

24 h Personen-Assistance

Ausgabe 04.2025

1 Wann werden welche Leistungen erbracht?

- 1.1 Wenn die versicherte Person ernsthaft erkrankt, an erheblichen Schwangerschaftsbeschwerden leidet, schwer verunfallt oder stirbt, werden die folgenden Leistungen erbracht:
 - a Hilfeleistung durch Mobi24 AG;
 - b die Kosten für notwendige Rettungsaktionen (betraglich unbegrenzt) und Suchaktionen bis max. CHF 50 000;
 - c ein rückzahlbarer Kostenvorschuss bis max. CHF 5000 für ärztliche Behandlung ausserhalb der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein;
 - d die notwendigen Kosten für den Transport ins nächstgelegene, geeignete Spital;
 - e Besuchskosten bis max. CHF 10 000 für höchstens zwei der versicherten Person sehr nahe stehende Personen, wenn ein Spitalaufenthalt der versicherten Person ausserhalb der Schweiz und des Fürstentums Liechtenstein länger als 7 Tage dauert und zum Zeitpunkt der Abreise der Besuchenden keine Repatriierung vorgesehen ist;
 - f die Mehrkosten der direkten Rückreise, wenn die versicherte Person an ihren Wohnort zurückzukehren oder sich dort im Spital zu behandeln lassen wünscht, sowie die Kosten für eine notwendige Begleitung;
 - g die Mehrkosten der direkten Rückreise, wenn die versicherte Person an der vorgesehenen Rückreise gehindert wird oder wenn sie die Reise vorzeitig abbrechen muss;
 - h Kosten für die Bergung und Heimschaffung der verstorbenen Person;
 - i notwendigen Unterkunfts- und Verpflegungsmehrkosten während höchstens 7 Tagen (ohne Spitalkosten), wenn die versicherte Person deshalb einen unvorhergesehenen Aufenthalt einschalten, den Aufenthalt verlängern oder zur Pflege eine besser geeignete Unterkunft beziehen muss;
 - j die Reisemehrkosten bis max. CHF 1000, wenn die versicherte Person die Reise deshalb nicht wie vorgesehen fortsetzen kann.
- 1.2 Wenn der gleichzeitig gebuchte Reisebegleiter bzw. die Reisebegleiterin ernsthaft erkrankt, an erheblichen Schwangerschaftsbeschwerden leidet, schwer verunfallt oder stirbt, werden die folgenden Leistungen erbracht:
 - a Hilfeleistung durch Mobi24 AG;
 - b die Mehrkosten der direkten Rückreise, wenn die versicherte Person an ihren Wohnort zurückzukehren wünscht;
 - c die notwendigen Unterkunfts- und Verpflegungsmehrkosten während höchstens 7 Tagen, wenn die versicherte Person deshalb einen unvorhergesehenen Aufenthalt einschalten, den Aufenthalt verlängern oder eine besser geeignete Unterkunft beziehen muss;

- d die Reisemehrkosten bis max. CHF 1000, wenn die versicherte Person die Reise deshalb nicht wie vorgesehen fortsetzen kann. Ist die Person, welche den Abbruch, den Unterbruch oder die Verlängerung der Reise durch ein versichertes Ereignis auslöst, mit der versicherten Person weder verwandt noch verschwägert, so besteht ein Leistungsanspruch nur, wenn Letztere die Reise allein fortsetzen müsste.
- 1.3 Wenn die lebensnotwendigen Medikamente der versicherten Person zerstört, gestohlen werden oder verloren gehen, werden die folgenden Leistungen erbracht:
 - a Hilfeleistung durch Mobi24 AG;
 - b die Kosten für das Nachsenden der Medikamente;
 - c ein rückzahlbarer Kostenvorschuss bis max. CHF 5000 zur Beschaffung der Medikamente vor Ort;
 - d die Mehrkosten für die direkte Rückreise, sofern die lebensnotwendigen Medikamente nicht vor Ort beschafft oder rechtzeitig nachgesandt werden können.
- 1.4 Die Kosten für die Benachrichtigung der versicherten Personen oder deren Angehörige und Arbeitgeber, wenn:
 - a die versicherte Person zurückreisen muss, weil jemand, der ihr persönlich sehr nahe steht oder der Stellvertreter bzw. die Stellvertreterin am Arbeitsplatz ernsthaft erkrankt, an erheblichen Schwangerschaftsbeschwerden leidet, schwer verunfallt oder gestorben ist und die Anwesenheit des Versicherten am Wohnsitz oder am Arbeitsplatz unerlässlich ist;
 - b das Eigentum der versicherten Person von einem Feuer-, Elementar-, Diebstahl- oder Wasserschaden betroffen und die Rückreise notwendig ist.

2 Welche Einschränkungen gelten für die Versicherungen?

- 2.1 Bei Erdbeben, vulkanischen Eruptionen und Schäden aus Ereignissen gemäss Art. 3, lit. j erbringen wir die versicherten Leistungen nur, wenn die versicherte Person nachweist, dass der Schaden mit diesen Ereignissen in keinem Zusammenhang steht. Wird die versicherte Person ausserhalb der Schweiz oder des Fürstentums Liechtenstein von einem dieser Ereignisse überrascht, setzen die Leistungen der Mobiliar erst 14 Tage nach dem erstmaligen Auftreten aus.
- 2.2 Bei Unruhen aller Art (Gewalttätigkeiten gegen Personen oder Sachen anlässlich von Zusammenrottung, Krawall, Tumult usw.) und den dagegen ergriffenen Massnahmen erbringt die Mobiliar die versicherten Leistungen nur, wenn die versicherte Person glaubhaft darlegt, alle zumutbaren Vorkehrungen zur Vermeidung des Schadens getroffen zu haben.

