

Mit Sicherheit endlich wieder reisen

Wir haben mit Mag. Wolfgang Lackner, Vorsitzender des Vorstandes, und Mag. (FH) Andreas Sturmlechner, Mitglied des Vorstandes der Europäischen Reiseversicherung, über Sicherheit beim Reisen gesprochen.

Wohin geht die Reise?

Lackner: Auf in den Urlaub, das ist die schönste Botschaft der jetzigen Zeit. Die Menschen freuen sich, weil es für viele Länder keine Reisewarnungen mehr gibt.

Haben Sie Ihre Produkte aufgrund der Corona-Pandemie anpassen müssen?

Sturmlechner: Unser Produktportfolio samt Deckungsumfang ist ausgereift und perfekt. Covid-19 ist eine Krankheit und genauso versichert, wie wenn man an Grippe erkrankt oder sich den Fuß bricht, sowohl im Bereich der Stornoversicherung als auch bei den Hilfe-Leistungen vor Ort. Es war nicht notwendig, die Produkte zu ändern. Natürlich sind wir ständig auf der Suche nach Leistungsverbesserungen, es wird immer

in Nuancen adaptiert und modernisiert. Unsere Strategie lautet: Was immer den Konsumenten auf einer Reise passieren kann und nicht grob fahrlässig verursacht

wurde, muss auch versichert sein. Jedem kann unterwegs alles zustoßen, niemand weiß ob und was. Ein Pandemie-Ausschluss wird von uns nicht angewandt.

Mag. Wolfgang Lackner



Unsere Strategie lautet: Was immer den Konsumenten auf einer Reise passieren kann und nicht grob fahrlässig verursacht wurde, muss auch versichert sein.

Nur wenn man in ein Land reist, wo es eine Reisewarnung aufgrund von Covid-19 gibt, gibt es keine Deckung für eine etwaige Covid-19-Erkrankung. Alle anderen gesundheitlichen Probleme sind aber versichert. Aktuell (Ende Mai) ist für 35 Staaten die Reisewarnung aufgehoben worden, darunter alle Urlaubsländer am Mittelmeer.

Lackner: Was uns die Covid-19-Krise gezeigt hat, ist, dass wir noch klarer transportieren müssen, welche Leistungen unsere Produkte beinhalten. Was ist versichert, was muss ich unternehmen, um eine Leistung zu erhalten, und weitere Informationen. Rund um Covid sind laufend neue Deckungsfragen aufgetaucht, die wir laufend mit Aussendungen an unsere Vermittlerpartner und auf unserer Website beantwortet haben.

Gibt es bereits eine spürbare Verbesserung der Reisesituation?

Sturmlechner: Man merkt seit einigen Wochen eine deutliche Verbesserung, das Niveau des touristischen Reisens ist noch sehr gering, aber eine stetige Steigerung ist bemerkbar. Die Nachfrage nach Urlaubsreisen war immer gegeben und sobald man vielleicht mit dem „Grünen Pass“ verreisen kann, ohne in Quarantäne zu müssen und ohne Reisewarnungen, werden die Menschen sehr schnell wieder ihre Koffer packen und die Welt bestaunen.

Lackner: Die Europäische Reiseversicherung ist breit aufgestellt, unser wichtigstes Segment ist Outgoing – die Begleitung der Menschen auf ihren Reisen. Ein weiteres Segment ist die Hotelstornoversicherung, wo insbesondere österreichische Hotels angesprochen sind, hier merken wir ein hohes deutlich höheres Aufkommen als wie schon im Vorjahr, es wird auch heuer vermehrt die Inlandurlaubsreise gebucht werden. Es gibt Nachholbedarf und Österreich hat ebenfalls



Mag. (FH) Andreas Sturmlechner

ausgezeichnete Hotels und gute Destinationen.

Haben Sie schon Informationen über Reisen mit „Grünem Pass“?

