsausweises (per Email reicht aus) verpflichtet. Ein zusätzliches Formblatt und Vorab-Informationen (IPID) ist nur dann erforderlich, wenn der Verbraucher / Kunde selbst Versicherungsnehmer ist, das ist hier nicht der Fall. Die Ausgabe einer gesonderten Produktinformation ist daher nicht erforderlich. Der Kunde sollte aber natürlich über den Inhalt von Q+ informiert werden.

Sind die Versicherungen ohne Selbstbehalt?

Es gibt keinen Selbstbehalt.

Gelten für QualityPlus die IDD Richtlinien für die Versicherungen?

Die IDD – Richtlinien gelten in der bekannten Form nicht, da es sich um eine Kollektiv-Versicherung handelt. Dafür braucht man kein IPID (Produktinformationsblatt), das sonst im fakultativen Verkauf ja vor Abschluss der Versicherung ausgehändigt werden muss.

Insolvenzversicherung für Leistungsträger

Insolvenzversicherung - muss das Reisebüro diese nicht separat abschließen?

Die Insolvenzversicherung gilt für die Reisenden. Diese ersetzt nicht die Insolvenzversicherung des Reisebüros.

Wären im Falle einer Insolvenz eines Leistungsträgers auch anfallende Mehr- bzw. Stornokosten für die anderen Bausteinkleistungen im Mehrwertpaket abgesichert (bei einer verbundenen Reiseleistung)?

Q+ bezieht sich auf den Reisepreis der Einzelleistung des insolvent gegangenen Leistungsträgers. Stornokosten bei anderen Leistungsträgern, die nicht insolvent sind, sind nicht abgesichert. Auch nicht über die RRV (Insolvenz eines Leistungsträgers ist kein Rücktrittsgrund)!

Bei Insolvenz des Leistungsträgers nach Antritt der Reise sind Mehrkosten der Rückreise an den ursprünglichen Abflugort abgesichert, sofern ein Reiseabbruch unvermeidlich ist. Sofern ein Rückflug erst einen Tag später erfolgen kann ist die zusätzliche Übernachtung im Hotel nicht abgesichert. Abgesichert nur die Einzel- nicht die Gesamtreiseleistung. Beispiel: Hotel vor Ort wird während des Aufenthalts insolvent, Ersatzhotel vor Ort ist nicht zu bekommen, Kunde muss zurück reisen. Dann aber KEIN Anspruch auf Erstattung der ungenutzten Reiseleistung (nicht genutzte Hotelkosten).

Welche Insolvenzversicherung übernimmt den Schaden, wenn eine Pauschalreise gebucht wurde und zusätzlich Q+ abgeschlossen wird?

Die Insolvenzversicherung gilt nur für Einzelleistungen, bei Pauschalreisen greift nur der Anreiseschutz, der

Einbruchschutz und der Verlust des Hotel- / Ferienhausschlüssels.

Bei Insolvenzen innerhalb einer Pauschalreise haftet der Veranstalter.

Kann man das Mehrwertpaket auch mit einer bereits Insolvenz abgesicherten Reise kombinieren? Welche Versicherung würde für die Insolvenz eintreten?

Die Insolvenzversicherung im Mehrwertpaket gilt nur für Einzelleistungen und kann mit einer bereits abgesicherten Pauschalreise kombiniert werden. Der Insolvenzschutz greift dann aber nur für die Einzelleistung, die nicht Bestandteil der Pauschalreise ist. Geht ein Leistungsträger aus der Pauschalreise insolvent, ist hierfür der Veranstalter dieser Pauschalreise zuständig, denn die Q+ Insolvenzversicherung greift bei Airline- / Hotel - oder Mietwageninsolvenz, jedoch nicht auf Teilbuchungen einer Pauschalreise.

Auch bei Buchung von Pauschalreisen ist der Abschluss von Q+ sinnvoll, denn die Leistungen der übrigen

Bausteine (Anreise-Schutz, Einbruch-Schutz und Schlüssel-Schutz) greifen in jedem Fall.

Greift die Leistungsträger-Insolvenz-Versicherung von QualityPlus auch bei verbundenen Reiseleistungen?

Bei einer verbundenen Reiseleistung handelt es sich nicht um eine Pauschalreise, daher ist diese vom Leistungsträger-Insolvenz-Schutz abgedeckt. Voraussetzung für das Vorliegen einer verbundenen Reiseleistung ist, dass das Reisebüro seinen Informationspflichten gegenüber dem Reisenden nachkommt und – sofern es Eigeninkasso betreibt (also Zahlungen des Reisenden für die vermittelten Reiseleistungen entgegennimmt) - über eine eigene Insolvenzversicherung verfügt.

