



VOORWAARDEN ALLIANZ DIRECT DOORLOPENDE REISVERZEKERING 01

Welkom bij de Allianz Direct Doorlopende Reisverzekering.

Onze voorwaarden zijn eerlijk, duidelijk en zonder moeilijke woorden want daar houden wij ook niet van. We kennen algemene en bijzondere voorwaarden. De algemene voorwaarden gelden voor alle verzekeringen binnen de Reisverzekering. De bijzondere voorwaarden gelden alleen voor een bepaalde dekking binnen de Reisverzekering.

Wie zijn wij?

Je sluit deze Reisverzekering af met Allianz Direct. Ons kantoor staat op de Coolingsingel 120 in Rotterdam. Wij zijn ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 82940533. En in het register van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12048349

Wat staat in deze voorwaarden?

Deel A	Onze verzekeringen	2
Deel A.1	Hulp bij Schade	3
Deel A.2	Wat is verzekerd	3
A.2.1.	Dekkingsoverzicht	4
A.2.2	Wanneer ben je nooit verzekerd	6
A.2.3	SOS-hulpverlening	8
A.2.4	Bagage	13
A.2.5	Medische Kosten	15
A.2.6	Wintersporten en Risicosporten	16
A.2.7	Annulering	17
Deel A.3	Definities	25
Deel B	Algemene Voorwaarden	29

A. ONZE VERZEKERINGEN

Met de Doorlopende Reisverzekering verzekert u plotselinge en onverwachte gebeurtenissen tijdens uw reis die opgenomen zijn in deze voorwaarden. Lees deze daarom goed door. Op het polisblad vindt u wat u hebt verzekerd en welke dekking u hebt gekozen. Alleen de gekozen dekking is van toepassing.

Deze verzekering is gebaseerd op de informatie die u ons hebt gegeven toen u de verzekering afsloot. We bieden deze verzekering in ruil voor betaling van de premie, op voorwaarde dat u aan alle voorwaarden van de verzekering. Sommige woorden in deze voorwaarden zijn schuingedrukt. De betekenis van deze woorden beschrijven we onder 'Definities'.

De verzekering bestaat uit verschillende documenten. Staan er tegenstrijdigheden in? Dan gelden eerst de afspraken die op het polisblad staan. Daarna gelden de voorwaarden van de dekkingen en vervolgens de Algemene en overige voorwaarden.

LET OP: Niet alle schade is verzekerd, ook niet als de schade het gevolg is van iets wat plotseling of onverwacht gebeurt, of iets waar u niets aan kunt doen. Alleen schade die voldoet aan de voorwaarden die hier worden beschreven is verzekerd. In de Algemene Uitsluitingen in dit document zie u wat niet verzekerd is.

Wie is verzekerd?

- U als degene die de verzekering heeft afgesloten.
- De meeverzekerde(n): dit zijn de personen die op het polisblad staan. Hierbij beschouwen wij een thuiswonend kind of een uitwonend en voltijd studerend kind tot de leeftijd van 30 jaar als "kind".

Wij verzekeren alleen inwoners van Nederland. Dat houdt in dat u tijdens de looptijd van de verzekering(en):

- a. ingeschreven staat in een Nederlands Basisregistratie Personen (BRP);
- b. daadwerkelijk in Nederland woont.

De verzekering geldt niet als we u al eens hebben laten weten dat we u niet (meer) willen verzekeren. Hebt u al premie betaald? Dan betalen wij die terug.

Iedereen voor wie deze verzekering geldt, noemen wij in deze voorwaarden 'u'.

Waar bent u verzekerd?

U bent verzekerd in het gebied dat op uw polisblad staat.

- Staat op het polisblad wereld? Dan is de verzekering geldig in de hele wereld.
- Staat op het polisblad Europa? Dan is de geldigheid beperkt tot de landen van Europa. Dit is inclusief de Azoren, de Canarische Eilanden, Madeira en de niet-Europese landen aan de Middellandse Zee. De dekking geldt ook in Rusland, tot de Oeral en de Kaukasus. Ook zeereizen tussen de genoemde gebieden vallen onder de dekking.
- In Nederland is de verzekering geldig:
 - Bij een meerdaagse reis met verblijf in een hotel, haven of op een camping of bungalowpark. De dekking geldt niet als het verblijf op een vaste standplaats is.
 - Als de reis door Nederland onderdeel is van je buitenlandse reis

Welke soort reizen zijn verzekerd?

- De verzekering geldt uitsluitend voor *privéreizen*, zoals:
 - vakantie met een recreatief karakter;
 - een cursus volgen;
 - *licht vrijwilligerswerk*;
 - een *privéreis* tijdens een *zakereis*. Dit geldt dan alleen niet tijdens de heen- en terugreis.

Van wanneer en tot wanneer ben je verzekerd?

Je bent pas verzekerd als je de volledige premie hebt betaald en we jouw verzekeringsaanvraag hebben geaccepteerd. De begindatum en einddatum van je verzekering staan op je polisblad. Alleen schade die ontstaat tijdens de looptijd van je verzekering is gedekt. Een reis begint als je je woonadres verlaat om de reis te beginnen en eindigt bij terugkeer op je woonadres.

Wat bedoelen wij met schade?

Met schade bedoelen wij de te maken kosten en te betalen vergoedingen. Wij vergoeden schade, door:

- een dienst te verlenen en/of;
- het verzekerde *object* te vervangen of;
- een financiële vergoeding te geven.

A.1 Hulp bij schade

Op deze hulp kun je rekenen bij schade

- We zijn 24 uur per dag bereikbaar voor je als je ons nodig hebt tijdens je reis. Waar je ook bent, we staan voor je klaar. We hebben een wereldwijd netwerk en teams van medewerkers die verschillende talen spreken.
- Als je medische zorg nodig hebt tijdens je reis, dan kunnen we je helpen om een arts of medische instelling te vinden.
- Als je in het ziekenhuis wordt opgenomen, houdt ons medisch team contact met jou en je behandelend arts. We kunnen ook je familie en arts thuis informeren over je ziekte of letsel en ze op de hoogte houden van je toestand.
- Als je paspoort of andere reisdocumenten kwijt raken of gestolen worden, dan kunnen we je helpen om vervangende documenten te regelen en je reisplannen aan te passen als dat nodig is.
- We kunnen je helpen met vertaaldiensten als je hulp nodig hebt in het buitenland.
- Als je reis wordt vertraagd of onderbroken en je hebt extra geld nodig voor onverwachte uitgaven, dan kunnen we helpen bij het overmaken van geld van je familie of vrienden.
- Als je lokaal juridisch advies nodig hebt tijdens je reis, dan kunnen we je helpen om de juiste juridische hulp te vinden.
- We kunnen je helpen om een dringend bericht te sturen naar iemand thuis.

A.2 Wat is verzekerd?

In dit gedeelte beschrijven wij de verschillende soorten dekkingen die in je verzekering zijn opgenomen. Wij leggen elk type dekking uit en de specifieke voorwaarden waaraan je moet voldoen om aanspraak te kunnen maken op de dekking. **Houd er rekening mee dat er uitsluitingen kunnen gelden.**



A.2.1 Dekkingsoverzicht

Maximaal verzekerde bedragen per verzekerde (tenzij anders aangegeven)

Dekking	In welke gevallen is de dekking van kracht	Verzekerd bedrag maximaal	Verzekerd bedrag maximaal	Verzekerd bedrag maximaal
		Basic	Comfort	Premium
Maximaal aantal dagen		60 dagen	90 dagen	90 dagen
SOS Hulpverlening	Spoedeisende hulpverlening tijdens je reis	Noodzakelijke kosten		
	Noodevacuatie	Noodzakelijke kosten		
	Terugbrengen om Medische redenen	Noodzakelijke kosten		
	Overkomst van een vriend of familielid	Noodzakelijke kosten		
	Terugkeer van afhankelijke personen	Noodzakelijke kosten		
	Terugbrengen van stoffelijk overschot	Noodzakelijke kosten		
	Opsporings- en reddingskosten	Noodzakelijke kosten		
	Eerdere of latere terugkeer	Noodzakelijke kosten		
	Extra reiskosten	Noodzakelijke kosten		
	Extra verblijfskosten	€ 100,- per dag voor maximaal 5 dagen		
Bagage	Je bagage is verloren, beschadigd of gestolen tijdens je reis	€ 1000,-	€ 2000,-	€ 3000,-
	Maximum voor <i>digitale/elektrische apparatuur</i>	€500,-	€ 1000,-	€1500,-
	Maximum voor <i>mobiele apparaten</i>	€350,-	€ 500,-	€ 750,-
	Overige bagage maximaal per voorwerp	€350,-	€ 500,-	€ 750,-
	Eigen risico per gebeurtenis	Zie polisblad		



A.2.1 Dekkingsoverzicht

Maximaal verzekerde bedragen per verzekerde (tenzij anders aangegeven)

Dekking	In welke gevallen is de dekking van kracht	Verzekerd bedrag maximaal	Verzekerd bedrag maximaal	Verzekerd bedrag maximaal
		Basic	Comfort	Premium
Bagage	<i>Je bagage komt met vertraging aan</i>	€ 250,-	€ 500,-	€ 750,-
	Minimaal vereiste vertraging	12 uur	12 uur	12 uur
Wintersporten en Risicosporten	Als <i>je je</i> hiervoor verzekerd hebt geldt de verzekering ook tijdens de beoefening van deze sporten. Daarnaast geeft dat recht op dekking in de volgende gevallen.:	Niet mogelijk	Mits gekozen, zie polisblad	Mits gekozen, zie polisblad
Gemiste sportactiviteiten	<i>Je mist een vooruitbetaalde sportactiviteit tijdens je reis</i>	nvt	€ 500,-	€ 500,-
Sportuitrusting	<i>Je sportuitrusting is kwijtgeraakt, beschadigd of gestolen tijdens je reis.</i>	nvt	Zie polisblad bij "Bagage"	Zie polisblad bij "Bagage"
	Eigen risico per gebeurtenis	nvt	Zie polisblad bij "Bagage"	Zie polisblad bij "Bagage"
Huur vervangende sportuitrusting	<i>Je moet sportuitrusting huren als je sportuitrusting is kwijtgeraakt, beschadigd of gestolen tijdens je reis</i>	nvt	€ 500,-	€ 500,-
Annulering	Annuleren, onderbreking of vertraging van je reis	Niet mogelijk	Mits gekozen, zie polisblad	Inbegrepen
	<i>Je moet je reis vóór vertrek annuleren.</i>	€ 0,-	€ 1500,-	€ 3000,-
	<i>Je moet je reis af- of onderbreken.</i>	€ 0,-	€ 1500,-	€ 3000,-
	Eigen risico per gebeurtenis	€ 0,-	€ 0,-	€ 0,-
	<i>Je loopt vertraging op tijdens je reis</i>			
	Maximale vergoeding per 24 uur vertraging	€ 0,-	€ 150,-	€ 300,-
Minimaal vereiste vertraging <i>bij je</i> aankomst	nvt	4 uur	4 uur	
Maximaal voor Annulering, Af-/onderbreking en Vertraging per polis per jaar voor alle verzekerden samen		nvt	€ 7500,-	€ 15000,-

Medische Kosten

Mits gekozen, zie polisblad

Spoedeisende medische behandeling tijdens je reis

in het buitenland:

• Medische kosten	Noodzakelijke kosten
• Tandartskosten	€ 500,-

in Nederland:

• Medische kosten	€ 1000,-
• Tandartskosten	€ 500,-
• Nabehandelingskosten	€ 1000,-

Medisch noodzakelijk vervoer naar het dichtstbijzijnde *ziekenhuis* per taxi, ambulance of ambulancevliegtuig

Noodzakelijke kosten

A.2.2 Wanneer ben je nooit verzekerd?