Sturmlechner: Nach aktuell verfügbaren Informationen – laufend gibt es Änderungen und man sollte sich für eine konkrete Reise vor dem Reiseantritt umfassend informieren – wird es einen QR-Code geben, der die Informationen beinhaltet, ob man geimpft, genesen oder getestet ist. Dieser Nachweis ist für die Rückreise nach Österreich notwendig, um nicht in Quarantäne zu müssen. EU-

weit soll er die Einreise erleichtern bzw. erlauben. Bestimmte und vielleicht in den einzelnen Ländern unterschiedliche Fris-

Was uns die Covid-19-Krise gezeigt hat, ist, dass wir noch klarer transportieren müssen, welche Leistungen unsere Produkte beinhalten.

ten sind dabei zu beachten, z.B. darf bei Betreten des österreichischen Bodens ein PCR-Test maximal 72 Stunden, ein Antigen-Test 48 Stunden alt sein. Der erste Stich einer Impfung muss vor mindestens 22 Tagen passiert sein, nicht länger aber als vor drei Monaten, usw. *(Diese Informationen haben zum Zeitpunkt des Interviews gegolten – Anm. d. Redaktion).* Wie die einzelnen Reiseländer die Fristen setzen, wird sich in den nächsten Tagen zeigen. Geimpft heißt, es muss einer in der EU zugelassener Impfstoff sein.

Lackner: Wir empfehlen, wie bei vielen anderen Voraussetzungen bei einer Reise, sich vorab genauestens zu informieren. Wir hoffen auf eine baldige einheitliche Informationsbasis.

Sturmlechner: Apropos „Grüner Pass“ – viele Reisepässe in Österreich sind bereits abgelaufen, sollte man an eine Reise denken, wäre es empfehlenswert, sich rechtzeitig um einen neuen Pass zu kümmern.

Letztes Jahr wurde das Thema Telemedizin, der „Reisedoc“, implementiert, ein weiterer Sicherheitsaspekt beim Reisen?

Sturmlechner: Gerade in Krisenzeiten zeigt es sich, wie wichtig Sicherheit auch beim Reisen ist. Der Reisedoc ermöglicht binnen 30 Minuten ein Gespräch mit einem österreichischen Arzt rund um die Uhr. In Österreich sind wir die einzige Reiseversicherung, die das Thema Telemedizin in der Qualität anbieten kann. Ein weiteres Novum in der App ist auch der Notfallbutton, der bei Betätigung der Einsatzzentrale den Standort auf 65 Me-

ter genau vermeldet. Die Einsatzzentrale sieht auch gleichzeitig, welchen Versicherungsschutz der Kunde hat. In der App kann man auch seine Reiseunterlagen und den Corona-Impfpass abspeichern.

Gibt es bereits mehr Anfragen bezüglich Reiseversicherung?

Sturmlechner: Seit Wochen gibt es immer mehr Anfragen. Die Kunden sind vorsichtiger geworden und informieren sich genauestens über ihre Deckungsinhalte. Einige Länder verlangen in der Reiseversicherung eine Covid-Deckung, hier muss man sich das Einzelrisiko ansehen und individuell entscheiden, wie vertretbar das Risiko ist. Wir sind überzeugt, dass wir das umfangreichste Reiseversicherungsangebot mit Komplettschutz und der Jahresreiseversicherung am Markt anbieten. Mit den neuen Serviceleistungen runden wir unser Angebot ab. In der Krise haben wir bemerkt, dass es hohen Nachholbedarf an Informationen rund um die Reiseversicherung gibt.

Lackner: Wir hören von unseren Partnern, dass das Thema Sicherheit und Reiseversicherung deutlich zunimmt.

Wann erwarten Sie für die Reisebranche und Reiseversicherungsbranche wieder ein Geschäftsaufkommen wie vor der Krise?

Lackner: Prognosen abzugeben, ist schwer, aber wenn alles gut geht, dann erwarten wir mit Ende des nächsten Jahres oder Anfang 2023 ein ähnliches hohes Geschäftsaufkommen wie in den Jahren vor der Krise.