Gibt es in der Leistungsträger-Insolvenz-Versicherung, die im Mehrwertpaket von Q+ enthalten ist Ausschlüsse hinsichtlich bestimmter Airlines (Blacklist)?

Nein, es gibt keine Ausschlüsse bzw. keine Blacklist. Zu beachten ist in diesem Zusammenhang allerdings §8C der VB-IPP/Mehrwertpaket-Versicherungen: Nicht versichert sind Reiseleistungen eines Leistungsträgers, dessen Insolvenz oder drohende Insolvenz der Öffentlichkeit oder der versicherten Person bei Buchung der Reiseleistung bekannt ist.

Wenn zwei Einzelleistungen (z. B. Flug und Hotel) gebucht werden, gilt der Insolvenzschutz von Q+ für beide Bausteine?

Die Insolvenzversicherung gilt bei Airline-Insolvenz, ebenso wie bei Hotelinsolvenz, sofern die Leistungen als Einzelleistung gebucht wurden. Erstattet werden max. 10.000 € pro Person für alle Reiseleistungen zusammen, es sei denn, es wurden mehrere Mehrwertpakete abgeschlossen. Wichtig ist das Datum des Reisebeginns in der Buchung von Q+.

Kann man die Versicherungssumme bei IPP in Einzelfällen oder generell auf mehr als 10.000 Euro erhöhen?

Die Versicherungssumme von 10.000 Euro über die IPP ist die maximale versicherte Summe und kann nicht erhöht werden. Es ist jedoch möglich bei mehreren hochpreisigen Bausteinen das Mehrwertpaket mehrfach abzuschließen. Pro Baustein und Person ist die max. Versicherungssumme immer 10.000 €.

Wie verhält es sich bei Reisen im Wert von über 10.000 €?

Die 10.000 € beziehen sich bei der Insolvenzversicherung auf die Einzelleistung. (siehe vorherigen Punkt)

Beinhaltet die Insolvenzversicherung ebenfalls die Übernahme der Stornogebühren für das separat gebuchte Hotel, wenn vor Antritt der Reise die Airline Insolvenz anmeldet? Die Insolvenzversicherung bietet Schutz für Einzelleistungen (Airline, Hotel, Mietwagen usw.) dies können auch mehrere pro Reise sein, die über 1 Q+ Paket abgesichert sind. Weitere Reiseleistungen (in diesem Fall die Hotelübernachtung) sind nicht abgesichert, (siehe auch Punkt 2.)

In dem Beispiel der insolventen Airline vor Reiseantritt werden die geleisteten Zahlungen für den Flug erstattet. Diese können selbstverständlich für einen neu zu buchenden Flug eingesetzt werden, um das gebuchte Hotel zu erreichen. Ist dies nicht möglich werden KEINE Stornogebühren für die restlichen Reiseleistungen vor Ort erstattet. Auch nicht in der RRV.

Welche Kosten werden mir bei der Insolvenz eines Leistungsträgers erstattet?

Wenn der Leistungsträger vor Reiseantritt insolvent gehen sollte, werden alle uneinbringlichen Beträge, die bereits vorab an den Leistungsträger bezahlt wurden, erstattet.

Nach Reiseantritt die anteiligen Mehrkosten für Ersatzleistungen oder die Mehrkosten der Rückreise.

Kann die Versicherung gleich einen Ersatzflug buchen und diesen mit der Erstattung refinanzieren?

Eine Verrechnung ist aus bearbeitungstechnischen Gründen nicht möglich. Der Kunde muss sich selbstständig mit dem Reisebüro um einen Ersatzflug kümmern.

Ist bei einer Airline Insolvenz nur der Flugpreis oder auch das Serviceentgelt abgesichert?

Serviceentgelte an das Reisebüro sind nicht vom Insolvenzschutz abgedeckt. Die Idee hinter Q+ ist, dass das Reisebüro seine Services vom Kunden bezahlt bekommt und diese Leistung wurden - auch bei einer Insolvenz des Leistungsträgers – bereits erbracht und der Kunde hat daher keinen Anspruch auf Rückerstattung.

Anreise-Schutz

Zahlt die Versicherung (Anreiseschutz) bei einer Panne, wenn das Fahrzeug bzgl. einer Reparatur in der Werkstatt war und bzgl. desselben Schadens die Panne zustande kam?

Wenn das Fahrzeug von Reiseantritt instand gesetzt wurde, tritt die Versicherung in Kraft.

