

# Voorwaarden Doorlopende Reisverzekering



# Inhoud

Leeswijzer	5
Introductie	6
Contact	8
Algemene Voorwaarden	9
1. Waarop baseren wij deze verzekering?	9
2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	9
3. Wat bedoelen we met bepaalde begrippen?	9
4. Wanneer bent u niet verzekerd?	10
5. Voor welke periode sluit u uw verzekering af?	11
6. Wat doet u als u zich bedenkt?	11
7. Wanneer kunt u de verzekering opzeggen of module aan- en uitzetten?	11
8. Wanneer kunnen wij de verzekering opzeggen?	12
9. Hoe betaalt u de premie?	12
10. Wanneer mogen wij uw premie en de voorwaarden veranderen?	13
11. Privacy: hoe mogen wij uw gegevens gebruiken?	13
12. Heeft u een klacht?	14
13. Welk recht geldt voor deze overeenkomst?	14
Bijzondere Voorwaarden - Basispakket	15
<b>Algemeen Deel</b>	
1. Waarvoor bent u verzekerd?	15
2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	15
3. Voor wie geldt deze verzekering?	15
4. Wanneer stopt de verzekering?	16
5. Heeft u nog een andere verzekering die voor de schade geldt?	16
6. In welke landen geldt deze verzekering?	17
7. Voor welke reis geldt deze verzekering?	17
<b>Reisbagage</b>	
1. Waarvoor bent u verzekerd?	18
2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	18
3. Welke bagage is verzekerd?	18
4. Voor welke schade betalen wij?	18
5. Hoeveel krijgt u maximaal?	19
6. Voor welke schade betalen wij niet?	20
7. Wat moet u doen als u schade heeft?	22
8. Wie beslist hoe groot de schade is?	23

9.	Hoeveel betalen we?	23
10.	Hoe regelen wij de schade?	24

**Persoonlijke hulpverlening**

1.	Waarvoor bent u verzekerd?	25
2.	Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	25
3.	Welke kosten betalen wij?	25
4.	Welke kosten betalen wij niet?	29
5.	Wat moet u doen als u hulp nodig heeft? Of als u onverwachte kosten heeft?	29
6.	Hoe regelen wij de hulp en de onverwachte kosten?	30

**Aansprakelijkheid**

1.	Waarvoor bent u verzekerd?	31
2.	Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	31
3.	Welke kosten betalen wij?	31
4.	Welke kosten betalen wij niet?	31

**Bijzondere Voorwaarden Aanvullende Modules** 32

**Module Aanvullende Ziektekosten**

1.	Waarvoor bent u verzekerd?	32
2.	Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	32
3.	Welke kosten betalen wij?	32
4.	Welke kosten betalen wij niet?	33
5.	Wat moet u doen als u medische kosten heeft?	34
6.	Hoe regelen wij de medische kosten?	35

**Module Ongevallen**

1.	Waarvoor bent u verzekerd?	36
2.	Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	37
3.	Wanneer en wat betalen wij?	37
4.	Hoeveel betalen we als u blijvend invalide wordt?	37
5.	Hoeveel krijgt u maximaal?	39
6.	Wanneer betalen wij niet?	40
7.	Wat moet u doen om te voorkomen dat u gewond raakt of overlijdt?	41
8.	Wat moet u doen als u een ongeval krijgt?	41
9.	Aan wie betalen we?	42

**Module Winter- en onderwatersport**

1.	Waarvoor bent u verzekerd?	43
2.	Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	43
3.	Wanneer betalen wij?	43
4.	Wat is nog meer verzekerd?	44
5.	Wanneer betalen wij niet?	44

### **Module Annuleringsverzekering**

1.	Waarvoor bent u verzekerd?	45
2.	Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	45
3.	Voor welke schade betalen wij?	45
4.	Voor welke schade betalen wij niet?	48
5.	Wat moet u doen als u schade heeft?	48
6.	Hoeveel betalen wij?	49
7.	Hoe regelen wij schade?	51

### **Module Voertuigenhulp**

1.	Waarvoor bent u verzekerd?	52
2.	Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	52
3.	In welke landen geldt dit deel van de verzekering?	52
4.	Welk motorrijtuig is verzekerd?	52
5.	Wanneer krijgt u hulp?	53
6.	Wanneer krijgt u geen hulp?	54
7.	Wat moet u doen als u pech heeft?	54

### **Module Lang op reis**

1.	Waarvoor bent u verzekerd?	56
2.	Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	56
3.	Voor welke reis geldt dit deel van de verzekering?	56

### **Module Zakenreis**

1.	Waarvoor bent u verzekerd?	57
2.	Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	57
3.	Voor welke schade betalen wij?	57

### **Module Wereld**

1.	Waarvoor bent u verzekerd?	58
2.	Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	58
3.	In welke landen geldt deze verzekering?	58

# Leeswijzer

## **Wat vindt u waar?**

U heeft bij ons een verzekering afgesloten. Samen maken we een aantal afspraken over uw verzekering. Maar wat vindt u waar?

