

Krisenversicherung für Busunternehmen und Reiseveranstalter

Ihre Fahrgäste im Linien- oder Reiseverkehr sind von einem schlimmen Unfall oder Unglück mit unvorhersehbaren Folgen betroffen? Im Krisenfall – im „Fall der Fälle“ – stehen Sie als Busunternehmer oder Reiseveranstalter im Fokus. Krisenmanagement ist Sache für Profis. Notrufzentralen, Rettungsdienste, Versicherungen, psychologische Betreuung und Medieninformationen müssen koordiniert werden. Aber wer trägt – neben allen menschlichen Aspekten – die Kosten?



Schnelle Hilfe
im Unglücksfall
und professionelle
Abwicklung

In Kooperation mit

Global Assistance

Allianz 

Unverhofft kommt oft!

Auch Ihr Unternehmen kann von einem Unglück betroffen sein. Mit der Krisenversicherung von Dittmeier sichern Sie sich professionell ab!

Bei einem Unglücksfall werden Sie mit vielen Fragen und Aufgaben konfrontiert:

- Wer organisiert und koordiniert die notwendigen Maßnahmen?
- Wer kümmert sich um die Pressearbeit, die unweigerlich auf Sie zukommt?
- Wer nimmt Tag und Nacht die telefonischen Anfragen z. B. von Angehörigen entgegen?
- Wer leistet für Ihre Kunden Hilfe vor Ort?
- Wer nimmt Kontakt mit den Krankenhäusern auf?
- Wer organisiert die notwendigen Maßnahmen mit den Behörden?
- Wer kümmert sich um die Rückführung von verletzten, erkrankten oder verstorbenen Personen?

Ihr Kunde kennt Sie und vertraut Ihnen. Er baut auf Ihren Service und Ihre Zuverlässigkeit. Gerade bei einem Unglücksfall stehen Sie daher besonders auf dem Prüfstand.

Wir und unser Partner Allianz Global Assistance leisten aktive Hilfe bei touristischen Notfällen wie Busunglücken, Überfällen, Hotelbränden oder andere Großereignissen. Mit uns haben Sie immer einen professionellen Partner an Ihrer Seite.

Wir unterstützen Sie weltweit aktiv bei der gesamten Abwicklung im Katastrophenfall, bei einem schweren Unglück und bei Notfällen mit verletzten oder verstorbenen Kunden.

- damit Sie das Vertrauen Ihrer Kunden behalten
- damit Sie eine professionelle Abwicklung sicherstellen können
- damit Sie Ihrer Fürsorgepflicht aus dem Reiserecht nachkommen
- damit Ihr Tagesgeschäft nur geringfügig beeinträchtigt wird
- damit Sie die Berichterstattung in den Medien im Griff haben
- damit Ihr Unternehmen keinen Imageschaden davonträgt
- damit Sie die Kosten unter Kontrolle haben



Je nach Art und Ausmaß des Notfallereignisses leiten wir mit Spezialisten die notwendigen Maßnahmen ein. Ein Anruf genügt: Alles Weitere organisieren wir in Absprache mit Ihnen für Sie!





Kostenfreie Versicherungsleistungen für Dittmeier-Buskunden

Alle Leistungen gelten
auch im Linienverkehr!



Krisen-PR

- Organisation der Pressearbeit im Unglücksfall
- Kostenübernahme bis zu 25.000,- € für Pressekonferenzen, PR-Mitteilungen etc.