Wij vergoeden geen schade of bieden geen hulp die een direct of indirect gevolg is van een van de volgende algemene uitsluitingen als dit geldt voor *jou*, een *reisgenoot* of een *familielid*:

Opzet, en roekeloosheid

1. Letsel opzettelijk toegebracht aan jezelf of een zelfmoordpoging van *jou*;
2. Handelingen met het doel schade te veroorzaken;
3. Opzet, grove schuld of grote nalatigheid door *jou* of een *reisgenoot*;
4. *Molest*;
5. Reizen tegen de voorschriften of adviezen van een overheid in.

Voorziene omstandigheden

6. Schade, toestand of gebeurtenis die al bekend, te voorzien of te verwachten was op het moment dat *je* de *verzekering* afsloot;
7. Normale zwangerschap of bevalling zonder complicaties. Is normale zwangerschap of bevalling zonder complicaties duidelijk vermeld als verzekerde gebeurtenis bij Annulering of Af- of onderbreking van de *reis*? Dan is dit wel verzekerd;
8. *Je* bent van plan om gezondheidszorg of een medische behandeling te krijgen tijdens *je reis*;

Illegale activiteiten

9. Deelname aan strafbare feiten of het overtreden van veiligheidsvoorschriften.
10. Bij activiteiten in strijd met geldende wet- of regelgeving, zoals economische of commerciële sancties en embargo's.

Alcohol en drugs

11. Het gebruik of misbruik van alcohol of drugs, of daaraan gerelateerde fysieke symptomen. Dit geldt niet voor medicijnen voorgeschreven door een arts en gebruikt zoals voorgeschreven;

Sport(wedstrijden)

12. Deelname aan of training voor professionele of semiprofessionele sportwedstrijden;
13. Deelname aan wedstrijden en de voorbereiding daartoe, zoals training.
14. Deelname aan of training voor een amateursportwedstrijd tijdens *je reis*. Hieronder valt niet deelname aan informele recreatieve sportwedstrijden of toernooien georganiseerd door hotels, resorts of cruiseschepen voor hun gasten;
15. Het beoefenen van *wintersporten* en *risicosporten*, tenzij dit uitdrukkelijk is meeverzekerd.
16. Deelname aan:
- a. *Activiteiten op grote hoogte*;
 - b. *Vechtsporten*;
 - c. *Racen of racetrainingen in een gemotoriseerd voertuig of vaartuig*.

Zakelijk

17. Werken als bemanningslid (inclusief als stagiair of in opleiding) aan boord van een vliegtuig, vaartuig of commercieel voertuig;
18. Militaire dienst, tenzij duidelijk vermeld onder de dekking bij Annulering, Af- of onderbreking of SOS hulpverlening;

Natuur

19. Een *natuurramp*, tenzij duidelijk vermeld onder de dekking bij Annulering, Af- of onderbreking of Vertraging;
20. Lucht-, water- of andere verontreiniging, of de dreiging van uitstoot van verontreinigende stoffen, inclusief thermische, biologische en chemische verontreiniging of besmetting;
21. Schade veroorzaakt door langzaam werkende weersinvloeden of andere invloeden (natuurgeweld uitgezonderd), slijtage, de aard of een gebrek van de *bagage*, mot, knaagdieren en/of insecten.

Overig

22. Een epidemische of pandemische ziekte, tenzij duidelijk vermeld onder de dekking bij Annulering, Af- of onderbreking, Medische kosten of SOS hulpverlening;
23. Nucleaire reactie, straling of radioactieve besmetting;
24. Een *terroristische gebeurtenis*, tenzij duidelijk vermeld onder de dekking bij Annulering, Af- of onderbreking of Vertraging. Deze uitsluiting geldt niet voor de dekking van Medische kosten en SOS hulpverlening;
25. *Cyberrisico*;
26. Kosten naar aanleiding van acties, reiswaarschuwingen, reisadviezen of verboden van een overheid, tenzij duidelijk vermeld onder de dekking bij Annulering of Af- of onderbreking;
27. Volledige staking van de bedrijfsactiviteiten van een *reisaanbieder* om financiële redenen, ongeacht of faillissement wordt aangevraagd;
28. Beperkingen van een *reisaanbieder* met betrekking tot *bagage*, inclusief medische benodigdheden en apparatuur;

A.2.3 SOS hulpverlening

Belangrijk:

- Is je noodgeval acuut en levensbedreigend? Schakel dan onmiddellijk lokale spoedeisende hulp in.
- *Wij* verlenen geen medische of spoedeisende diensten.
- *Wij* houden ons aan alle nationale en internationale wetten en regels, ook aan eventuele reisbeperkingen die gelden. *Wij* kunnen *onze* diensten alleen verlenen als *we* de vereiste goedkeuringen van de lokale autoriteiten hebben.
- Wat *we* (maximaal) vergoeden staat in *je* dekkingsoverzicht bij SOS Hulpverlening.

Noodevacuatie (je vervoer naar de dichtstbijzijnde geschikte medische instelling)

Als *je* ernstig ziek wordt, ernstig *letsel* oploopt of een medische aandoening krijgt (dit geldt ook als *je* een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt) tijdens *je reis*, en *wij* stellen vast dat de lokale medische faciliteiten geen passende medische zorg kunnen bieden:

Waar je op kan rekenen :

- Overlegt ons medisch team met de lokale arts om de benodigde informatie te verkrijgen om de juiste beslissingen te nemen met betrekking tot jouw algehele gezondheidstoestand;
- Bepalen wij wat het dichtstbijzijnde geschikte ziekenhuis of andere geschikte medische instelling is. Wij regelen je vervoer daarnaartoe en we vergoeden de kosten van dat vervoer; en
- Regelen wij een medisch begeleider. We vergoeden de kosten daarvan als we vaststellen dat je die nodig hebt.

Dit geldt alleen als :

- Jij of iemand anders namens jou contact met ons opneemt en wij al het vervoer van tevoren regelen. Als wij het vervoer niet hebben goedgekeurd of geregeld, dan vergoeden wij alleen tot het bedrag dat we hadden moeten betalen als wij het vervoer hadden geregeld. Wij zijn niet verantwoordelijk voor vervoer dat niet door ons is goedgekeurd of geregeld;
- Alle beslissingen over je evacuatie worden genomen door medische professionals die bevoegd zijn in de landen waar ze hun medische beroep uitoefenen;
- Je instemt met de beslissingen die zijn genomen door onze ondersteunende en medische teams. Stem je daar niet mee in, dan zijn wij niet meer verantwoordelijk of aansprakelijk voor de gevolgen van jouw beslissingen. Ook kunnen we besluiten geen dekking te bieden;
- Een of meer aanbieders van spoedeisend vervoer je van je huidige locatie naar het ziekenhuis of de medische instelling kunnen en willen vervoeren;
- Je niet hebt gereisd tegen de voorschriften of adviezen in van een overheid in een land of gebied waar je naartoe, vandaan of doorheen reist tijdens je reis.

Terugbrengen om medische redenen (je terugkeer naar huis nadat je zorg hebt ontvangen)

Als *je* ernstig ziek wordt, ernstig *letsel* oploopt of een medische aandoening krijgt (dit geldt ook als *je* een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt) tijdens *je reis*, en *ons* medisch team stelt samen met de behandelend *arts* vast dat *je* medisch gezien stabiel genoeg bent om te reizen.

Waar je op kan rekenen :

- Regelen en vergoeden wij je vervoer via reguliere lijndiensten van een gewone vervoerder in dezelfde klasse als je oorspronkelijk had geboekt voor je terugreis, tenzij vervoer in een andere klasse medisch noodzakelijk is. We vergoeden de kosten waar je recht op hebt, min de terugbetalingen voor ongebruikte tickets. Je wordt vervoerd naar een van de volgende plaatsen:
 - Je woonadres;
 - Een plaats naar keuze in het land waar je woont; of
 - Een medische instelling in de buurt van je woonadres of in een plaats naar keuze in het land waar je woont. De medische instelling moet je als patiënt kunnen en willen accepteren. En de instelling moet door ons medisch team worden goedgekeurd als geschikt voor je verdere zorg.
- Regelen wij een medisch begeleider en vergoeden we de kosten daarvan als ons medisch team vaststelt dat je die nodig hebt.

Overkomst van een vriend of familielid

Vertelt de behandelend arts *je* dat *je* meer dan **5 dagen** in het *ziekenhuis* moet blijven tijdens *je reis*, of dat *je* toestand levensbedreigend is?

Waar je op kan rekenen :

Dan regelen en vergoeden *wij* een retourticket in de economy class van een *vervoersmaatschappij* voor één vriend of *familielid* om bij *je* te blijven.

Dit geldt alleen als :

- Speciale voorzieningen medisch noodzakelijk zijn voor je vervoer (als bijvoorbeeld meer dan één stoel medisch noodzakelijk is voor jou om te kunnen reizen);
- Jij of iemand anders namens jou contact met ons opneemt en wij al het vervoer van tevoren regelen. Als wij het vervoer niet hebben goedgekeurd of geregeld, dan vergoeden wij alleen tot het bedrag dat we hadden moeten betalen als wij het vervoer hadden geregeld. Wij zijn niet verantwoordelijk voor vervoer dat niet door ons is goedgekeurd of geregeld;
- Alle beslissingen over je repatriëring worden genomen door medische professionals die bevoegd zijn in de landen waar ze hun medische beroep uitoefenen;
- Je instemt met de beslissingen die zijn genomen door onze ondersteunende en medische teams. Stem je daar niet mee in, dan zijn wij niet meer verantwoordelijk of aansprakelijk voor de gevolgen van jouw beslissingen. Ook kunnen we besluiten geen dekking te bieden;
- Een of meer aanbieders van spoedeisend vervoer je van je huidige locatie naar de bestemming van je keuze kunnen en willen vervoeren;
- Je niet hebt gereisd tegen de voorschriften of adviezen in van een overheid in een land of gebied waar je naartoe, vandaan of doorheen reist tijdens je reis.

