

INTERVIEW MIT DEM VORSTANDSVORSITZENDEN DER EUROPÄISCHEN REISEVERSICHERUNG DR. MARTIN STURZLBAUM

WIR SIND EIN SEHR REISEFREUDIGES VOLK

Dr. Martin Sturzlbaum leitet seit bald zwanzig Jahren erfolgreich die Geschicke der Europäischen Reiseversicherung, die mit 2,15 Millionen Kunden und einem Marktanteil von über 60% der größte heimische Reiseversicherer ist. **Univ.-Lektor Mag. Karin Strahner**, Chefin des exklusiven Wirtschaftsclubs K.S.-Circle, traf ihn zum Biz Talk im 18. Stockwerk des modernen Büroturms an der Wiener Donau. Im Gespräch gab Dr. Sturzlbaum Einblicke in die Tücken und Risiken bei Reisen, wichtige Tipps, wie man sie ausschalten kann und warum die Europäische einfach die Nummer Eins am Markt ist.

All jenen, die beruflich und privat viel unterwegs sind, empfehle ich eine Jahresversicherung.

Herr Doktor Sturzlbaum, wie viele Schadensfälle werden von Ihrem Unternehmen pro Jahr abgewickelt?

Im Jahr 2011 haben wir über 41.000 Schadensfälle abgewickelt, davon knapp 2.000 Notfälle und über 700 Rückholungen.

Rückholungen? Ab wann wird man von wo zurückgeholt?

Das ist eine Besonderheit der Europäischen! Bei uns hat JEDER jederzeit das Recht, aus gesundheitlichen Gründen seine Rückholung nach Hause einzufordern; und das von überall auf der Welt! Abhängig vom Verletzungs-

grad bzw. der Intensität der Erkrankung erfolgt der Rücktransport in der First Class oder sogar im Ambulanz Jet! Das ist für unsere Kunden ein sehr beruhigendes Gefühl, denn nicht überall ist die medizinische Versorgung so gut wie in Österreich und der Patient will meist möglichst rasch nach Hause.

Wie ist das bei den Golfern? Gibt es da besondere Versicherungspakete?

Natürlich! Wir bieten bei einigen Golfreiseveranstaltern spezielle Versicherungspakete an, bei denen die Golfausrüstung, die Greenfee-Stornokosten bei Erkrankung und die Bewirtungsspesen bei einem „Hole in One“ versichert sind.

Die Golfer sind ja sehr reisefreudig, besonders jetzt im Winter. Welche Gefahren lauern da bei der Buchung, während des Urlaubs und danach?

Die Risiken betreffen die drei Bereiche Gesundheit, Gepäck und Storno. Besonders das

Gesundheitsrisiko, sei es durch Krankheit oder Unfall, wird häufig unterschätzt! Der größte Irrtum besteht darin zu meinen, dass man mit der e-card abgesichert ist. Innerhalb Europas deckt die e-card ausschließlich die Kosten in den Vertragskrankenhäusern und -ambulanzen. In den klassischen Urlaubsdestinationen rund ums Mittelmeer liegen diese aber meist im Hinterland, sind schwer erreichbar und bieten selten unseren gewohnten medizinischen Standard. Die Folge: der Patient kommt in eine Privatklinik mit einem Tagsatz von 1.000 € und mehr; davon deckt die Sozialversicherung dann aber nur rd. 160 € ab und den Rest muss der Patient selbst bezahlen! Außerhalb Europas ist die e-card überhaupt völlig wirkungslos! Auch bei Autofahrerclubs und Kreditkarten ist Vorsicht geboten, da sie meist nur einen eingeschränkten Versicherungsschutz bieten, und das oft nur dem Karteninhaber. Da ist es dann schon sehr beruhigend, richtig und ausreichend versichert zu sein, ansonst wird der Traumurlaub zum Albtraum.

Und wie ist das mit dem Thema Storno?

Das wichtige Thema sind ja immer die Stornogebühren. Der frühzeitige Abbruch oder das Absagen einer Reise führen oft zu hohen Kosten, speziell je näher das Abreisedatum kommt. Die Stornokosten können dann bis zu 100% des Gesamtpreises ausmachen. Hier bietet die Europäische auch einen besonderen Service an. Mit unserem „Storno-Check“ kann man die Stornostaffel abfangen!

Und wie funktioniert der Storno-Check?

