

# VOLKSWAGEN

GROUP SERVICES

## Informationsblatt . Dienstreisen

Guten Tag, sehr geehrte Damen und Herren,

herzlich willkommen bei der **caregroup – dem Auslandsservice der Volkswagen Group Services GmbH**, Ihr Dienstleister bei medizinischen Notfällen und Krankheit weltweit.

Während gemeldeter Dienstreisen, bis zu einem maximalen Zeitraum von bis zu 90 Tagen, kommt caregroup – der Auslandsservice der Volkswagen Group Services GmbH bei **Notfällen** (z.B. Herzinfarkt oder Verkehrsunfall) für die Kosten von medizinischen Behandlungen im Ausland auf. Darin enthalten sind Behandlungen bei (Fach-) Ärzten, in Krankenhäusern und bei Zahnärzten sowie die Erstattung von verschreibungspflichtigen Medikamenten. Sie haben freie Arztwahl.

Der Erstattungsanspruch gilt nur für die Dauer Ihrer Dienstreise und nur im Dienstreiseland, wenn dort keine anderweitige aktive Krankenversicherung besteht. Eine eventuelle Weiterbehandlung im Heimatland unterliegt nicht mehr der Kostendeckung durch caregroup. Die folgenden Leistungen gelten daher nur während Ihres Aufenthalts im Ausland.

Grundsätzlich wird die **Chefarztbehandlung** und bei stationären Aufenthalten Unterbringung in einem **Einzelzimmer** übernommen.

Ebenfalls übernommen wird ein **medizinischer Rücktransport** im Krankenwagen, Hubschrauber oder Flugzeug in Ihr Herkunftsland, wenn nach einem Unfall oder einer schweren Krankheit dies medizinisch notwendig ist. Ein **Arzt muss die Rückführung beantragen**, wobei der Transport **im Voraus** genehmigt werden muss. (Kostenübernahmeerklärung über caregroup).

**Zahnersatz** wird im Notfall **anteilig** erstattet. Die übrigen Kosten müssen von dem Dienstreisenden selbst getragen werden. Bitte informieren Sie uns **vorab**.

Alle weiteren Leistungen sind Einzelfallentscheidungen, wobei der Grundsatz gilt, dass notfallbedingte, medizinisch notwendige und allgemein anerkannte Leistungen erstattet werden.

### Wie funktioniert die Erstattung der entstandenen Kosten?

Die Kosten für medizinische Behandlungen werden zunächst von Ihnen bezahlt und die Belege (Rechnungen, Quittungen, Rezepte) werden im Original - zusammen mit dem Erstattungsformular und einer Kopie Ihres Dienstreiseantrages - bei caregroup eingereicht. Das Formular finden Sie auf unsere Website (<http://caregroup.volkswagen-groupservices.com>) und steht für Sie zum Download in vier Sprachen bereit.

Bitte senden Sie die vollständigen Unterlagen an:

**Volkswagen Group Services GmbH**  
**caregroup | Auslandsservice**  
**Major-Hirst-Straße 11**  
**D-38442 Wolfsburg**

Seite 2

Falls es Ihnen nicht möglich ist, die Kosten vorab zu zahlen (z.B. bei besonders teuren Behandlungen), kann ggf. eine Direktabrechnung zwischen dem medizinischen Leistungserbringer und caregroup vereinbart werden, wenn dieser damit einverstanden ist. Bei Bedarf nehmen Sie bitte unbedingt mit uns Kontakt auf.

Nach der Prüfung wird der erstattungsfähige Betrag auf das von Ihnen angegebene Konto oder das Konto des jeweiligen Leistungserbringers überwiesen. Nachdem wir die Erstattung durchgeführt haben, werden Sie entsprechend von uns informiert.

## Wen kann ich im Notfall kontaktieren?

In medizinischen Notfällen, Behandlungsfragen oder gesundheitlichen Problemen wenden Sie sich bitte telefonisch an **caregroup** – den Auslandsservice der Volkswagen Group Services GmbH unter der Telefonnummer: **+49 5361 8344 1188**. Wir setzen uns bei Bedarf umgehend mit Ihrem zuständigen Gesundheitswesen in Verbindung.

Sollten Sie **Unterstützung bei der Kostenabrechnung** von medizinischen Leistungen oder eine **sofortige Kostenübernahmeerklärung** benötigen, erreichen sie die **caregroup** – den Auslandsservice der Volkswagen Group Services GmbH während unserer Geschäftszeiten:

Montag bis Donnerstag von 8:00 bis 18:00 Uhr und  
Freitag von 8:00 bis 17:00 Uhr (MEZ)

In den übrigen Zeiten werden Sie automatisch an unsere medizinische Notfallhotline **weitergeleitet**.

Somit ist Ihnen unter der Telefonnummer **+49 5361 8344 1188** täglich rund um die Uhr notwendige Hilfe und Unterstützung zugänglich.

Per E-Mail erreichen Sie uns unter [auslandsservice@volkswagen-groupservices.com](mailto:auslandsservice@volkswagen-groupservices.com).

Wir wünschen Ihnen eine erfolgreiche Dienstreise, einen interessanten Aufenthalt im Ausland und eine gesunde Rückkehr.

Mit freundlichen Grüßen

*Ihr caregroup-Team*