Dit geldt alleen als :

- Jij of iemand anders namens jou contact met ons opneemt en wij al het vervoer van tevoren regelen. Als wij het vervoer niet hebben goedgekeurd of geregeld, dan vergoeden wij alleen tot het bedrag dat we hadden moeten betalen als wij het vervoer hadden geregeld. Wij zijn niet verantwoordelijk voor vervoer dat niet door ons is goedgekeurd of geregeld;
- Je niet hebt gereisd tegen de voorschriften of adviezen in van een overheid in een land of gebied waar je naartoe, vandaan of doorheen reist tijdens je reis.

Terugkeer van afhankelijke personen (zorgen dat minderjarigen en afhankelijke personen naar huis kunnen)

Kom je te overlijden? Of vertelt de behandelend arts je dat je meer dan 24 uur in het ziekenhuis moet blijven tijdens je reis?

Waar je op kan rekenen :

Dan regelen en vergoeden wij het vervoer van je reisgenoten die jonger zijn dan 18 jaar of die van jou afhankelijk zijn en voortdurend toezicht en zorg nodig hebben. We regelen en vergoeden vervoer naar een van de volgende plaatsen:

1. Je woonadres; of
2. Een plaats naar keuze in het land waar je woont.

Wij regelen en vergoeden het vervoer van een volwassen familielid om je reisgenoten te vergezellen die jonger zijn dan 18 jaar zijn of die van jou afhankelijk zijn en voortdurend toezicht en zorg nodig hebben, als wij dat noodzakelijk vinden.

Vervoer vindt plaats via een vervoersmaatschappij in dezelfde klasse als die je oorspronkelijk hebt geboekt. We trekken de terugbetalingen voor ongebruikte tickets waar je recht op hebt af van het totaal uit te keren bedrag.

Terugbrengen van stoffelijk overschot

Besluit een *familielid* je uitvaart, begraving of crematie te regelen op de plaats van je overlijden? Dan vergoeden wij de noodzakelijke kosten tot het bedrag dat het *ons* zou hebben gekost om je stoffelijk overschot te vervoeren naar een uitvaartcentrum in de buurt van je *woonadres*.

Waar je op kan rekenen :

Wij regelen en vergoeden de redelijke en noodzakelijke diensten en benodigdheden voor het vervoer van je stoffelijk overschot naar een van de volgende plaatsen: Een uitvaartcentrum in de buurt van je *jouw* woonadres; of Een uitvaartcentrum naar keuze in het land waar je woont.

Dit geldt alleen als :

- Je in het ziekenhuis bent opgenomen of als je overlijdt, en er geen ander volwassen persoon is met wie je samen reist en die voor de reisgenoten jonger dan 18 jaar of de van jou afhankelijke personen kan zorgen;
- Jij of iemand anders namens jou contact met ons opneemt en wij al het vervoer van tevoren regelen. Als wij het vervoer niet hebben goedgekeurd of geregeld, dan vergoeden wij alleen tot het bedrag dat we hadden moeten betalen als wij het vervoer hadden geregeld. Wij zijn niet verantwoordelijk voor vervoer dat niet door ons is goedgekeurd of geregeld;
- Je niet hebt gereisd tegen de voorschriften of adviezen in van een overheid in een land of gebied waar je naartoe, vandaan of doorheen reist tijdens je reis.

Dit geldt alleen als :

- Iemand namens jou contact met ons opneemt en wij al het vervoer van tevoren regelen. Als wij het vervoer niet hebben goedgekeurd of geregeld, dan vergoeden wij alleen tot het bedrag dat we hadden moeten betalen als wij het vervoer hadden geregeld. Wij zijn niet verantwoordelijk voor vervoer dat niet door ons is goedgekeurd of geregeld; en
- Je tijdens je reis overlijdt.

Eerdere of latere terugkeer

Moet je je reis onderbreken of afbreken of moet je langer blijven vanwege een verzekerde gebeurtenis die hieronder staat?

- i. Extra accommodatiekosten die je moet betalen voor een gedeelde *accommodatie* als je *reisgenoot* zijn reis moet af- of onderbreken.
- ii. Noodzakelijke vervoerskosten die je maakt om je reis voort te zetten of terug te keren naar je *woonadres*.
 - Wij vergoeden ofwel het retourticket van de vervoerder naar je *woonadres* ofwel dat deel van je originele retourticket dat je niet terugkrijgt, maar niet beide.
- iii. Extra verblijf- en vervoerskosten als de onderbreking ervoor zorgt dat je langer op je bestemming (of de plaats van de onderbreking) blijft dan oorspronkelijk gepland.



Waar je op kan rekenen :

Jij of een reisgenoot wordt ziek, loopt letsel op of krijgt een medische aandoening, . Dit is zo ernstig dat je je reis moet onderbreken (dit geldt ook als jij of een reisgenoot een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt). Dit geldt alleen als een arts jou of je reisgenoot onderzoekt of adviseert voordat je besluit om de reis te onderbreken.



Dit is niet verzekerd:

Je hebt gereisd tegen het advies in van de overheid van het land waar je woont of het land van je bestemming.

Een familielid dat niet met jou samen reist wordt ziek, loopt letsel op of krijgt een medische aandoening (dit geldt ook als het familielid een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt).

De ziekte, het letsel of de medische aandoening is volgens de arts niet levensbedreigend en ziekenhuisopname is niet noodzakelijk.

Jij, een reisgenoot, familielid of je hulpdier overlijdt tijdens je reis.

Jij of een reisgenoot moet tijdens je reis in quarantaine vanwege blootstelling aan:

- a. Een besmettelijke ziekte, anders dan een epidemische of pandemische ziekte; of
- b. Een epidemische of pandemische ziekte (zoals COVID-19), maar alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - i. De quarantaine geldt specifiek voor jou of een reisgenoot. Dat betekent dat jij of een reisgenoot specifiek en met name genoemd moet zijn in een individuele aanwijzing tot quarantaine vanwege een epidemie ofpandemie; en
 - ii. De quarantaine geldt niet in algemene zin:
 - (a). voor (een bepaald deel van) een populatie, geografisch gebied, gebouw of schip (ook thuisquarantaine of vergelijkbare beperkingen), of

**Waar je op kan rekenen :**

(b) op basis van waarnaartoe, waarvandaan of door welk land of gebied de persoon reist. Deze voorwaarde (ii) geldt ook als de individuele aanwijzing tot quarantaine specifiek jou of een reisgenoot noemt.

**Dit geldt alleen als :**

Jij of een reisgenoot is betrokken bij een verkeersongeval tijdens je reis.

Een van de volgende voorwaarden moet van toepassing zijn:

- a. Jij of een reisgenoot heeft medische zorg nodig; of
- b. Het voertuig moet worden gerepareerd omdat er niet meer veilig mee kan worden gereden.

Je bent wettelijk verplicht een gerechtelijke procedure bij te wonen tijdens je reis.

Als je aanwezigheid is vereist voor je werk. Als je bijvoorbeeld aanwezig moet zijn in je hoedanigheid van advocaat, griffier, getuige-deskundige, wetshandhaver of een ander beroep, dan is dit niet verzekerd.

Je woonadres wordt onbewoonbaar.

Jij of een reisgenoot werkt als eerste hulpverlener en wordt opgeroepen vanwege een ongeval of noodsituatie (zoals een natuurramp) om hulp te verlenen of ondersteuning te bieden tijdens de oorspronkelijk geplande reis.

Jij of een reisgenoot is als passagier aan boord van een gekaapt vliegtuig, voertuig, vaartuig of trein.

Jij, een reisgenoot of een familielid wordt als militair herplaatst of een verlof wordt ingetrokken, behalve als dit op grond van oorlog of disciplinaire maatregelen gebeurt.

Je mist ten minste 50% van je reis door:

- A. Vertraging bij de vervoersmaatschappij (hieronder valt niet annulering door een vervoersmaatschappij vóór je vertrekdatum);
- B. Een staking, tenzij hier al mee bedreigd werd of deze al aangekondigd was vóórdat je de verzekering afsloot;
- C. Een natuurramp;
- D. Wegen die afgesloten of onbegaanbaar zijn vanwege zeer slecht weer;

 **Waar je op kan rekenen :**

- E. Verloren of gestolen reisdocumenten die verplicht zijn en niet op tijd kunnen worden vervangen om je reis voort te zetten; je moet proberen om vervangende documenten te regelen, en bewijzen dat je dit hebt geprobeerd.
- F. Sociale onrust, behalve als dit moleest wordt.

 **Dit is niet verzekerd:**

Een vervoersmaatschappij laat jou of een reisgenoot niet instappen op de verdenking dat jij of je reisgenoot een besmettelijke ziekte hebt (ook een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19).

Als je niet in mag stappen omdat je weigert de regels of voorschriften die gelden voor reizen in het algemeen of het reizen naar jouw bestemming op te volgen

Je moet aanwezig zijn bij de geboorte van een kind van een familielid.

Je geboekte verblijf wordt onbewoonbaar.

Familie buiten het land waar je woont kan je geen onderdak bieden tijdens je reis zoals je dat gepland had, omdat iemand in het huishouden is overleden, ernstig ziek is geworden, ernstig letsel heeft opgelopen of een ernstige medische aandoening heeft gekregen.

De overheid geeft opdracht tot een verplichte evacuatie vanwege een natuurramp op je bestemming, tijdens je reis.

Als je de verzekering afgesloten hebt nadat de gebeurtenis die aanleiding is voor de verplichte evacuatie algemeen bekend werd.

Het voertuig van jou of een reisgenoot krijgt een mechanisch defect tijdens je reis, waardoor je niet meer veilig met het voertuig kan rijden.

Het voertuig van jou of een reisgenoot, dat wordt gebruikt als vervoermiddel tijdens je reis, wordt gestolen.

Een terroristische gebeurtenis vindt plaats op minder dan 100 kilometer van een stad die je aandoet tijdens je reis, zoals vermeld in je oorspronkelijk reisschema van je reisaanbieder.

Er heeft zich in de 30 dagen voorafgaand aan de boeking van je verzekering een terroristische gebeurtenis plaatsgevonden op minder dan 40 kilometer van deze stad.

Opsporings- en reddingskosten

Word je als vermist opgegeven tijdens je reis? Of moet je worden gered uit een noodsituatie? Dan vergoeden wij de kosten van je opsporing of redding door een professioneel team tot redelijke en gebruikelijke kosten.

A.2.4 Bagage

De *verzekering* is uitsluitend geldig als je voldoende voorzichtig bent geweest. Je moet je best hebben gedaan om diefstal, verlies, vermissing of beschadiging te voorkomen. Ons uitgangspunt is of je redelijkerwijs betere maatregelen had kunnen

nemen om de schade te voorkomen. Als dat het geval is, dan betalen *wij* de schade niet. Hieronder zie je nog een aantal voorbeelden van situaties waarin *wij* de schade niet betalen.