Was nimmt die Europäische Reiseversicherung von der Covid-19-Krise mit?

Lackner: Für die interne Organisation nehmen wir mit, dass wir es trotz des Stillstandes innerhalb von wenigen Tagen geschafft haben, das Jahr 2020 or-

Wir hören von unseren Partnern, dass das Thema Sicherheit und Reiseversicherung deutlich zunimmt.

dentlich abzuschließen. Wir haben keine staatliche Unterstützung in Anspruch genommen und auch keine Mitarbeiter abgebaut. Die Europäische Reiseversicherung ist stabil, stark aufgestellt und in den großen Generali-Konzern eingebunden. Es zeigt sich in Krisenzeiten, wie wichtig die gesetzlichen Vorgaben etwa die Kapitalvorschriften aus dem Solvency II Vorgaben sind, unsere Kundinnen und Kunden haben einen stabilen Partner an ihrer Seite.

Sturmlechner: Wir nehmen aus der Krise mit, dass wir innerhalb kürzester Zeit ein virtuelles Unternehmen geworden sind. Das Thema Remote-Working hat einen Boost bekommen. Das Thema „Effizient über elektronische Medien kommunizieren“ hat sich enorm rasch zufriedenstellend entwickelt. Ein nachhaltiger Vorteil für unser Klima, weniger gefahrene Kilometer, weniger Ressourcenverbrauch usw. Die Herausforderung am Beginn der Krise, mit unseren Partnern, Hotels, Reisebüros und Versicherungsmaklern in Kontakt zu bleiben, ist uns durchaus gelungen. Es ist uns auch gelungen, in sehr kurzer Zeit die Trainingsschulungen auf virtuelle Schulungen

Der Reisedoc ermöglicht binnen 30 Minuten ein Gespräch mit einem österreichischen Arzt rund um die Uhr.

Wir haben keine staatliche Unterstützung in Anspruch genommen und auch keine Mitarbeiter abgebaut.

Es gibt die Europäische Reiseversicherung nun seit 1907, das Unternehmen hat schon so einige Krisen überstanden, die auch schlimmer waren.

umzustellen. Das ist ein Teil von dem, was wir in die Zukunft mitnehmen möchten.

Wie sehr hat die Krise die Europäische Reiseversicherung belastet?

Lackner: Jede globale Reisekrise hat bei uns immer noch Rückenwind ausgelöst, wir haben nach Krisen immer mehr den Bedarf der Kundinnen und Kunden nach

mehr Sicherheit verspürt. Es gibt die Europäische Reiseversicherung nun seit 1907, das Unternehmen hat schon so einige Krisen überstanden, die auch schlimmer waren. Die Geschichte unseres Unternehmens hat uns bestärkt, dass wir auch diesmal nach dieser weltweiten Pandemie positiv in die Zukunft blicken werden.

Wie viele Leistungen mussten in der Corona-Krise erbracht werden, wo lagen die Schwerpunkte?

Lackner: Die Corona-Zeit war von Stornoleistungen geprägt. Im Bereich der Reisekrankenversicherung (inklusive Rückholungen) lagen wir sehr deutlich unter dem Zeitraum vor der Krise – im Einklang mit dem Rückgang der Reisetätigkeit.

Sturmlechner: Im Jahre 2019 hatten wir pro Tag sieben Notfälle, die bei uns in der Einsatzzentrale eingelangt sind, von ärzt-

licher Auskunft bis zu Rückholungen im Schnitt zwei am Tage. Ab Mitte März bis Jahresende waren es insgesamt rund 50 Rückholungen, wobei diese teuer und aufwendiger als vorher waren. Ambulanzjets mussten zum Beispiel auf Corona-Schutzmaßnahmen adaptiert werden.

Wir danken für das Gespräch.

Im Jahre 2019 hatten wir pro Tag sieben Notfälle, die bei uns in der Einsatzzentrale eingelangt sind, von ärztlicher Auskunft bis zu Rückholungen im Schnitt zwei am Tage.