## **De algemene afspraken leest u in de Algemene Voorwaarden**

Deze afspraken gelden voor alle verzekeringen die op uw polis staan. We maken bijvoorbeeld afspraken over het begin en einde van uw verzekering. Over hoe u kunt opzeggen. Over de premie die u betaalt en hoe u die betaalt. En over hoe wij uw gegevens mogen gebruiken.

## **De afspraken per verzekering en per dekking leest u in de Bijzondere Voorwaarden**

Bij elke verzekering die u kiest, gelden aanvullende afspraken. Op uw polis staat bij elke verzekering ook voor welke dekking u gekozen heeft.

In de Bijzondere Voorwaarden vindt u per dekking bijvoorbeeld deze informatie:

- We leggen u per dekking uit waarvoor u precies verzekerd bent. Ook leest u waar u niet voor verzekerd bent. Zodat u niet voor verrassingen komt te staan.
- U leest wat er gebeurt als u schade heeft. Wanneer krijgt u wel een vergoeding en wanneer niet? En wat moet u doen als u schade heeft?
- Soms maken we extra afspraken. Bijvoorbeeld door wie u de schade mag laten herstellen. Op uw polis vindt u terug als er extra afspraken gelden.

## **In de inhoudsopgave ziet u een overzicht met vragen**

U zoekt de vraag op in de inhoudsopgave en vindt in de tekst het antwoord op uw vraag.

## **Voorbeeld**

Stel, u wilt weten voor welke schade u een vergoeding krijgt. In de inhoudsopgave zoekt u uw vraag op: 'Voor welke schade betalen wij?'. In de tekst die bij deze vraag hoort, vindt u het antwoord op uw vraag.

## **Staat uw vraag er niet bij?**

Misschien heeft u nog een andere vraag over uw verzekering. Of u wilt gewoon meer weten?

- Kijk dan even op onze website: [www.fbto.nl](http://www.fbto.nl).
- Onder het kopje "Contact" leest u op welke manieren u contact met ons kunt opnemen.
- Veel vragen beantwoorden we in "de meest gestelde vragen". Misschien zit uw vraag hierbij.

# Introductie

De voorwaarden van de FBTO Doorlopende Reisverzekering zijn niet fijn om te lezen, maar ze zijn wel belangrijk. Ze vertellen u precies wat u van ons mag verwachten. Ze geven duidelijkheid. En dat is belangrijk voor u en ook voor ons. Zo weet u waar u aan toe bent.

De FBTO Doorlopende Reisverzekering heeft een basispakket. Dit bestaat uit de volgende onderdelen:

- Reisbagage
- Persoonlijke Hulpverlening
- Aansprakelijkheid

Dit basispakket kunt u uitbreiden met 8 aanvullende modules:

- Aanvullende Ziektekosten
- Ongevallen
- Winter- en onderwatersport
- Annuleringsverzekering
- Voertuigenhulp
- Lang op reis
- Zakenreis
- Wereld

U kiest de modules die u wilt.

Het basispakket en alle modules hebben eigen productvoorwaarden. Op de polis staat welke module(s) u naast het basispakket heeft afgesloten.

Daarnaast geldt een aantal bepalingen voor alle verzekeringen. Denk aan:

- de manier waarop u premie betaalt;
- teruggave van premie;
- verhuizing;
- het stoppen van de verzekering.

Alles wat u moet weten over deze bepalingen, leest u in de Algemene Voorwaarden.

## **MijnFBTO: regel uw verzekeringen via internet**

MijnFBTO is uw online polismap. Hier ziet u de polissen van de FBTO verzekeringen die u heeft afgesloten. In [MijnFBTO](#) regelt u uw FBTO verzekeringen en bankzaken. U kunt uw persoonlijke informatie bekijken. Op elk moment van de dag.