Wij vergoeden de schade niet, als

1. *Je* spullen onbeheerd achterlaat;
2. *Je* spullen in de auto of een ander motorrijtuig achterlaat. *Je* bent wel verzekerd, als de auto goed is afgesloten en de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn. Daarbij moeten er sporen van inbraak zijn en moet de schade zijn veroorzaakt tussen 7.00 uur en 22.00 uur. Het tijdstip moet *je* kunnen aantonen met een politierapport of een bewijs van aangifte van de diefstal bij de politie;
3. *Je mobiele apparaten, digitale/elektrische apparatuur*, reisdocumenten of kostbaarheden buiten handbereik achterlaat. Let op, we vergoeden deze spullen ook niet als *je* ze in een goed afgesloten vervoermiddel achterlaat. Of zonder toezicht in een niet goed afgesloten ruimte;
4. *Kostbaarheden* worden gestolen uit een tent, auto of een ander vervoermiddel;
5. *Kostbaarheden* worden gestolen uit een caravan, camper of pleziervaarttuig. Behalve als deze in de kluis waren opgeborgen en er sporen van inbraak zijn;
6. *Digitale/elektrische apparatuur* wordt gestolen uit een camper, caravan of pleziervaarttuig. Behalve als deze spullen zijn opgeborgen in een goed afgesloten opbergruimte en er sporen van inbraak zijn;
7. *Digitale/elektrische apparatuur* wordt gestolen uit de tent;
8. Er sprake is van diefstal van bagage uit een auto en/of caravan/camper die al is ingepakt voor vertrek naar de reisbestemming. Dit geldt ook als het hele voertuig wordt gestolen.

Waar je op kan rekenen

Is *je bagage* kwijt, beschadigd geraakt of gestolen tijdens *je reis*? Dan vergoeden we de kosten tot de maximale vergoeding, min de *terugbetalingen* waar je recht op hebt, zoals beschreven op je polisblad.

- i. *Je* ontvangt een vergoeding voor reparatie van de beschadigde *bagage*; of
- ii. Een vergoeding als de schade niet gerepareerd kan worden. De vergoeding baseren *wij* op de nieuwwaarde. Bij spullen die ouder zijn dan een jaar, trekken we hiervan het bedrag vanaf dat een voorwerp minder waard wordt doordat het ouder wordt. Als de herstellkosten boven dit bedrag uitkomen, dan vergoeden we het bedrag dat het voorwerp nog waard is. De afschrijvingslijst voor *bagage* vindt *je* op onze website of kun *je* bij ons opvragen.

Dit geldt alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- a. *Je* hebt de nodige maatregelen genomen om *je bagage* veilig en heel te houden en terug te krijgen;
- b. *Je* hebt de schade of het verlies binnen 24 uur na de ontdekking gemeld bij de lokale autoriteiten *vervoersmaatschappij, accommodatie of reisorganisator*. *Je* hebt een schriftelijk bewijs van deze melding met een beschrijving van de eigendommen en de waarde nodig;
- c. *Je* hebt in geval van diefstal van *je bagage* aangifte gedaan bij de politie en *je* hebt een proces-verbaal;

Dit is niet verzekerd

- Dieren, waaronder ook de overblijfselen van dieren;
- Auto's, motorfietsen, motoren, vliegtuigen, andere gemotoriseerde voer- en vaartuigen, en de bijbehorende accessoires en onderdelen;
- Sportuitrusting (behalve als Winter- en Risicosporten is meeverzekerd);
- Prothesen waaronder kunststanden en orthopedische hulpmiddelen;
- Rolstoelen en andere hulpmiddelen voor mobiliteit;
- Verbruiksartikelen, medicijnen, medische apparatuur/benodigdheden, en verse producten;
- Tickets, paspoorten, akten, blauwdrukken, stempels en andere documenten;
- Muntgeld, bankbiljetten, creditcards, schuldbewijzen, verhandelbare waardepapieren, reischeques, effecten, ongemunt goud en zilver, en sleutels;
- Kleden en tapijten;
- Antieke en kunstobjecten;
- Breekbare of broze artikelen;
- Vuurwapens en andere wapens, inclusief munitie;
- Immateriële eigendommen, inclusief software en elektronische gegevens;
- Zakelijke of handelsgoederen;
- Zaken die niet van jou zijn;
- Jouw mobiele apparaten, digitale/elektrische apparatuur en kostbaarheden als ze zijn gestolen uit een auto, al dan niet afgesloten;

 **Waar je op kan rekenen**

d. Je hebt de (originele) bon of ander aankoopbewijs van elk verloren, beschadigd of gestolen artikel. **Voor spullen zonder originele bon of aankoopbewijs vergoeden we maximaal 50% van de kosten om het verloren, beschadigde of gestolen artikel door eenzelfde of vergelijkbaar artikel te vervangen;**

e. Je hebt diefstal of verlies van een mobiel toestel gemeld bij je netwerkprovider en je hebt het toestel laten blokkeren.

 **Dit is niet verzekerd**

- Bagage wanneer die:
- Is verzonden, tenzij vervoerd door je vervoersmaatschappij;
- Zich in of op een aanhangwagen bevindt. Aanhangwagens bedoeld voor recreatief gebruik, zoals caravans en vouwwagens vallen hier niet onder;
- Onbeheerd is achtergelaten in een niet afgesloten motorvoertuig; of
- Bagage die je in de auto of een ander motorrijtuig achterlaat. Je bent wel verzekerd, als de auto goed is afgesloten en de spullen van buitenaf niet zichtbaar zijn. Daarbij moeten er sporen van inbraak zijn en moet de schade zijn veroorzaakt tussen 7.00 uur en 22.00 uur. Het tijdstip moet je kunnen aantonen met een politierapport of een bewijs van aangifte van de diefstal bij de politie.

Is je bagage vertraagd door een reisaanbieder tijdens je reis? Dan vergoeden we de kosten van de artikelen die je nodig hebt totdat je bagage aankomt. We vergoeden maximaal het bedrag wat op je polisblad staat.

- Als tijdens de heenreis de vertraging minder is dan 12 uur.
- Vertraging tijdens de terugreis.

A.2.5 Medische Kosten

Belangrijk

- **Je ontvangt alleen een vergoeding als je in Nederland een basiszorgverzekering hebt. Uitkeringen die je ontvangt van andere verzekeraars of ondernemingen worden afgetrokken van je claim.**
- **Het wettelijk eigen risico van je basiszorgverzekering valt onder de dekking van deze verzekering. Heb je gekozen voor een vrijwillig eigen risico? Dan is het verhoogde deel voor jouw rekening.**

Heb je tijdens je reis spoedeisende medische of tandheelkundige zorg nodig, vanwege een verzekerde gebeurtenis die hieronder staat? Dan vergoeden we de naar Nederlandse maatstaven *redelijke* en *gebruikelijke kosten* van het lokale spoedeisende vervoer van de plaats van de gebeurtenis naar een lokale *arts* of lokale medische instelling en de *redelijke en gebruikelijke kosten* voor die zorg. We vergoeden maximaal de bedragen die in je dekkingsoverzicht staan bij Medische kosten (voor tandartskosten geldt de daarvoor vermelde maximale vergoeding).

 **Dit is verzekerd**

Tijdens je reis krijg je plotseling en onverwacht een ziekte, letsel of medische aandoening. Als deze niet behandeld wordt voordat je terugkeert naar huis kan dit kan ernstige gevolgen hebben (dit geldt ook als je een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt).

 **Dit is niet verzekerd**

Zorg die niet spoedeisend is.

Tijdens je reis loop je gebitschade op, krijg je een gebitsinfectie, verlies je een vulling of breekt een tand af, waarvoor behandeling noodzakelijk is.

 **Dit is verzekerd**

Moet je in een ziekenhuis worden opgenomen? Dan kunnen we betalingen garanderen of voorschieten, als dat wordt geaccepteerd, tot je maximale vergoeding voor spoedeisende medische en tandartskosten.

De volgende voorwaarden zijn van toepassing:

- a. De zorg moet medisch noodzakelijk zijn om een medisch noodgeval te behandelen, en de zorg moet worden verleend door een arts, tandarts, ziekenhuis of andere zorgverlener die bevoegd is om de zorg te verlenen.
- b. Deze dekking vergoedt geen zorg die meer dan 365 dagen na terugkeer van je buitenlandse reis in het land waar je woont is verleend.
- c. Wij vergoeden de kosten, die je hebt moeten maken als gevolg van een ziekte die tijdens je reis is ontstaan of een ongeval dat tijdens je reis is gebeurt.

 **Dit is niet verzekerd**

1. Niet-noodzakelijke cosmetische ingrepen of zorg;
2. Jaarlijkse of reguliere onderzoeken;
3. Langdurige zorg;
4. Allergiebehandelingen (tenzij levensbedreigend);
5. Onderzoeken of zorg na verlies of beschadiging van gehoorapparaten, gebitsprothesen, brillen en contactlenzen;
6. Fysiotherapie, revalidatie of palliatieve zorg (behalve voor zover noodzakelijk om je te stabiliseren voor vervoer);
7. Behandelingen die volgens de Nederlandse normen experimenteel zijn;
8. Alle andere medische of tandheekkundige zorg die niet spoedeisend is.
9. Je mag niet gereisd hebben tegen de voorschriften of adviezen in van een overheid in een land of gebied waar je naartoe, vandaan of doorheen reist tijdens je reis.

A.2.6 Wintersporten en risicosporten

Let op: *Recreatief duiken*, langlaufen, schaatsen en sledetochten zijn standaard meeverzekerd. Deze sporten zien *wij* niet als sporten met een hoger risico.

Het beoefenen van *wintersporten* en *risicosporten*

Als *je* hiervoor verzekerd hebt en dit op het polisblad vermeld staat ben *je* voor de afgesloten dekkingen ook verzekerd tijdens de beoefening van *wintersporten* (inclusief deelname aan Gästerennen en Wisbiwedstrijden) en *risicosporten*. De voorwaarden van die dekkingen zijn dan van toepassing tijdens de beoefening van deze sporten.

Sportuitrusting

Je sportuitrusting is dan verzekerd onder de dekking Bagage. De voorwaarden en verzekerde bedragen van de dekking Bagage gelden dan ook voor *je sportuitrusting*.

Dekking huur sportuitrusting

Raakt *je sportuitrusting* kwijt of vertraagd door een *reisaanbieder* tijdens je heenreis? Of raakt deze beschadigd of wordt deze gestolen tijdens *je reis*? Dan vergoeden we de noodzakelijke kosten voor de huur van vervangende *sportuitrusting* voor gebruik tijdens *je reis*. We vergoeden maximaal het bedrag dat in *je* dekkingsoverzicht staan voor de huur van *sportuitrusting*. Deze dekking geldt niet voor gemotoriseerde apparatuur of voertuigen.

Dit geldt alleen als *je* de schade of het verlies binnen 24 uur na de ontdekking hebt gemeld bij de lokale autoriteiten, *reisaanbieder*, *accommodatie* of touroperator, met een beschrijving van de eigendommen.

