
Presse-Basisinformation – München, Februar 2017

Klar, kundenorientiert und kompetent

Die ERV – Deutschlands führender Reiseversicherer

Mit über 100 Jahren internationaler Erfahrung ist die ERV (Europäische Reiseversicherung) Deutschlands Marktführer im Bereich Reiseversicherungen für Urlaubs- und Geschäftsreisen. Im Zentrum der innovativen Produktgestaltung stehen der Kunde und dessen Bedürfnisse.

Gegründet 1907 von Max von Engel in Budapest agiert die Versicherung bereits in den ersten Jahren auf internationalem Boden und weist schon 1913 Vertretungen in fast allen europäischen Ländern auf. Heute besteht die ERV aus einem weltweiten Netz aus Tochtergesellschaften, Beteiligungen und Niederlassungen. Als Teil des starken Versicherungs-Konzerns Munich Re / ERGO gilt sie mit ihren Produkten wie etwa den Paketen für Familien, Geschäftsreisende, Au-Pairs oder Schüler als ein stabiler Partner für individualisierte Versicherungsfragen. Neben namhaften Reiseveranstaltern, Reisebüros und Buchungsportalen zählen ebenso Fluglinien, Maklerbüros sowie Event- und Reiseanbieter zu den Kooperations- und Vertriebspartnern der ERV.

Die ERV richtet ihren Fokus in der Fortführung des ständigen Optimierungsprozesses stark auf die Umsetzung der Digitalisierungsinitiativen. Dabei ist die konsequente Ausrichtung am Kundenbedürfnis integraler Bestandteil der langfristigen Unternehmensstrategie. „Die zunehmende Digitalisierung wird das Geschäftsmodell Reiseversicherung erheblich beeinflussen“, so Torsten Haase, Vorstand Vertrieb und Marketing der ERV. Aufgrund dessen pflegt die ERV verschiedene Partnerschaften und Kooperationen mit anderen Anbietern, um so den sich immer veränderten Ansprüchen und Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden.

Kontakt:

ERV Pressestelle
Tel. 089/4166-1510
Fax 089/4166-2510
presse@erv.de
www.erv.de

Europäische Reiseversicherung AG
Pressestelle
Rosenheimer Straße 116
81669 München

Serviceleistungen

Die ERV betreut jährlich über 140.000 Notfälle und greift dabei auf ein großes internationales Netzwerk zur bestmöglichen medizinischen Versorgung zurück. Mit den geschulten ERV-

Experten in der 24/7 Notrufzentrale und Kontaktpersonen vor Ort sorgt der Reiseversicherer für schnelle und professionelle Hilfe. So beraten die Assistance-Mitarbeiter die ERV-Kunden im Notfall kompetent rund um die Uhr, empfehlen zertifizierte medizinische Dienstleister vor Ort und ersparen ihnen durch die unmittelbare Kostenübernahmegarantie eine (Bar-) Vorauszahlung der häufig bis zu vier- oder fünfstelligen Arzt- und Krankenhauskosten. Für eine einfache Verständigung mit dem medizinischen Personal werden innerhalb der Assistance über 25 Sprachen fließend gesprochen. Darüber hinaus übernimmt die ERV beispielsweise auch die Organisation von dringend benötigten Medikamenten oder eines Krankenrücktransports in die Heimat.

Die „ERV travel & care“-App mit Echtzeit-Warnfunktion stellt dem Reisenden zudem Länder- und Risikoinformationen zu über 200 Ländern zur Verfügung. Für Kunden mit einer Geschäftsreise- oder Jahres-Versicherung ist sie kostenlos. Je nach Aufenthaltsort liefert die App Sicherheitsinformationen zu Notfallnummern, Apotheken und Botschaften, aber auch zu nächstgelegenen Krankenhäusern, mit denen die ERV zusammenarbeitet.

Sogar schon vor der Reise bietet die ERV mit der telefonischen Stornoberatung einen idealen Kanal zum direkten Austausch. Bei einem Krankheitsfall oder einem Rücktrittsgrund wie etwa unvorhergesehene Arbeitslosigkeit oder einem Wasserrohrbruch ermitteln ERV-Experte und Kunde gemeinsam die gesetzten Stornofristen sowie bei Krankheitsfällen in Abstimmung mit unabhängigen Reisemedizinern weitere Möglichkeiten, die Reise doch noch antreten zu können. Storniert der Kunde auf Empfehlung des Service-Teams vorerst nicht und es kommt dennoch zu einem Nichtantritt der Reise, trägt die ERV die erhöhten Stornogebühren.

Für sonstige Rückfragen steht den Kunden werktags zusätzlich das ServiceCenter von 7 bis 21 Uhr zur Verfügung. Hier hat die ERV den Anspruch, 80 Prozent der eingehenden Anrufe in kürzester Zeit entgegenzunehmen beziehungsweise E-Mails am selben Tag zu beantworten. Auch die für die Schadensregulierung zuständigen Mitarbeiter der ERV agieren zügig: Im Schnitt bearbeitet die ERV rund 90 Prozent der eingereichten Schadensmeldungen im Laufe von fünf Tagen und 50 Prozent aller Kunden haben im gleichen Zeitraum bereits ihr Geld auf dem Konto.