Telefon-Hotline

- Schaltung einer kostenfreien Rufnummer
- Bearbeitung von Anrufen Angehöriger, der Presse und Dritter



Telefonservice aktiv

- Aktive Kontaktaufnahme zu Angehörigen der Betroffenen durch speziell ausgebildete Mitarbeiter und Psychologen
- Bis zu ein Jahr lang nachsorgende Imagepflege durch telefonische Kontaktaufnahme mit Betroffenen oder Angehörigen



Assistance

- Organisation und Durchführung aller notwendigen Rückführungsmaßnahmen
- Kostenübernahme für die Anreise zum und die Unterkunft am Unglücksort für Angehörige und einen Veranstaltervertreter
- Kostenübernahme für die vorzeitige Rückreise Nichtbetroffener der Reisegruppe bis zu 20.000,- € je Schadenereignis

Bitte beachten Sie: Der Krisenschutz ersetzt weder die Reise-Krankenversicherung Ihrer Reiset Teilnehmer noch eine Veranstalter-Haftpflicht-Versicherung! Die Details regeln die Allgemeinen Versicherungsbedingungen.



Der Ablauf eines Krisenfalls

Schilderung des Falls:

Ein Bus mit einer Schulklasse verunfallt nachts auf dem Weg nach Italien auf einer Klassenfahrt. Die genaue Ursache ist zunächst unklar.

Die Folgen:

- ▶ 1 getötete Person
- ▶ mehrere Schwerverletzte
- ▶ einige Leichtverletzte
- ▶ großes Medieninteresse

Ablauf Krisenfall:

1. Meldung Unglücksfall:

- ▶ Meldung erfolgt durch Busbetrieb an Dittmeier
- ▶ Dittmeier Notfallnummer: Tel. +49 (0)700 10 20 40 50

2. Erfassung der Erstinformation:

- ▶ Dittmeier nimmt alle Daten/Informationen auf und schaltet die Versicherung ein.

3. Einleiten notwendiger Maßnahmen:

- ▶ Anhand der vorhandenen Fakten klären der Verantwortliche des Kunden, Dittmeier und der Einsatzleiter der Versicherung die weiteren Schritte.

4. Die weiteren Schritte:

Krisen-PR

- ▶ Durchführung der gesamten Pressearbeit im Namen des Kunden
- ▶ Verfassen aller Presseerklärungen
- ▶ Beratung bei allen Fragen der Krisenkommunikation

Telefon-Hotline

- ▶ Schaltung einer kostenfreien Rufnummer für Angehörige von Opfern, Angehörige Mitreisender, Medien und sonstiger Dritter.

Telefonservice

- ▶ Im Namen des Busunternehmens Übermittlung von Information an die Eltern/Angehörigen, auch z. B. über die Adresse und Kontaktmöglichkeiten zum betreffenden Krankenhaus
- ▶ Angehörige Nicht-Verletzter werden vorsorglich telefonisch informiert

- ▶ Bis zu einem Jahr lang nachsorgende Kontaktaufnahme mit Betroffenen oder Angehörigen

Hinweis: Je Reiseteilnehmer, egal ob verletzt oder unverletzt, ist durchaus von 10 eingehenden Telefonaten auszugehen, insgesamt von mehr als 400 Telefonaten.

Assistance

- ▶ Organisation des Schwerverletzten-Transports zum nächstgelegenen Krankenhaus (falls nicht schon von der Polizei organisiert)
- ▶ Organisation der Rückführung der verstorbenen Person
- ▶ Organisation der Rückreise nicht Betroffener der Reisegruppe (Hätte die Gruppe die Reise aber fortsetzen wollen: Organisation eines Ersatzbusses)
- ▶ Nach Rücksprache mit dem SOS-Psychologen erfolgt im Namen des Busunternehmens Nachsorgepflege bei den Angehörigen.
- ▶ Organisation der notwendigen Maßnahmen mit den Behörden im Ausland

Ihre Ansprechpartner für weitere Informationen:

Oliver Guth, Telefon +49 (0)931 98 00 70-22,
E-Mail: oliver.guth@dittmeier.de

Christoph Schmitt, Telefon +49 (0)931 98 00 70-48,
E-Mail: christoph.schmitt@dittmeier.de

Dittmeier Versicherungsmakler GmbH

Kaiserstraße 23 – 25 · 97070 Würzburg
Telefon +49 (0)931 98 00 70-0
Telefax +49 (0)931 98 00 70-20
E-Mail info@dittmeier.de
Internet www.dittmeier.de