Gemiste sportactiviteiten

Kun *je* niet meedoen aan een of meer al betaalde activiteiten tijdens *je reis* vanwege een hieronder vermelde *verzekerde gebeurtenis*? Dan vergoeden we de kosten die *je* hebt betaald voor de activiteiten en die *je* niet terugkrijgt, min de

terugbetalingen waar je recht op hebt. In je dekkingsoverzicht staan de kosten die we maximaal vergoeden voor gemiste activiteiten. Let op: deze dekking geldt alleen vóór het begin van de activiteit.

**Waar je op kan rekenen :**

Jij, een reisgenoot of familielid zou deelnemen aan de activiteit en wordt ziek, loopt letsel op of krijgt een medische aandoening (hieronder valt ook een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19).

**Dit is niet verzekerd:**

Dit geldt niet als:

- a. De ziekte, het letsel of de medische aandoening zo ernstig is dat een redelijke persoon niet zou deelnemen aan de activiteit; en
- b. Een arts jou of je reisgenoot vóór de activiteit plaatsvindt adviseert om niet mee te doen aan de activiteit. Is dat niet mogelijk? Dan moet een arts jou of je reisgenoot onderzoeken of adviseren binnen 72 uur na de activiteit, of zo snel als redelijk mogelijk is, om de beslissing om niet mee te doen te bevestigen.

Jouw familielid dat niet meedoet aan de activiteit wordt ziek, loopt letsel op of krijgt een medische aandoening.

Als de ziekte, het letsel of de medische aandoening volgens de arts niet levensbedreigend is, ziekenhuisopname niet noodzakelijk is of jouw zorg niet nodig is.

Jij of een reisgenoot overlijdt op of na de begindatum van je verzekering.

Een familielid van jou, of je hulpdier overlijdt op of in de 30 dagen voorafgaand aan de startdatum van de activiteit en op of na de begindatum van je verzekering.

Je al betaalde activiteit wordt geannuleerd door de aanbieder van de activiteit vanwege zeer slecht weer.

Je skigebied sluit 75% of meer van alle skipistes vanwege te weinig of te veel sneeuw.

Als de sluiting voor minder dan 50% van de normale openingsuren gold op de dag, dat je de skipas wilde gebruiken.

A.2.7 Annulering

A) Annulering, af- en onderbreking

Moet je je reis annuleren, uitstellen of onderbreken vanwege een verzekerde gebeurtenis die hieronder staat? Dan vergoeden wij bij annulering de contractueel verschuldigde annuleringskosten of de kosten van het overboeken van de reis. Hierdoor is totale annulering niet nodig. In je dekkingsoverzicht staat wat we maximaal vergoeden.

Bij onderbreken of afbreken vergoeden we het aantal gehele reisdagen dat je gemist hebt, met uitzondering van de terugreis dag(en). Dit doen we op basis van het bedrag dat je voor Annulering verzekerd hebt (je reissom) en je voorgenomen reisduur. We vergoeden nooit meer dan 90 dagen. Als je een deel van je reissom hebt teruggekregen van je reisaanbieder, verminderen wij dit op onze vergoeding.

Let op: deze dekking geldt alleen als je deze verzekering hebt afgesloten binnen 14 dagen na boeking van je reis of voor reizen die je geboekt hebt tijdens de looptijd van je verzekering en vóór je vertrekt.

Heb je al betaald voor een gezamenlijke accommodatie en annuleert je reisgenoot de reis vanwege een *verzekerde gebeurtenis* die hieronder staat? Dan vergoeden we eventuele extra kosten die je moet maken voor je *accommodatie*.

BELANGRIJK: Je moet al je *reisaanbieders* binnen 72 uur nadat je weet dat je je reis moet annuleren/onderbreken op de hoogte stellen (ook als een arts je adviseert je reis te annuleren/onderbreken). Als je een *reisaanbieder* pas later op de hoogte stelt en daardoor een lager bedrag terugkrijgt, dan vergoeden wij het verschil niet. Kun je je *reisaanbieders* door een ernstige ziekte, *letsel* of een medische aandoening niet binnen 72 uur op de hoogte stellen? Dan moet je ze op de hoogte stellen zodra dat kan.

 **Waar je op kan rekenen :**

Jij of een *reisgenoot* wordt ziek, loopt *letsel* op of krijgt een medische aandoening, . Dit is zo ernstig dat je je reis moet annuleren of onderbreken (dit geldt ook als jij of een *reisgenoot* een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt).

Dit geldt alleen als :

- een *arts* jou of een *reisgenoot* adviseert om de reis te annuleren voordat jij de reis annuleert.
- een *arts* jou of je *reisgenoot* onderzoekt of adviseert voordat je besluit om de reis te onderbreken. Het moet volgens de arts medisch noodzakelijk zijn om de reis te onderbreken.

 **Dit is niet verzekerd**

Je hebt gereisd tegen het advies in van de overheid van het land waar je woont of het land van je bestemming.

Een *familielid* dat niet met jou samen reist wordt ziek, loopt *letsel* op of krijgt een medische aandoening (dit geldt ook als het *familielid* een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt).

De ziekte, het *letsel* of de medische aandoening is volgens de arts niet levensbedreigend of ziekenhuisopname is niet noodzakelijk.

Jij, een *reisgenoot*, *familielid* of je *hulpdier* overlijdt tijdens je reis.

 **Waar je op kan rekenen :**

Jij of een reisgenoot moet tijdens je reis in quarantaine vanwege blootstelling aan:

- a. Een besmettelijke ziekte, anders dan een epidemische of pandemische ziekte; of
- b. Een epidemische of pandemische ziekte (zoals COVID-19), maar alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:
 - i. De *quarantaine* geldt specifiek voor *jou* of een *reisgenoot*, wat betekent dat *jij* of een *reisgenoot* specifiek en met name genoemd moet zijn in een individuele aanwijzing tot *quarantaine* vanwege een epidemie of pandemie; en
 - ii. De *quarantaine* geldt niet in algemene zin:
 - voor (een bepaald deel van) een populatie, geografisch gebied, gebouw of schip (ook *thuisquarantaine* of vergelijkbare beperkingen), of
 - op basis van waarnaartoe, waarvandaan of door welk land of gebied de persoon reist. Deze voorwaarde (ii) geldt ook als de individuele aanwijzing tot *quarantaine* specifiek *jou* of een *reisgenoot* noemt.

Jij of een reisgenoot is betrokken bij een verkeersongeval tijdens je reis.

Eén van de volgende voorwaarden moet van toepassing zijn:

- *Jij* of een *reisgenoot* heeft medische zorg nodig; of.
- Het voertuig moet worden gerepareerd omdat het niet meer veilig kan worden bestuurd.

Je bent wettelijk verplicht een gerechtelijke procedure bij te wonen tijdens je reis.

 **Dit is niet verzekerd**

Als je aanwezigheid vereist is voor je werk (als je bijvoorbeeld aanwezig moet zijn in je hoedanigheid van advocaat, griffier, getuige-deskundige, wetsshandhaver of een ander beroep, dan is dit niet verzekerd).

Je woonadres wordt onbewoonbaar.

Jij of een reisgenoot wordt ontslagen door de huidige werkgever, ná het afsluiten van je verzekering.

Dit geldt alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- Het ontslag is niet de schuld van *jou* of je reisgenoot;
- Het om een vast dienstverband gaat.

- Je wordt ontslagen terwijl je een tijdelijk contract of uitzendcontract hebt.
- Het dienstverband is voor minder dan 12 opeenvolgende maanden geweest

 **Waar je op kan rekenen :**

Jij of een reisgenoot gaat weer voor minimaal twintig uur per week in loondienst, nadat je werkloos bent geweest en je daarvoor een uitkering kreeg. Ook is de aanwezigheid van jou of je reisgenoot op je werk vereist tijdens de reis.

Het woonadres van jou of een reisgenoot verandert ten minste 150 kilometer vanwege een permanente overplaatsing door de huidige werkgever van jou of je reisgenoot. Deze dekking geldt ook voor verhuizing vanwege overplaatsing door de huidige werkgever van je echtgeno(o)t(e).

Jij of een reisgenoot werkt als eerste hulpverlener en wordt opgeroepen om vanwege een ongeval of noodsituatie (zoals een natuurramp) om hulp te verlenen of ondersteuning te bieden tijdens je reis.

Jij of een reisgenoot ontvangt een juridische kennisgeving voor het bijwonen van een adoptieprocedure tijdens je reis.

Jij, een reisgenoot of een familielid wordt als militair herplaatst of het verlof wordt ingetrokken.

 **Dit is niet verzekerd**

Jij, een reisgenoot of een familielid wordt als militair herplaatst of het verlof wordt ingetrokken op grond van oorlog of disciplinaire maatregelen.

Jij of een reisgenoot mag inenting(en) of medicijnen die voor de reis verplicht zijn niet (mee)nemen. Dit moet dan zijn om medische redenen.

De reisdocumenten die jij of een reisgenoot nodig heeft voor de reis zijn gestolen.

Als je niet hebt geprobeerd om vervangende documenten te regelen zodat je de oorspronkelijk geplande reis toch zou kunnen maken, en kan bewijzen dat je dit hebt geprobeerd.

Jij of een reisgenoot krijgt geen toeristenvisum van de autoriteiten van het land van bestemming of van het land waar je doorheen reist.

Je ontdekt dat je zwanger bent na het afsluiten van deze verzekeringen. Of je hebt complicaties tijdens de zwangerschap. Dit moet medisch worden vastgesteld door een arts of specialist.

Je moet aanwezig zijn bij de geboorte van een kind van een familielid.

Je geboekte accommodatie wordt onbewoonbaar.

**Waar je op kan rekenen :**

Familie buiten het land waar je woont kan je geen onderdak bieden tijdens je reis zoals je dat gepland had, omdat iemand in het huishouden is overleden, ernstig ziek is geworden, ernstig letsel heeft opgelopen of een ernstige medische aandoening heeft gekregen.

De overheid geeft opdracht tot een verplichte evacuatie vanwege een *natuurramp* op je bestemming. De evacuatie geldt in de 24 uur voorafgaand aan je vertrekdatum of tijdens je reis.

Als binnen vier weken na annulering een echtscheidingsprocedure of ontbinding van de notariële samenlevingsovereenkomst in gang wordt gezet.

Het voertuig van jou of een reisgenoot krijgt pech op weg naar het vertrekpunt van je reis, waardoor je daar te laat arriveert.

Het voertuig van jou of een reisgenoot krijgt een mechanisch defect tijdens je reis, waardoor je niet meer veilig met het voertuig kan rijden.

Jij of een reisgenoot bent als passagier aan boord van een gekaapt vliegtuig, voertuig, vaartuig of trein.

Het voertuig van jou of een reisgenoot dat :

- jou of de reisgenoot naar het vertrekpunt van je reis zou brengen, wordt binnen 7 dagen voor vertrek gestolen. Dit geldt ook als dit het vervoermiddel is waarmee je de reis zou maken.
- wordt gebruikt als vervoermiddel tijdens je reis, wordt gestolen

Jij of een reisgenoot moet een herexamen doen ter afronding van een meerjarige opleiding, die niet kan worden uitgesteld.