Seit 2016 stellt die ERV ihren Kunden mit Jahres- und Dienstreiseversicherung die Service-App „ERV travel & care“ kostenfrei als Reisebegleiter zur Seite. Mit Echtzeit-Warnfunktion zeigt sie am jeweiligen Aufenthaltsort des Kunden Notfallnummern,

Apotheken und Botschaften, aber auch nächstliegende Krankenhäuser an, mit denen die ERV zusammenarbeitet. Für Behandlungen in diesen Krankenhäusern sind die sofortige Kostenübernahme und die komplette Abwicklung der ERV garantiert – dies gilt für stationäre und ambulante Behandlungen. Das Einreichen einer Schadensmeldung ist hier nicht mehr erforderlich.

Im Zuge der Klartext-Initiative bietet die ERV seit bereits drei Jahren als erster deutscher Reiseversicherer sämtliche Versicherungsbedingungen gemäß dem sogenannten Hohenheimer-Verständlichkeits-Index auf einfache und klare Formulierungen hin überarbeitet. Kunden müssen sich somit keine Gedanken um Bürokratischdeutsch, unnötige Fachausdrücke, Fremdwörter oder Anglizismen machen. Darüber hinaus steht in den Endkundenprospekten auch, in welchem Fall die ERV nicht leisten kann.

Produkte

Individuell auf die Kundenbedürfnisse abgestimmt, bietet die ERV neben Einzel-, Familien- und Paarpaketen gesonderte Angebote für Studenten, Au-Pairs, Austauschschüler sowie für Klassenfahrten, Sport-, Gruppen-, Bus- und Geschäftsreisen. Spezialversicherungen wie für Eintrittskarten oder Seminare ergänzen die Produktpalette des Nischenanbieters auf ideale Weise. Als „Verkaufsschlager“ gilt nach wie vor die Jahresversicherung.

Neben dem Haupturlaub versichert der „RundumSorglos“-Jahresschutz der ERV auch Städtereisen, Kurztrips und Tagesausflüge wie Shoppingtouren, Konzert- und Musicalbesuche oder Bade- und Skitage. Und das auch im Inland bei Entfernungen ab 50 Kilometern vom Heimatort. Ideal für Outdoor-Freunde: Zusätzlich werden die Such-, Rettungs- und Bergungskosten im Falle des Falles in einer Höhe von bis zu 10.000 Euro übernommen.

Das vom Deutschen Institut für Service-Qualität als Testsieger ausgezeichnete „RundumSorglos“-Paket beinhaltet neben der Reiserücktritts-Versicherung (mit Stornokosten- und Reiseabbruch-Versicherung) zusätzlich eine Reisekranken- sowie Reisegepäck-Versicherung und ist für Einzelpersonen ab 79 Euro und für Familien / Paare ab 129 Euro möglich. Die einzelnen Familienmitglieder sind dabei nicht nur bei gemeinsamen Reisen versichert, sondern auch wenn sie getrennt oder sogar parallel an verschiedenen Orten unterwegs sind.

Weitere Informationen sowie Bildmaterial unter www.erv.de/presse oder im Mediacenter von piroth.kommunikation unter www.piroth-kommunikation.com.

ERV Pressestelle
Tel. 089/4166-1510

Über die ERV

Die ERV, Experte für Reiseversicherungen, überzeugt durch ihre Kundenorientierung, einen hohen Qualitätsanspruch und ein erstklassiges Serviceangebot. Seit über 100 Jahren prägt die ERV die Geschichte des Reiseschutzes. Als einer der führenden Reiseversicherer weltweit ist die ERV in über 20 Ländern vertreten. Sie ist Marktführer in verschiedenen europäischen Kernmärkten, darunter auch ihrem deutschen Heimatmarkt. Mit ihrem internationalen Netzwerk sorgt die ERV dafür, dass ihre Kunden vor, während und nach einer Reise optimal betreut werden.

Die ERV ist der Spezialist für Reiseschutz der ERGO und gehört damit zu Munich Re, einem der weltweit führenden Rückversicherer und Risikoträger.
Mehr unter www.erv.de

Disclaimer

Diese Pressemitteilung enthält in die Zukunft gerichtete Aussagen, die auf derzeitigen Annahmen und Prognosen der Unternehmensleitung der ERV beruhen. Bekannte und unbekannt Risiken, Ungewissheiten und andere Faktoren können dazu führen, dass die tatsächliche Entwicklung, insbesondere die Ergebnisse, die Finanzlage und die Geschäfte unserer Gesellschaft wesentlich von den hier gemachten zukunftsgerichteten Aussagen abweichen. Die Gesellschaft übernimmt keine Verpflichtung, diese zukunftsgerichteten Aussagen zu aktualisieren oder sie an zukünftige Ereignisse oder Entwicklungen anzupassen.