Het is belangrijk dat uw gegevens kloppen. Bekijk de gegevens dan ook regelmatig in [MijnFBTO](#). Veranderingen geeft u in MijnFBTO snel en makkelijk door.

Als klant van FBTO kunt u MijnFBTO gratis gebruiken. Voordat u MijnFBTO kunt gebruiken, heeft u een inlogcode nodig. Aanmelden is zo geregeld via [fbto.nl](http://fbto.nl). Woont u niet in Nederland? Neem dan even contact met ons op. Of bel ons op: +(31) (0)58 234 56 78.

# Contact

## Telefoon:

FBTO is bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 21.00 uur:  
(058) 234 56 55

## Speciale telefoonnummers:

Polisadministratie:

(058) 234 56 25

Schade:

(058) 234 56 00

FBTO Alarmcentrale:

(058) 234 56 50

Vanuit het buitenland:

+31 58 234 56 50

## Schriftelijk:

Polisadministratie

Postbus 318

8901 BC Leeuwarden

## E-mail:

Vragen met betrekking tot de polis of de premienota en het doorgeven van wijzigingen:

Polisadministratie.schade@fbto.nl

## Internet:

Ga voor meer informatie en voor het doorgeven van wijzigingen naar [fbto.nl](https://fbto.nl).  
Klik op 'Verzekering' en vervolgens op 'Doorlopende Reisverzekering'.



# Algemene Voorwaarden

## 1. Waarop baseren wij deze verzekering?

U heeft ons informatie gegeven toen u deze verzekering afsloot. Op basis van deze informatie hebben wij uw polis opgemaakt. Dat is de basis van uw verzekering.

## 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

U leest op de polis welke verzekeringen u heeft afgesloten. Voor deze verzekeringen gelden de afspraken uit 2 verschillende voorwaarden:

- deze Algemene Voorwaarden;

- de Bijzondere Voorwaarden. Deze kunnen per verzekering verschillen.

Soms gelden aparte afspraken die u op de polis leest (clausules). En soms betaalt u een deel van bepaalde schade zelf (eigen risico). Dat leest u ook op de polis.

## 3. Wat bedoelen we met bepaalde begrippen?

Hieronder leest u een uitleg van begrippen die u leest in deze Algemene Voorwaarden. Daarnaast vindt u een uitleg van begrippen in de Bijzondere Voorwaarden.

### **Molest**

#### ***Gewapend conflict***

Een situatie waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of de een de ander, bestrijden. Dat doen zij met militaire machtsmiddelen. Onder gewapend conflict verstaan we ook het gewapende optreden van een Vredesmacht der Verenigde Naties.

#### ***Burgeroorlog***

Een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van dezelfde staat. Een belangrijk deel van de inwoners van die staat is hierbij betrokken.

#### ***Opstand***

Georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag.

#### ***Binnenlandse onlusten***

Min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen. Deze gebeuren op verschillende plaatsen binnen een staat.

#### ***Oproer***

Een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging. Deze beweging is gericht tegen het openbaar gezag.

### **Muiterij**

Een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van enige gewapende macht. Deze macht is gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

### **NHT**

Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorisemeschaden (NHT). Verzekeraars hebben in 2003 de NHT opgericht. Wij hebben het terrorismerisico bij de NHT herverzekerd. Op deze herverzekering is het Protocol Afwikkeling Claims van toepassing. Het clausuleblad Terrorismedekking is onderdeel van dit protocol. Download dit protocol en het clausuleblad op [www.terrorisneverzekerd.nl](http://www.terrorisneverzekerd.nl).

### **Terrorismerisico**

Schade door een aanslag met politiek, religieus of ideologisch doel waarbij sprake is van geweld of besmetting via ziektekiemen/schadelijke stoffen. Een verzekerde neemt maatregelen om zo'n aanslag te voorkomen of de gevolgen te beperken.

### **U, uw**

De persoon die de verzekeringsovereenkomst met ons heeft gesloten.

### **Wij, ons, onze**

Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam FBTO. Dit is de verzekeringsmaatschappij waarmee u de verzekeringsovereenkomst hebt gesloten.

### **Uitsluitingen**

- de uitsluitingen in de Algemene Voorwaarden, en
- de uitsluitingen in de Bijzondere Voorwaarden. Deze gelden specifiek voor die verzekering of dekking.