Je vervoersmaatschappij of evenementenorganisator annuleert de meerdaagse tour of evenement. En je hebt hiervoor al een ticket voor de *vertrekdatum*. Dit is verzekerd bij:

- Een *natuurramp*;
- *Zeer slecht weer*.

**Dit is niet verzekerd**

Als je de verzekering hebt afgesloten nadat de gebeurtenis die aanleiding is voor de verplichte evacuatie algemeen bekend werd.

Wij vergoeden niet de kosten van de geannuleerde meerdaagse tour of het geannuleerde meerdaagse evenement.

Wij vergoeden wel de al betaalde kosten van de *accommodatie* die je niet terugkrijgt en kosten voor vervoer van en naar de geannuleerde meerdaagse tour of het geannuleerde meerdaagse evenement.

 **Waar je op kan rekenen :**

Een terroristische gebeurtenis vindt plaats in de 30 dagen voorafgaand aan je vertrekdatum, of tijdens je reis., Dit is gebeurd op minder dan 100 kilometer van een stad waar je verblijft tijdens je reis, zoals vermeld in je oorspronkelijk reisschema van je reisaanbieder.

Jij of een reisgenoot wordt ziek, loopt letsel op of krijgt een medische aandoening (dit geldt ook als jij of een reisgenoot een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19 krijgt). Dit is, zo ernstig dat jij of je reisgenoot niet kan deelnemen aan de activiteit die de hoofdreden is van je reis.

Je mist ten minste 50% van je reis door:

- A. Vertraging bij de vervoersmaatschappij;
- B. Een staking
- C. Een natuurramp;
- D. Wegen die afgesloten of onbegaanbaar zijn vanwege zeer slecht weer;
- E. Verloren of gestolen reisdocumenten die verplicht zijn en niet op tijd kunnen worden vervangen om je reis voort te zetten; je moet proberen om vervangende documenten te regelen, en bewijzen dat je dit hebt geprobeerd;
- F. Sociale onrust, behalve als dit molest wordt.

6. Een vervoersmaatschappij laat jou of een reisgenoot niet instappen gebaseerd op de verdenking dat jij of je reisgenoot een besmettelijke ziekte hebt (ook een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19).

 **Dit is niet verzekerd**

Er heeft zich in de 30 dagen voorafgaand aan de boeking van je verzekering een terroristische gebeurtenis plaatsgevonden op minder dan 40 kilometer van deze stad.

- Je hebt de module Wintersporten en Risicosporten niet meeverzekerd.
- Je hebt vóór je vertrekdatum geen negatief advies van een arts gehad om deel te nemen aan de activiteit.

- A. annulering door een vervoersmaatschappij vóór je vertrekdatum
- B. Een staking waar al mee gedreigd werd of deze al aangekondigd was vóórdat je de verzekering afsloot;

Als je niet in mag stappen omdat je weigert de regels of voorschriften die gelden voor reizen in het algemeen of het reizen naar jouw bestemming op te volgen.

B) Vertraging

Is je reis of die van een reisgenoot vertraagd door een verzekerde gebeurtenis die hieronder staat? Dan vergoeden we de volgende kosten, min de terugbetalingen waar je recht op hebt. We vergoeden maximaal de kosten die in je dekkingsoverzicht staan bij Vertraging:

- i. De al betaalde kosten voor je reis die je kwijt bent en de extra kosten die je maakt tijdens en op de plaats van de vertraging. Het gaat om kosten voor maaltijden, accommodatie, communicatie en lokaal vervoer, tot een maximum per dag (24 uur) zoals in je dekkingsoverzicht staat.
- ii. Mis je door de vertraging het vertrek van je cruise of tour? Dan vergoeden we de noodzakelijke vervoerskosten zodat je kunt opstappen op de cruise, kunt aansluiten bij de tour of je bestemming kunt bereiken.
- iii. Ben je op weg naar de luchthaven of het treinstation van vertrek en mis je je vlucht of trein door een vertraging van het lokaal openbaar vervoer? Dan vergoeden we de noodzakelijke vervoerskosten zodat je toch nog je bestemming bereikt of terug kunt keren naar huis.

Let op:

- Wij vergoeden geen kosten waarvoor je vervoersmaatschappij of reisaanbieder verantwoordelijk is.
- Deze dekking geldt alleen voor reizen die je geboekt hebt tijdens de looptijd van je verzekering



Dit is verzekerd

Vertraging bij de vervoersmaatschappij

Een staking

Quarantaine tijdens je reis vanwege blootstelling aan:

- Een besmettelijke ziekte, anders dan een epidemische of pandemische ziekte; of
- Een epidemische of pandemische ziekte (zoals COVID-19), maar alleen als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- De quarantaine geldt specifiek voor jou of een reisgenoot. Dat betekent dat jij of een reisgenoot specifiek en met name genoemd moet zijn in een individuele aanwijzing tot quarantaine vanwege een epidemie of pandemie
- Kopje "dit is niet verzekerd" mag niet van toepassing zijn.

Een natuurramp

Verloren of gestolen reisdocumenten

Kaping

Sociale onrust

Een verkeersongeval

Een vervoersmaatschappij laat jou of een reisgenoot niet instappen gebaseerd op verdenking van een besmettelijke ziekte bij jou of je reisgenoot (ook een epidemische of pandemische ziekte zoals COVID-19).



Dit is niet verzekerd

Vertraging korter dan 4 uur

Een staking die al werd aangekondigd of mee werd bedreigd voordat je de verzekering afsloot.

Quarantaine die in algemene zin geldt:

- voor (een bepaald deel van) een populatie, geografisch gebied, gebouw of schip (ook thuisquarantaine of vergelijkbare beperkingen), of
- op basis van waarnaartoe, waarvandaan of door welk land of gebied de persoon reist. Deze voorwaarde (ii) geldt ook als de individuele aanwijzing tot quarantaine specifiek jou of een reisgenoot noemt.

Terroristische gebeurtenis

Molest

Als je niet in mag stappen omdat je weigert de regels of voorschriften die gelden voor reizen in het algemeen of het reizen naar jouw bestemming op te volgen.

A.3 Definities

In deze verzekering hebben schuingedrukte woorden de betekenis die hieronder staat.

Accommodatie	Een hotel of ander onderkomen waarvoor je een reservering maakt of waar je overnacht, en waarvoor je kosten maakt.
Activiteiten op grote hoogte	Activiteiten waarbij hoger dan 4500 meter wordt gegaan of waarbij dit de bedoeling is, behalve als passagier aan boord van een commercieel vliegtuig.
Adoptieprocedure	Een verplichte gerechtelijke procedure of ontmoeting vereist door de wet waarbij je als toekomstige adoptieouder(s) aanwezig moet zijn om een minderjarig kind wettelijk te adopteren.
Arts	Iemand die wettelijk bevoegd is als arts of tandarts te werken en die indien nodig geregistreerd is
Bagage	Dit zijn de spullen die je als verzekerde voor persoonlijk gebruik meeneemt op reis.
Computersysteem	Een computer, hardware, software, communicatiesysteem of elektronisch apparaat (ook een smartphone, laptop, tablet, draagbaar apparaat), server, cloud- of microcontroller of een vergelijkbaar systeem, inclusief alle bijbehorende invoer, uitvoer, gegevensopslagapparaten, netwerkkapapparaat of backupfaciliteit.
Cyberrisico	Verlies, schade, aansprakelijkheid, aanspraken, kosten of uitgaven van welke aard ook, die , direct of indirect, (mede) veroorzaakt worden door, voortvloeien uit of verband houden met een of meer van de volgende gevallen.: <ol style="list-style-type: none"> 1. Een ongeoorloofde, frauduleuze of <i>onwettige handeling</i>, of de dreiging daarvan, bij de toegang tot, de verwerking, het gebruik of de werking van een <i>computersysteem</i>; 2. Een fout of nalatigheid in verband met de toegang tot, de verwerking, het gebruik of de werking van een <i>computersysteem</i>; 3. Het geheel of gedeeltelijk onbeschikbaar zijn of het uitvallen van de toegang tot, de verwerking, het gebruik of de werking van een <i>computersysteem</i> 4. Verlies van gebruik, vermindering van functionaliteit, reparatie, vervanging, herstel of het terughalen van gegevens, inclusief de waarde van dergelijke gegevens.
Digitale/elektrische apparatuur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Foto-, film-, video/dvd-apparatuur. Inclusief eventuele bijbehorende beeld-, geluids-, en informatiedragers 2. Geluids- en beeldapparatuur. Hieronder vallen ook muziekdragers, waaronder iPods en MP3-spelers, en navigatieapparatuur die niet is ingebouwd in de auto; 3. Computers. Waaronder ook: organisers inclusief randapparatuur, software en eventuele bijbehorende beeld-, geluids-, en informatiedragers; 4. Radio- en televisietoestellen.

Eerste hulpverlener	Eerste hulpverleners (zoals politie, ambulance en brandweer) die met spoed naar de plaats van een ongeval of noodsituatie worden gestuurd om hulp te verlenen en ondersteuning te bieden.
Epidemie	Een besmettelijke ziekte die door een vertegenwoordiger van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) of een officiële overheidsinstantie wordt bestempeld als een epidemie.
Familielid	<p><i>Jouw:</i></p> <ol style="list-style-type: none">1. Echtgenoot/echtgenote (door huwelijk of geregistreerd) partnerschap;2. <i>Samenwonende partner</i>;3. Ouders en stiefouders;4. Kinderen, stiefkinderen, pleegkinderen, adoptiekinderen of kinderen in het adoptieproces;5. Broers en zussen;6. Grootouders en kleinkinderen;7. Schoonouders, partner van kinderen, zwagers en schoonzussen en schoongrootouders;8. Ooms, tantes, neven en nichten (zoons of dochters van broers en zussen);9. Wettelijke voogden en voogdijkinderen; en10. Inwonende, betaalde mantelzorg
Hulpdier	Een hond die individueel is opgeleid om te werken of taken uit te voeren voor een persoon met een lichamelijke, zintuiglijke, psychiatrische, verstandelijke of andere handicap.
Huurauto	Een auto of ander voertuig bestemd voor gebruik op de openbare weg, die je hebt gehuurd voor de periode vermeld in de <i>huurovereenkomst</i> om te gebruiken tijdens je reis.
Huurovereenkomst	De overeenkomst tussen jou en het autoverhuurbedrijf, waarin alle voorwaarden voor de huur van een <i>huurauto</i> staan, waaronder <i>jouw</i> verantwoordelijkheden en de verantwoordelijkheden van het autoverhuurbedrijf.
Je, jij, jou of jouw	Alle personen die als verzekerden op het polisblad staan.
Klimsporten	Activiteiten waarbij klimgordels, klimtouwen, zekeringsmiddelen, stijgijsers of pikkels worden gebruikt. Hieronder valt niet: recreatief klimmen, onder begeleiding, op een klimwand.
Kostbaarheden	Dit zijn kostbare zaken. Denk hierbij aan sieraden, horloges, bontwerk, edelstenen, parels, kijkers en voorwerpen van goud, zilver of platina.
Letsel	Lichamelijke verwonding.
Licht vrijwilligerswerk	Vrijwilligerswerk waarbij de werkzaamheden administratief, commercieel of toezichhoudend zijn.