Ganz unkompliziert! Sollten Zweifel bestehen, ob die gebuchte Reise angetreten werden kann (z.B. weil man zwei Wochen davor die Grippe bekommt) oder ob die



Bei uns hat JEDER jederzeit das Recht, aus gesundheitlichen Gründen seine Rückholung nach Hause einzufordern; und das von überall auf der Welt!

weiteren Entwicklungen noch abgewartet werden können, übernimmt die Europäische das Risiko: man schickt eine mail an stornocheck@europaeische.at und erhält binnen zwei Werktagen eine Empfehlung unseres Reise-mediziners.

Welche Trends erkennen Sie ganz allgemein beim Reiseverhalten?

Wir analysieren regelmäßig das Reiseverhalten der Österreicher; dabei erkennt man eindeutig den Trend zu kürzeren Reisen; aber wir sind jedenfalls ein sehr reisefreudiges Volk: 5,5 Millionen Österreicher reisen privat und beruflich – im Schnitt 2,5 Mal pro Jahr; davon organisieren sich 4 Million die Reise selbst. Und Achtung: nur 15% (!!!) sind dabei ausreichend versichert. Bei Buchungen im Reisbüro wird ja auch gleich der Abschluss einer Reiseversicherung empfohlen, aber

Wer hilft mir vor Ort bei einem Problem?

Unsere Kunden haben alle eine Polizzen-Karte im Scheckkarten-Format; da steht auch die der 24-Stundennotfall-Nummer darauf. So wird sichergestellt, dass im Notfall weltweit vor Ort kompetente Hilfe zu Verfügung steht.

Gibt es wertvolle Tipps, die Sie unseren Lesern geben können?

O ja! **Mein Tipp Nr. 1:** bei Gabelflügen sollte man immer darauf achten, dass genügend Zeit beim Zwischenstopp bleibt; nicht nur, um entspannt von einem Gate zum anderen zu gehen, sondern auch für das Gepäck. Denn zu knappe Flugverbindungen sind eine häufige Ursache dafür, dass das Gepäck nicht zeitgleich mit dem Reisenden ankommt.

Mein Tipp Nr. 2: Immer alle Belege aufheben! Z.B. bei Flugreisen: beim Check-In wird für die aufgegebenen Gepäckstücke ein Strichcode-Kleber auf der Rückseite der Boardingcard angebracht. Nur anhand dieses Codes kann verirrtes Gepäck rückverfolgt und aufgefunden werden. Aber auch alle anderen Belege sind wichtig: unbedingt alle Rechnungen aufheben, sei es jene für die Golfschläger, die Schuhe & Co. Damit kann man dokumentieren, wann was wo gekauft wurde und zu welchem Preis; das ist ganz elementar für den „Plus“-Komplettschutz, bei dem der Neuwert ersetzt wird.

Mein Tipp Nr. 3: Prüfen, ob die Versicherungssumme (ca. 3-4T€) für die aktuelle Reise ausreicht. Hat man teure Geräte mit, so empfehle ich für diese Reise die Summe aufzustocken. Das geht ganz einfach: unter +43 1 317 25 00 den Kundenservice der Europäischen anrufen und sich von unseren Experten beraten lassen.

Mein Tipp Nr. 4: Wertsachen und Dokumente NIE unbeaufsichtigt herumstehen lassen, sondern nah am Körper halten und im Hotel un-

Unsere Kunden haben alle eine Polizzen-Karte im Scheckkarten-Format; da steht auch die der 24-Stundennotfall-Nummer darauf.

Golf verbindet!

Business-Club.com

Handicapverwaltung
Verbandsclubkarte
Serviceleistungen
Eigene 18-Loch Anlage

Kontakt:
bcc@business-club.com
www.business-club.com

bedingt in den Safe geben. Geld und Wertsachen NIE in den Koffer geben, denn damit sind sie nicht in „Gewahrsam“ und werden bei Verlust nicht ersetzt. Alle Koffer werden am Flughafen durchleuchtet und dabei wird auch die Perlenkette links oben im roten Koffer oder die teure Uhr entdeckt ... das verlockt so manchen Dieb und mit minimalem Aufwand kann der Koffer gezielt geöffnet werden!

Mein Tipp Nr. 5: Der Koffer sollte ein „homeland-security-taugliches“ Schloss haben. Bei der Einreise in die USA muss jeder Koffer für die Security zu öffnen sein, ansonsten wird er gewaltsam aufgebrochen; wie ihn der Reisende dann erhält, wollen Sie sich nicht vorstellen; das ist dann Pech und nicht versichert!

Mein abschließender Tipp: Eine positive Grundeinstellung! Nicht in die Opfer-Haltung verfallen, denn das zieht Vorfälle magisch an! Deshalb haben bewusste Vielreisende die wenigsten Probleme. Einfach nicht verrückt machen, aber beim Reisen immer wohl vorbereitet sein!