## **4. Wanneer bent u niet verzekerd?**

U bent niet verzekerd in de volgende situaties:

### **a. Bij een atoomkernreactie**

We betalen niet bij een schade of een gebeurtenis die is veroorzaakt door of samenhangt met atoomkernreacties. Zoals kernsplijting, kernfusie en radioactiviteit. Het maakt niet uit hoe deze reacties zijn ontstaan.

### **b. Bij molest**

We betalen niet bij een schade of een gebeurtenis die veroorzaakt of ontstaan is door molest.

**c. Als u uw verplichtingen niet (goed) nakomt**

We betalen niet als u of een verzekerde een verplichting uit de verzekering niet of niet op tijd is nagekomen. Daardoor heeft u of de verzekerde ons in een redelijk belang geschaad.

**d. Als u ons met opzet misleidt**

U bent niet verzekerd als u belangrijke informatie over uw situatie of de schade niet of verkeerd heeft gemeld. En als wij u niet verzekerd zouden hebben als wij deze informatie hadden geweten. Ook hebben wij dan het recht om:

- de onderzoekskosten terug te vragen;
- geld dat wij al hebben betaald terug te vragen;
- de (poging tot) misleiding te registreren. We laten u van tevoren weten aan welke instantie(s) we dit doorgeven;
- aangifte te doen bij de politie.

**e. Bij schade door terrorisme en alles wat daarmee te maken heeft**

Schade door terrorisme hebben we herverzekerd bij de NHT.

(NHT = Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden)

Wel verzekerd is het bedrag dat wij krijgen van de NHT.

- Een besluit van de NHT is bindend voor ons en voor verzekerde.
  - Wij betalen het bedrag dat we terugkrijgen van de NHT.
  - Verzekerde moet de schade binnen 2 jaar melden.
  - Wij moeten een schade binnen 2 jaar bij de NHT melden.
  - Daarna vervalt het recht op uitkering voor ons en voor verzekerde.
- Kijk voor meer informatie over terrorisme en de NHT in de Begrippen.

**5. Voor welke periode sluit u uw verzekering af?**

U leest op de polis op welke datum uw verzekering ingaat (dat heet de begindatum). De verzekering geldt steeds voor 1 jaar. Wij verlengen de verzekering na dit jaar automatisch (dat heet de verlengingsdatum). Beide data leest u op uw polis. U hoeft niets te doen. Stopt de verzekering eerder? Dan kunt u premie terugkrijgen. U krijgt alleen premie terug die u heeft betaald voor de periode nadat de verzekering gestopt is.

**6. Wat doet u als u zich bedenkt?**

Als u een verzekering heeft afgesloten, krijgt u altijd 14 dagen bedenktijd. Bent u om welke reden dan ook niet tevreden? Laat het ons dan binnen 14 dagen weten. Dat kan door de polis terug te sturen. Voor deze nieuwe verzekering hoeft u dan niets te betalen. Heeft u ondertussen premie hiervoor betaald? Dan krijgt u die van ons terug.

**7. Wanneer kunt u de verzekering opzeggen of module aan- en uitzetten?**

- U kunt de verzekering dagelijks opzeggen.
- U kunt de modules het hele jaar door aan- en uitzetten.

De nieuwe module gaat meteen in.

U zet een nieuwe module aan. Dan gaat deze module altijd meteen in. U bent direct verzekerd. U betaalt dus ook direct premie voor deze module. **Let op:** zet uw annuleringsverzekering altijd aan binnen 2 weken nadat u heeft geboekt. Alleen dan bent u verzekerd. Zie voorwaarden van de module annuleringsverzekering.

U kunt dagelijks modules uitzetten

U zet een module uit. Dan stopt deze module op de 1e van de volgende maand. Vanaf dat moment betaalt u geen premie meer voor deze module.