Lokaal openbaar vervoer	Personenvervoer dat openbaar toegankelijk is, dat wil zeggen dat iedereen die dat wil van de vervoersdienst gebruik kan maken.
Mechanisch defect	Een mechanisch probleem waardoor het voertuig niet meer normaal bestuurd kan worden, zoals een elektrische storing, lekke band of opraken van vloeistoffen (behalve brandstof).
Medisch begeleider	Een medisch professional ingeschakeld door <i>ons</i> medische team om een zieke of gewonde persoon te begeleiden tijdens hun vervoer. Een <i>medisch begeleider</i> is opgeleid om medische hulp te verlenen aan de persoon die wordt vervoerd.
Medisch noodzakelijk	Hiervan is sprake als een <i>arts</i> bepaalt dat een medische behandeling niet kan wachten tot na terugkeer in Nederland.
Mobiele apparaten	Smartphones, tabletcomputers en laptops
Molest	Hieronder verstaan we gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en munterij. Deze zes vormen van molest en de definities ervan zijn onderdeel van de tekst, die door het Verbond van Verzekeraars is gedeponeerd.
Natuurramp	Grootschalige en extreme weers- of geologische omstandigheden die schade aan eigendommen veroorzaken, verkeer en vervoer ontregelen, voorzieningen ontwrichten of mensen in gevaar brengen, zoals een aardbeving, brand, overstroming, orkaan of vulkaanuitbarsting.
Onbewoonbaar	Een <i>natuurramp</i> , brand, overstroming, inbraak of vandalisme heeft zoveel schade aan een bestemming of woning veroorzaakt (inclusief langdurige afsluiting van gas, water of licht) dat een persoon daar in redelijkheid niet kan verblijven.
Ongeval	Een plotselinge, uitwendige geweldsinwerking op het lichaam van verzekerde. Dit leidt rechtstreeks en uitsluitend tot lichamelijk letsel of de dood van verzekerde. Een <i>arts</i> moet dit kunnen vaststellen. Hiermee bedoelen <i>wij</i> ook: zonnesteek, bevriezing, verdrinking en uitputting, verhongering, uitdroging als <i>je</i> geïsoleerd raakt.
Onwettige handeling	Een handeling die waar de handeling wordt gepleegd in strijd is met de wet.
Pandemie	Een <i>epidemie</i> die door een vertegenwoordiger van de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) of een officiële overheidsinstantie wordt bestempeld als een <i>pandemie</i> .
Quarantaine	Verplichte, onvrijwillige afzondering op last van de overheid of de kapitein van een commercieel schip waarvan <i>je</i> aan boord bent tijdens <i>je reis</i> , bedoeld om de verspreiding van een besmettelijke ziekte waaraan <i>jij</i> of een <i>reisgenoot</i> bent blootgesteld te stoppen.
Privéreizen	<i>Reis</i> of verblijf met een recreatief karakter. Deze reizen hebben dus niets te maken met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden.

Recreatief duiken	Beoefening van onderwatersport binnen de recreatieve limieten (in elk geval binnen een diepte van 40 meter).
Redelijke en gebruikelijke kosten	Het bedrag dat naar Nederlandse maatstaven wordt gerekend voor een specifieke dienst.
Reis	<i>Je</i> verplaatsing naar en/of verblijf in een <i>accommodatie</i> dat niet <i>je woonadres</i> is.
Reisaanbieder	Een reisagent, reisorganisatie, touroperator, luchtvaartmaatschappij, cruisemaatschappij, hotel, spoorwegmaatschappij of andere reisdienstverlener.
Reisgenoot	Een persoon die samen met <i>jou</i> heen- en terug reist of een <i>hulpdier</i> dat samen met <i>jou</i> reist. Een groeps- of reisleader wordt niet als reisgenoot beschouwd tenzij <i>je</i> dezelfde kamer deelt met de groeps- of reisleader.
Risicosporten	Sporten met een hoger risico dan normaal, waaronder jagen, alpinisme, klimsporten, abseilen, speleologie, bungeejumpen, skydiven, paragliden, hanggliden, ultralight vliegen en gliden, ijsklimmen, skeleton, bobsleeën, ijshockey, speedskiën, speedracen, skijöring, skispringen, skivliegen, figuurspringen bij freestyleskiën, ski-alpinisme, paraskiën, heliskiën en onderwatersporten dieper dan de recreatieve dieptelimiet van 40 meter.
Samenwonende partner	Een persoon, van ten minste 18 jaar oud, waarmee <i>je</i> momenteel ten minste 12 aaneengesloten maanden samen woont.
Sportuitrusting	Dit zijn spullen voor de recreatieve beoefening van <i>wintersporten</i> en <i>risicosporten</i> .
Terroristische gebeurtenis	Daden van georganiseerde terroristische groeperingen zoals vastgesteld door de overheid en in de wetgeving van het land waar <i>je</i> woont. Hierdoor wordt <i>letsel</i> toegebracht aan personen of schade toegebracht aan eigendommen om een politiek, etnisch of religieus doel te bereiken. We bedoelen hiermee niet burgerprotesten, onrust, rellen of oorlogshandelingen.
Terugbetaling	Terugbetaling of een voucher voor toekomstige reizen waar <i>je</i> recht op hebt van een reisaanbieder, of een terugbetaling of vergoeding waar <i>je</i> recht op hebt van <i>je</i> werkgever, een andere verzekeraar, een creditcardmaatschappij of een andere onderneming.
Verkeersongeval	Een onverwachte en ongewilde gebeurtenis in het verkeer, anders dan een <i>mechanisch defect</i> , waardoor <i>letsel</i> en/of schade aan eigendommen ontstaat.
Vertrekdatum	De begindatum van <i>je</i> geplande <i>reis</i> .

Vervoersmaatschappij	Een onderneming die passagiers vervoert tussen steden over land, over water of in de lucht. Hiermee worden niet bedoeld: <ol style="list-style-type: none">1. Autoverhuurbedrijven;2. Particuliere of niet-commerciële vervoerders;3. Chartervervoer, behalve groepsvervoer geregeld door <i>je</i> touroperator; of4. <i>Lokaal openbaar vervoer</i>
Verzekerde gebeurtenissen	De specifiek genoemde situaties of gebeurtenissen waarvoor <i>je</i> bent verzekerd.
Verzekering	De afgesloten reisverzekering. Bij de <i>verzekering</i> horen: <ol style="list-style-type: none">1. Het verzekeringsbewijs of polisblad2. Het dekkingsoverzicht3. De Algemene Voorwaarden en de voorwaarden van de dekkingen4. De Privacyverklaring
Wij, Ons, of Onze	Allianz Direct, ons kantoor staat op de Coolsingel 120 in Rotterdam. Wij zijn ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 82940533. En in het register van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12048349. Wij zijn een onderdeel van Allianz Direct Versicherungs-AG, Dutch branch. Onze website is: www.allianzdirect.nl
Wintersporten	Elke van sneeuw en ijs afhankelijke sport met een normaal risico
Woonadres	<i>Je</i> geregistreerde vaste <i>woonadres</i> voor juridische en fiscale doeleinden.
Zakenreizen	<i>Reis</i> of verblijf met een zakelijk karakter. Deze reizen hebben te maken met beroep, bedrijf, functie, studie, stage of andere werkzaamheden
Zeer slecht weer	Gevaarlijke weersomstandigheden, zoals wervelwinden, orkanen, tornado's, mist, heftige regenbuien, hagel, sneeuw of ijs.
Ziekenhuis	Een instelling voor acute zorg met als belangrijkste taak diagnostisering en behandeling van zieke en gewonde personen onder toezicht van artsen. De instelling moet: <ol style="list-style-type: none">1. Diagnostische en therapeutische diensten verlenen;2. Verpleegafdelingen en operatiekamers hebben; en3. Een vergunning hebben, indien vereist.

B. ALGEMENE VOORWAARDEN

1. Allianz Direct belofte

- We doen ons uiterste best om van jou een blijde klant te maken.
- Je hoort zo snel mogelijk van ons of wij de schade vergoeden en hoeveel de vergoeding bedraagt.
- Wij regelen je schade van A tot Z.
- Wij gaan voor Direct contact. We communiceren via telefoon en digitale communicatiemiddelen.
- Wij sturen alle documenten in digitale vorm. Zo heb je ze altijd bij de hand.
- Afspraak is afspraak.
- Wij houden ons bij het verzamelen, verkrijgen en gebruiken van persoonlijke gegevens aan de richtlijnen van de Autoriteit Persoonsgegevens en het Verbond van Verzekeraars.
- We proberen er altijd samen met jou uit te komen.

Klachtenregeling

Ben je niet tevreden over ons? Dan kun je een klacht indienen:

- vul ons klachtenformulier op de website in. Onze klachtencoördinator gaat dan met jouw klacht aan de slag.
- komen we er samen niet uit? Dan kun je, via onze klachtencoördinator, een klacht indienen bij onze directie.
- ben je het niet eens met de reactie van onze directie? Dan kun je met je klacht naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl). Of je kunt naar de Nederlandse rechter. Het Nederlandse recht is van toepassing.

2. Klant belofte

Wij verwachten dat jij ons ook een aantal zaken belooft. Dat zijn jouw verplichtingen. Als je deze niet nakomt, dan kan het zijn dat wij je schade niet (helemaal) vergoeden. Wat verwachten wij van jou?

- Je betaalt je premie op tijd.
- Je blijft respectvol (tegen onze medewerkers)
- Je geeft ons de juiste en noodzakelijke informatie en je bent op de hoogte van alle relevante informatie.
- Je informeert ons als er iets verandert in je persoonlijke situatie zoals vermeld op de polis. Bijvoorbeeld als je reisplannen veranderen of je gezinssamenstelling wijzigt. Dit doe je uiterlijk binnen 2 maanden na deze wijziging zodat we je verzekering kunnen aanpassen.
- Je zo snel mogelijk contact met ons opneemt bij schade. Doe dit:
 - a. als een verzekerde overlijdt, binnen 24 uur. Dit kan per telefoon of email;
 - b. als een verzekerde langer dan 24 uur in een ziekenhuis moet worden opgenomen, binnen 7 dagen na opname. Dit kan schriftelijk of per e-mail;
 - c. in alle andere gevallen binnen 28 dagen nadat je voor het eerst terug bent in Nederland. Heb je een geldige reden dat dit niet lukt, dan geldt een uiterste termijn van 180 dagen na terugkeer in Nederland.
- Je op onze voorstellen reageert. Hiervoor geldt een uiterste termijn van 180 dagen.
- Je de aanwijzingen van onze alarmcentrale opvolgt.
- Je datgene naar ons stuurt waar wij om vragen.
- Je werkt mee aan een goede schadeafhandeling. En je doet niets wat voor ons nadelig kan zijn.
- Je aan de wet houdt.
- Je doet je best om (meer) schade te voorkomen.
- Je goed voor je spullen zorgt.
- Je doet zo snel mogelijk aangifte bij de politie bij schade door diefstal.
- Je informeert ons zo snel mogelijk als jij of de partij die schade lijdt, het niet eens is met hoeveel wij betalen. Na 3 jaar kun je niet meer op ons standpunt terugkomen.