Wenn der Wagen allerdings mit bekanntem Schaden im Einsatz ist, wird bei einer möglichen Autopanne die

Entschädigung nicht von der Versicherung übernommen.

Greift der Anreise-Schutz ebenfalls, wenn das Fahrzeug nicht auf dem Weg zum Flughafen eine Panne hat, sondern kurz vor Reisebeginn?

Wenn das Fahrzeug maximal einen Tag vor Antritt der Reise aufgrund eines Unfall oder Panne unfahrtauglich wird, werden die nachgewiesenen Kosten für nicht in Anspruch genommene Reiseleistungen oder zusätzliche Reisekosten bis maximal € 1.000,- pro Person erstattet.

Zudem werden die Kosten für ein Mietfahrzeug in vergleichbarer Kfz-Klasse bis zu € 1.000,- erstattet.

Ist es möglich, statt einem Mietwagen ein Taxi zu nutzen, um an den Flughafen zu gelangen? Wären die Taxigebühren ersetzbar?

Taxi sind ausgeschlossen, es sei denn, dass durch den Kunden bzw. das Reisebüro transparent gemacht wird, dass dadurch Kosten gespart und /oder keine Alternative verfügbar war.

Gilt der Anreiseschutz auch für PKW-Reisen?

Der Versicherungsschutz beginnt im Anreise-Schutz einen Tag vor Antritt der Reise. Bei Anreise im eigenen PKW gilt die Reise als angetreten bei Übernahme der ersten Reiseleistung, z.B. Übernahme der gebuchten Ferienwohnung.

Greift der Anreise-Schutz auch bei Streik oder Sperrung des öffentlichen Verkehrs?

Schäden durch Streik sowie Sperrung des öffentlichen Verkehrs und andere Eingriffe von Hoher Hand sind immer ausgeschlossen

Gilt der Anreiseschutz auch bei Anreise mit der S-Bahn oder einem Rail & Fly Ticket?

Der Anreiseschutz greift im Schadensfall, bei Anreise zum ersten versicherten Verkehrsmittel. Die Anreise mit der S-Bahn wäre versichert, da diese nicht im Reisebüro gebucht wurde. Wenn dem Kunden ein Rail & Fly Ticket verkauft wurde, wäre nur die Anreise zum Bahnhof versichert, da in diesem Fall das erste versicherte Verkehrsmittel die Bahn wäre.

Schadensfall

Wie funktioniert die Schadensmeldung?

Auf www.quality.plus finden Kunden alle relevanten Versicherungsinformationen zum Mehrwertpaket seitens

[ERGO Reiseversicherung](http://www.quality.plus) und IPP. Schadenformulare und Kontaktdaten werden auf www.quality.plus/schadensmeldung/ERGO bzw. www.quality.plus/schadensmeldung/IPP hinterlegt.

Wie erhält der Kunde seine Entschädigung bei Eintreten eines Versicherungsfalles? Der Kunde erhält per Email vom Reisebüro oder in fertig ausgedruckter Version eine entsprechende Versicherungspolice mit allen wichtigen Informationen.

Welchen Nachweis muss der Kunde bringen – z.B. bei einem Unfall mit dem privaten PKW oder wenn er den Flieger verpasst?

Die Versicherung benötigt Information über den ursprünglich gebuchten Flug, die Autopanne bzw. den Unfall, z.B. mit einer Rechnung des Abschleppunternehmens o.ä.

Werden die Gebühren für Q+ im Rahmen einer Reiserücktrittskosten-Versicherung (RRV) erstattet?

Bei der **ERGO Reiseversicherung** wird die Q+ Gebühr im Rahmen einer Stornokostenerstattung an den Kunden mitberücksichtigt. Dies gilt sofern die Serviceentgelte im abgesicherten Reisepreis eingerechnet und entsprechend versichert wurden.

An wen wendet sich der Kunde im Versicherungsfall?

Die Kontaktdaten findet der Kunde in der Versicherungspolice oder auf www.quality.plus. Die Versicherungspolice erhält er per Email oder in fertig ausgedruckter Version (Exemplare erhalten die Reisebüros Anfang Juli per Post).



Gaeltacht Irland Reisen

(+irland journal + Irish-Shop + mehr)

Spezial-Reisebüro und Reiseveranstalter für
Irland - seit 1983

Schwarzer Weg 25 47447 Moers

Telefon: 02841-930 111

Fax: 02841-30665

E-Mail: kontakt@gaeltacht.de

Web: www.gaeltacht.de

QualityPlus

Tel.: +49 8677 918-101

E-Mail: info@quality.plus

www.quality.plus