#### *Zo zet u een module aan en uit*

- Ga naar [MijnFBTO](#).
- Maak een account aan of log in
- Klik op details
- Kies voor de knop wijzigen
- Kies de aanvullende module die u aan- of uit wilt zetten

## 8. Wanneer kunnen wij de verzekering opzeggen?

Wij kunnen de verzekering per brief of e-mail opzeggen:

- per de eerstvolgende verlengingsdatum die u op de polis leest. Wij hebben daarbij een opzegtermijn van 2 maanden;
- na een schadeclaim. Wij kunnen dat doen tot 1 maand na de schademelding. De reden is dan het aantal eerdere schades dat u gemeld heeft. Ook kunnen wij dat doen tot 1 maand na afwikkeling van een schade. De reden heeft dan te maken met de afhandeling van de schadeclaim. Wij hebben in beide gevallen een opzegtermijn van 2 maanden;
- als u of de verzekerde na een gebeurtenis met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De verzekering stopt dan op de datum die wij in onze brief of e-mail noemen;
- als u de (aanvullende) premie, kosten of assurantiebelaasting niet heeft betaald. De verzekering stopt dan op de datum die wij in onze brief of e-mail noemen.
- Als u uw verplichtingen uit deze verzekering niet nakomt. Bijvoorbeeld omdat u ons geen informatie geeft en die informatie voor ons heel belangrijk is. Of omdat u geen contact met ons opneemt terwijl wij daar duidelijk om vragen. De opzegging doen wij uiterlijk 2 maanden vóór de einddatum van de verzekering.

## 9. Hoe betaalt u de premie?

U krijgt van ons een nota voor uw verzekering. Daarin leest u welke premie, kosten en assurantiebelaasting u betaalt. Deze kosten betaalt u vooruit. U leest op de nota de uiterste datum waarop wij de betaling binnen moeten hebben.

Zorg dat u op tijd betaalt. Daarmee voorkomt u dat u geen dekking heeft voor iets wat na de uiterste betaaldatum gebeurt. U blijft verplicht het bedrag te betalen. Eventueel met extra incassokosten en wettelijke rente. Heeft u betaald? Dan gaat de dekking weer in op de dag nadat wij uw betaling hebben ontvangen.

Stel, uw verzekering is onderdeel van een pakket van verzekeringen. U betaalt hiervoor 1 totaalpremie. Betaalt u een deel van de totaalpremie niet op tijd? Dan schorten wij de dekking van al uw verzekeringen op.

### **Betaalt u in termijnen?**

Misschien betaalt u uw premie, kosten en assurantiebelaasting in termijnen. Zorg dat u dan uw termijnbetaling op tijd betaalt. Zo voorkomt u dat wij alle premie, kosten en assurantiebelaasting die u over dat jaar nog moet betalen, in 1 keer kunnen opeisen.

Wij mogen een procedure starten bij de geschillencommissie Stichting e-Court. Voor het innen van niet betaalde premie. U kunt bezwaar maken tegen een procedure bij Stichting e-Court, binnen een maand nadat u opgeroepen bent. Maakt u bezwaar, dan volgt een procedure bij de rechter. Kijk op [www.e-court.nl](http://www.e-court.nl) voor de regels die gelden voor een procedure bij e-Court.

## **10. Wanneer mogen wij uw premie en de voorwaarden veranderen?**

Wij mogen alleen iets veranderen dat voor iedere verzekerde met dezelfde verzekering geldt. Wij laten het op tijd aan u weten als er iets verandert. De verandering gaat dan per direct in of op een datum die wij noemen.

### **Bent u het niet eens met een verandering?**

Stuur ons een brief of e-mail. Schrijf in de brief of e-mail dat u niet akkoord gaat met de verandering. Stuur de brief of e-mail op binnen 30 dagen na ons bericht over de verandering. Uw verzekering stopt dan op de datum dat de verandering inging of ingaat. Laat u binnen 30 dagen niets horen? Dan gaan wij ervan uit dat u instemt met de verandering.

## **11. Privacy: hoe mogen wij uw gegevens gebruiken?**

We vragen uw persoonsgegevens als u bij ons een verzekering of financiële dienst aanvraagt. Wij geven uw gegevens aan de Achmea Groep. FBTO is onderdeel van de Achmea Groep. Achmea B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens.

### **Waarvoor gebruiken we uw gegevens?**

Wij gebruiken uw gegevens:

- Om overeenkomsten met u aan te gaan en uit te voeren.
- Om u producten en diensten te leveren.
- Om producten en diensten te verbeteren.
- Om risico's in te schatten.
- Om onderzoek te doen naar kenmerken en voorkeuren.
  - Zoals statistisch of marktonderzoek.
    - Bijvoorbeeld om u op het juiste moment een persoonlijk aanbod te kunnen doen.
- Om wetenschappelijk onderzoek te doen.
- Om te zorgen dat de financiële sector veilig en betrouwbaar blijft.
- Om fraude tegen te gaan.