3. Soms betalen we niet of minder

Eerlijk uitbetalen

We helpen je en betalen je schade als je hiervoor verzekerd bent en jij de klantbeloften nakomt. Daar mag je ons op aanspreken. Er zijn een aantal situaties waarbij wij het niet eerlijk vinden om je schade te betalen. Deze staan hieronder en gelden voor alle verzekeringen binnen de Reisverzekering. Situaties die alleen gelden voor een van de verzekeringen, vind je in de paragraaf die hierover gaat. Hebben wij de schade al betaald? Dan moet je alle schade en kosten die wij hebben gemaakt, terugbetalen.

Je bent nooit verzekerd en krijgt geen hulp als je:

- schade met opzet hebt veroorzaakt of roekeloos bent geweest. Of als je daarvoor toestemming gaf.
- schade niet zo snel mogelijk meldt en wij daardoor de schade niet meer goed kunnen vaststellen. Of als we de schade daardoor niet meer kunnen verhalen op een ander.
- ons ooit met opzet verkeerde informatie gaf of informatie achterhoudt.
- de schade niet binnen 3 jaar meldt.

Wij betalen niet of minder schade als je:

- veranderingen of belangrijke informatie niet aan ons hebt doorgegeven. Je hebt dan een ander risico op schade dan waar wij je premie op berekend hebben.
- bij schade niet meewerkt. We hebben dan niet alle informatie om de schade goed te beoordelen en vast te stellen wie voor de schade moet betalen.

Wij betalen ook nooit voor schade:

- door gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of munitie.
- door een atoomkernreactie.
- als nationale of internationale sanctiewet- of regelgeving dit verbiedt.
- voor schade die je al had toen de verzekering begon.
- waarvoor je al geld krijgt van een andere verzekering of volgens een wet. Of schade waarvoor je van een andere verzekering geld zou krijgen als je niet bij ons verzekerd was. We vergoeden wel de schade die niet door de andere verzekering, wet of regeling wordt betaald;
 - a. Als wij toch op jouw verzoek schade vergoeden of kosten vooruitbetalen, draag je op dat moment je recht op vergoeding uit een andere verzekering, wet of regeling aan ons over.
 - b. Heb je bij ons meerdere verzekeringen afgesloten voor hetzelfde risico? Dan keren we nooit meer uit dan twee keer het verzekerde bedrag.

Wij vragen een schadevergoeding terug in de volgende gevallen:

1. Als een ander aansprakelijk is voor jouw schade. Dan hebben wij het recht om de schadevergoeding die wij hebben betaald, terug te vragen aan die ander.
2. Als wij er achteraf achterkomen dat schade toch niet verzekerd is. Dan mogen wij de vergoeding terugvragen.

Voor schade door terrorisme:

hebben we een verzekering afgesloten bij de NHT, de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. Heb je schade door terrorisme en moeten we daarvoor volgens onze voorwaarden betalen? Dan betalen we je volgens de voorwaarden van de NHT. Dat kan betekenen dat we je minder betalen bij schade. De volledige tekst van de voorwaarden van de NHT staat in ons Informatieblad. Dit hoort bij onze polisvoorwaarden en is ook te vinden in je Mijn Account.

4. Begin en einde verzekering

Je bent verzekerd vanaf de start van de verzekering tot middernacht van de laatste verzekeringsdag. Dit staat op je polis. Verdere details over het begin en einde van je verzekering:

- je hebt 14 dagen bedenktijd na het afsluiten van je verzekering. Je kunt in deze periode je verzekering stoppen en krijgt je vooruitbetaalde premie terug. De bedenktijd geldt alleen als er geen schade is ontstaan in deze periode. De verzekering heeft dan nooit bestaan.
- je verzekering loopt door tot jij deze opzegt. Dit kan pas na het eerste jaar, daarna kan je dagelijks opzeggen.
- de opzegdatum ligt in de toekomst.
- we spreken met elkaar steeds een premie en voorwaarden voor 1 jaar af. Een maand voor je verzekering afloopt, sturen we je een verlengingsvoorstel. Als je het met ons voorstel eens bent, hoeft je niets te doen. Dan gaat je nieuwe verzekeringsjaar automatisch in op de verlengingsdatum. Ben je het niet eens met ons voorstel, geef dit dan aan ons door. Dan verlengen we je verzekering niet en stopt deze op het einde van de contractduur.
- in geval van het overlijden van de verzekeringnemer loopt de verzekering door tot de erfgenamen de verzekering opzeggen. Dit is maximaal een jaar, tot de nalatenschap is geregeld.

In deze gevallen heb je geen dekking:

- als je naar het buitenland verhuist.

In deze gevallen kunnen wij de verzekering stoppen:

In deze gevallen kunnen wij de verzekering stoppen:

Wij kunnen de verzekering aan het einde van de contractduur stoppen. In de volgende gevallen kunnen wij de verzekering ook tussentijds stoppen. Je verzekering stopt 2 maanden na de datum dat we je een e-mail hierover sturen.

- als je je niet aan de Klantbeloften houdt.
- als je veel of onduidelijke schades meldt en wij je hier al op hebben gewezen.
- als je de premie niet betaalt, niet volledig betaalt of regelmatig te laat betaalt.
- als je bij het afsluiten van de verzekering onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven. En als wij de verzekering niet geaccepteerd zouden hebben als wij deze informatie wel hadden gehad.
- als je een wijziging van de verzekering aan ons doorgeeft die wij niet willen of kunnen accepteren.
- als we je geaccepteerd hebben tijdens een technische storing van onze acceptatiesystemen. En we na de storing informatie krijgen uit die systemen die voor ons reden zou zijn geweest om de verzekering niet te accepteren. We laten je dit dan altijd binnen 2 weken na onze acceptatie weten.

We kunnen je verzekering ook tussentijds zonder opzegtermijn stoppen:

- als je fraudeert bij de aanvraag of tijdens de verzekering.
- als nationale of internationale sanctiewet- en regelgeving ons verbiedt om je (nog langer) te verzekeren. Als wij je verzekering opzeggen laten wij je dit per e-mail weten. Hierin staat waarom en vanaf welke datum de verzekering stopt.

We kunnen de premie en voorwaarden veranderen:

- met directe ingang als je de verzekering aanpast, bijvoorbeeld een andere dekking sluit. Ook als je verhuist of iets is gewijzigd aan je woning.
- als wij dat voor alle verzekeringen of een bepaalde soort verzekering van Allianz Direct tegelijk doen. Wij kunnen dit doen bij verlenging van je verzekering of tussentijds. Tussentijds doen we dit alleen in bijzondere gevallen, bijvoorbeeld omdat er iets verandert in de wet of andere regels.
- per verlengingsdatum als je veel schades meldt en wij je hier al op hebben gewezen.

5. Spelregels voor het betalen van schade

- De schade moet zijn ontstaan door een onverwachte en plotselinge gebeurtenis.
- De schade moet zijn ontstaan in de periode waarin deze verzekering geldt.
- Het schadeformulier moet volledig en naar waarheid zijn ingevuld. Zo kunnen wij de schade goed vaststellen.
- Je moet in het bezit zijn van de originele rekeningen. Die kunnen wij namelijk bij je opvragen als bewijs.
- Vergoeden wij schade aan een verzekerd object? Dan mogen wij van je vragen dat je het eigendom aan ons overdraagt.
- Je bent alleen verzekerd als die schade het gevolg is van een gebeurtenis waarvan je bij het afsluiten van deze verzekering niet kon weten dat daardoor schade was ontstaan of zou kunnen ontstaan.
- Is er sprake van een reeks van onverwachte en plotselinge gebeurtenissen die met elkaar samenhangen? Dan zien wij dat als één gebeurtenis. Van belang is dan het moment waarop de eerste gebeurtenis in de reeks plaatsvond.
- Wij betalen de vergoedingen aan jou, tenzij jij ons hebt laten weten dat deze aan iemand anders betaald moeten worden. Als jij overlijdt, worden de vergoedingen aan de wettige erfgenamen betaald.

6. Hoe en wanneer betaal je je premie?

- Je betaalt je eerste premie meteen bij afsluiten van de verzekering. Is de betaling van de eerste premie gelukt, dan heb je meteen dekking.
- Voor de tweede en volgende premies machtig je ons voor automatische incasso. Je betaalt de premie vooraf per maand of jaar dat je verzekerd bent. Je hebt per termijn 24 dagen om te betalen. Dit is inclusief de wettelijke aanmaningstermijn van 14 dagen. Kunnen wij de premies niet tijdig incasseren, dan helpen we je herinneren. Ontvangen wij de premie niet of maar voor een deel, dan heb je geen dekking meer vanaf het moment dat de termijn van 24 dagen is verstreken en zeggen we ook je verzekering op. Dat betekent dat je zelf een andere verzekering moet regelen.
- Moet je nog premies en/of extra kosten aan ons betalen? En moeten wij je betalen voor schade? Dan kunnen wij die premies en kosten van dit bedrag aftrekken.

7. Dit doen we bij fraude

Wij hebben een zerotolerance beleid bij fraude en sporen fraudeurs actief op. Dit doen wij om de verzekeringsbranche te beschermen en de premie zo laag mogelijk te houden. Gaf je ons met opzet verkeerde informatie toen je de verzekering sloot? Of lieg je over een schade? Dan:

- stoppen we je verzekering meteen. En ook alle andere verzekeringen die je bij ons hebt. We informeren je hierover.
- kunnen we aangifte doen bij de politie.
- keren wij schade niet of maar voor een deel uit.
- kunnen wij een uitgekeerde vergoeding terughalen.
- brengen wij extra kosten die gemaakt zijn in rekening.
- maken we melding van de fraude in een eigen register. Hier kunnen alleen bepaalde medewerkers van Allianz (Direct) in kijken.
- geven we je gegevens door aan de stichting CIS. Kijk voor meer details hierover in ons privacy statement op de website.
- verhalen we de schade op jou als we deze (deels) hebben betaald.
- sturen we je de rekening voor alle extra kosten die wij hebben gemaakt voor het regelen van je schade. En ook van de kosten van het opsporen en onderzoeken van de fraude. Let op: deze kosten kunnen aanzienlijk oplopen.