3 Für welche Fälle besteht kein Versicherungsschutz?

Nicht versichert sind Ereignisse:

- a bei der Teilnahme an Rennen, Rallyes und ähnlichen Wettfahrten. Des Weiteren sind generell sämtliche Fahrten auf Rennstrecken, Rundkursen und sonstigen Verkehrsflächen, die zu vergleichbaren Zwecken eingesetzt werden, von der Versicherungsdeckung ausgeschlossen. Diese Regelung gilt für das In- und Ausland;
- b bei der Teilnahme an Wettkämpfen oder Trainings im Zusammenhang mit Profisport und generell bei Extremsportarten. Ebenso bei Kampf-Sportarten, bei welchen mit Schlägen und Tritten gekämpft wird;
- c beim vorsätzlichen Begehen von Verbrechen, Vergehen oder beim Versuch dazu, sowie bei der Teilnahme an Raufereien;
- d im Zusammenhang mit schwerer Trunkenheit (ab einem Mindestalkoholgehalt von 1,6 Promille oder 0,8 mg/Liter Atemluft), Konsum von Drogen aller Art sowie missbräuchlichem Konsum von Medikamenten;
- e die bei Vertragsabschluss oder bei der Reisebuchung bereits eingetreten sind, oder deren Eintritt für die versicherte Person voraussehbar war;
- f bei denen man sich wissentlich einer besonders grossen Gefahr ausgesetzt (Wagnis);
- g im Zusammenhang mit Entführung;
- h aus Schäden infolge Ausfall der öffentlichen Energieversorgung (insbesondere Elektrizität, Gas oder Wasser), sofern vom Ausfall eine Fläche (oder Teile davon) von mehr als zwei politischen Einwohnergemeinden betroffen ist. Dieser Ausschluss wird pro Ereignis angewendet;
- i aus Schäden infolge elektromagnetischen Impulsereignissen, wie z. B. Sonnensturm;
- j aus Schäden infolge Veränderungen der Atomstruktur;
- k aus Schäden jeglicher Art, die direkt oder indirekt durch Krieg oder kriegsähnlicher Ereignisse, unmittelbar drohende oder tatsächliche mit Gewalt oder Waffen ausgetragene Konflikte, kriegsähnlicher Operationen, Kriegsdrohung, Neutralitätsverletzungen, Invasion, Handlungen ausländischer Feinde (mit oder ohne Kriegserklärung), Belagerungszustand, Militärmacht, Bürgerkrieg, verfassungswidrige Machtergreifung, Revolution, Rebellion, Terrorismus, Aufstand, Aufruhr und Massnahmen dagegen, allgemein verbreitete unwahre Desinformations- und Propagandakampagnen, militärische oder behördliche Requisition entstehen oder verursacht werden;
- l aus Schäden jeglicher Art, die verursacht oder eingetreten sind und direkt oder indirekt mit Mitteln aus dem Bereich der Informationstechnik, insbesondere durch die Nutzung des Internets, von IT-Systemen und Computernetzwerken, hervorgerufen wurden und unmittelbar oder mittelbar auf Kriegereignisse sowie andere feindselige Handlungen (gleichgültig, ob eine Kriegserklärung erfolgt ist oder nicht) zurückzuführen sind;

m aus Schäden jeglicher Art, verursacht oder eingetreten sind und direkt oder indirekt Folge von Cyber Operationen sind, das heisst, wenn IT-Systeme von einem Staat oder im Auftrag eines Staates eingesetzt werden, um Daten in einem anderen Staat zu stören, zu manipulieren, zu verfälschen oder zu zerstören. Die Zuweisung einer Cyber Operation an einen Staat ist gegeben, wenn dafür objektiv nachvollziehbare Beweise vorliegen. Objektiv nachvollziehbare Beweise können Verlautbarungen oder Erklärungen von betroffenen Regierungen, Staaten, Behörden oder anerkannten internationalen Organisationen (wie beispielsweise die Vereinten Nationen) oder Allianzen (wie beispielsweise die NATO) sein.

4 Wem sind Schadenfälle zu melden?

Notfälle

Für Hilfeleistungen ist unverzüglich die Mobi24 AG, Bundesgasse 35, 3001 Bern zu benachrichtigen: Telefon 00 800 16 16 16 16.

Die Mobiliar übernimmt nur Leistungen, die durch Mobi24 AG angeordnet worden sind. Die Anmeldekosten werden zurückerstattet.

5 Wann sind Kostenvorschüsse zurückzubezahlen?

Von der Mobiliar geleistete Kostenvorschüsse sind innerhalb von 30 Tagen nach der Rückkehr an den Wohnort zurückzubezahlen.

6 Was geschieht, wenn Ansprüche gegenüber Dritten bestehen?

Wenn die Mobiliar aus diesem Vertrag Leistungen erbracht hat, für welche auch bei Dritten Ansprüche geltend gemacht werden können, hat die versicherte Person diese Ansprüche an die Mobiliar abzutreten, und zwar bis zur Höhe der erbrachten Leistungen.