- Ook gegevens over u die we op internet vinden.
- Om ons aan de wet te houden.
- Om u informatie te geven over onze andere producten en diensten.
- Om bij te houden hoe en wanneer wij contact met u hebben. Bijvoorbeeld:
  - Om de communicatie te verbeteren.
  - Om medewerkers te coachen en te trainen.
  - Om te achterhalen wat wij met u afgesproken hebben.

### **Mogen wij uw gegevens doorgeven en gebruiken?**

Wij mogen uw gegevens doorgeven en gebruiken binnen de Achmea Groep. En doorgeven en controleren bij andere bedrijven.

Bijvoorbeeld:

- Bij Stichting CIS (Stichting Centraal Informatiesysteem).
  - Alle verzekeraars in Nederland kunnen deze gegevens zien.
  - [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).
- Bij het Kadaster.
- Bij het WOZ-register (Waardering Onroerende Zaken).
- Bij de RDW (Rijksdienst voor Wegverkeer).
- Bij zakelijke partners.
  - Bijvoorbeeld onze leveranciers, schadeherstelbedrijven of expertise bureaus.

Wij verkopen uw gegevens niet.

### **Waar leest u welke gegevens wij van u gebruiken?**

Op de website [www.fbto.nl/hulp-en-contact/Paginas/privacy.aspx](http://www.fbto.nl/hulp-en-contact/Paginas/privacy.aspx) leest u welke gegevens wij van u gebruiken. Hier leest u ook meer informatie over uw rechten.

Wilt u deze informatie op papier, stuur dan een brief aan FBTO, afdeling Relatiebeheer Postbus 318, 8901 BC Leeuwarden.

Het gebruik van gegevens hangt af van het product of de dienst.

### **Welk adres gebruiken wij?**

Wij gebruiken het laatste adres dat bij ons bekend is.

- Geef aan ons door als uw postadres verandert.
- Geef aan ons door als uw e-mail verandert.

## **12. Heeft u een klacht?**

Er gebeurt iets waarmee u het niet eens bent. Of u voelt zich niet goed behandeld. Dit heeft te maken met uw verzekeringsovereenkomst. Dan kunt u ons uw klacht sturen. Kijk voor de klachtenprocedure op [www.fbto.nl/hulp-en-contact/Paginas/klachtenmanagement.aspx](http://www.fbto.nl/hulp-en-contact/Paginas/klachtenmanagement.aspx).

Hier vindt u ook een online klachtenformulier.

## **13. Welk recht geldt voor deze overeenkomst?**

Voor deze overeenkomst geldt het Nederlandse recht.

# Bijzondere Voorwaarden Basispakket

## Algemeen Deel

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met deze verzekering bent u verzekerd voor schade als u op reis bent. Of als u een reis heeft geboekt en nog niet op reis bent gegaan. U kiest zelf welke risico's u bij ons verzekert. Deze risico's leest u op de polis. In deze voorwaarden leest u wanneer we betalen. En ook wanneer we niet betalen. Lees ze daarom goed.

### 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden:

- de voorwaarden die u nu leest;
- de Bijzondere Voorwaarden van de risico's die u op de polis leest;
- de Algemene Voorwaarden.

### 3. Voor wie geldt deze verzekering?

De verzekering geldt voor degene die de verzekering heeft afgesloten. Daarnaast kan de verzekering voor andere personen gelden.

De personen voor wie deze verzekering geldt, noemen we in deze voorwaarden 'u'. De persoon die de verzekering heeft afgesloten, noemen we in deze voorwaarden 'de verzekeringnemer'.

Op de polis leest u voor hoeveel personen de verzekering geldt:

#### a. De verzekering geldt voor 1 persoon

Dan geldt deze verzekering alleen voor de verzekeringnemer.

#### b. De verzekering geldt voor 2 personen

Dan geldt de verzekering voor de verzekeringnemer en voor 1 van de volgende personen:

- een gezinslid met wie hij samenwoont. Bijvoorbeeld zijn kind of zijn partner. **Let op:** deze persoon moet op hetzelfde adres in Nederland wonen als de verzekeringnemer. Hij of zij staat ook op dat adres in het Nederlandse bevolkingsregister ingeschreven;
- zijn adoptiekind. De verzekering geldt voor het adoptiekind vanaf het moment dat hij het kind officieel krijgt. **Let op:** het adoptiekind moet op hetzelfde adres in Nederland wonen als de verzekeringnemer. Ook staat het kind op dat adres in het Nederlandse bevolkingsregister ingeschreven;
- zijn kind dat voor een voltijdstudie of stage ergens anders woont. Het kind is niet ouder dan 27 jaar;

- zijn reisgenoot. **Let op:** deze persoon moet op een adres in Nederland wonen. Hij of zij staat ook op dat adres in het Nederlandse bevolkingsregister ingeschreven.

**c. De verzekering geldt voor 3 personen of meer**

Dan geldt de verzekering voor de verzekeringnemer en voor alle personen hieronder:

- de gezinsleden met wie hij samenwoont. Bijvoorbeeld zijn kinderen of zijn partner. **Let op:** deze personen moeten op hetzelfde adres in Nederland wonen als de verzekeringnemer. Ook staan zij op dat adres in het Nederlandse bevolkingsregister ingeschreven;
- zijn adoptiekinderen. De verzekering geldt voor de adoptiekinderen vanaf het moment dat hij de kinderen officieel krijgt overgedragen. **Let op:** de adoptiekinderen moeten op hetzelfde adres in Nederland wonen als de verzekeringnemer. Ook staan zij op dat adres in het Nederlandse bevolkingsregister ingeschreven;
- zijn kinderen die vanwege een voltijdstudie ergens anders wonen. Dit geldt voor kinderen tot 27 jaar;
- zijn gezinsleden die vanwege een lichamelijke of geestelijke handicap ergens anders wonen;
- zijn reisgenoten (maximaal 4). Deze personen moeten op een adres in Nederland wonen. Ook staan zij op dat adres in het Nederlandse bevolkingsregister ingeschreven.

Onder Nederland verstaan wij niet de bijzondere gemeenten Bonaire, Sint-Eustatius en Saba.

Verandert het aantal personen met wie u samenwoont?

Laat het ons dan zo snel mogelijk weten. Dit kan namelijk gevolgen hebben voor uw verzekering.

#### 4. Wanneer stopt de verzekering?

De verzekering stopt als u niet meer in Nederland woont. Dit betekent dat u 12 maanden of langer op een vast adres in het buitenland woont.

De verzekering geldt steeds voor een jaar. Stopt de verzekering voor het eind van dat jaar? Dan kunt u premie terugkrijgen. U krijgt alleen premie terug die u heeft betaald voor de periode nadat de verzekering gestopt is.

#### 5. Heeft u nog een andere verzekering die voor de schade geldt?

Dan betalen we in 2 situaties niet:

1. Als u volgens de voorwaarden van die verzekering voor dezelfde schade betaald kunt krijgen. Het maakt daarbij niet uit of u die andere verzekering eerder of later dan deze verzekering heeft afgesloten.
2. Als u van die andere verzekering voor de schade betaald had gekregen als u niet bij ons verzekerd was.



## 6. In welke landen geldt deze verzekering?

U leest op de polis of uw verzekering geldt in Europa of in de wereld. Standaard bent u in Europa verzekerd, hieronder verstaan wij:

### Europa

- U bent verzekerd in alle landen in Europa. Hieronder vallen ook de Azoren, de Canarische Eilanden, Madeira en Cyprus.
- U bent verzekerd in de volgende landen buiten Europa: Algerije, Egypte, Israël, Libanon, Libië, Marokko, Syrië, Tunesië en Turkije.

### Let op:

Reist u buiten deze landen, dan kunt u hiervoor de module Wereld afsluiten. Zet u de aanvullende module Wereld aan? Dan bent u direct verzekerd in alle landen van de wereld.

## 7. Voor welke reis geldt deze verzekering?

U bent verzekerd voor de volgende reizen:

- U maakt de reis als ontspanning in uw vrije tijd.
- De reis duurt maximaal 60 dagen.

### Let op:

Reist u (ook) voor uw werk, vrijwilligerswerk, vakantiewerk, stage of studie, dan moet u hiervoor de module Zakenreis afsluiten.

Reist u langer dan 60 dagen, dan moet u hiervoor de module Lang op Reis afsluiten. Wilt u ook verzekerd zijn voor winter- en onderwatersport? Sluit dan hiervoor de module Winter- en onderwatersport af.

De verzekering geldt voor reizen in Nederland en in het buitenland.

- U bent verzekerd vanaf het moment dat u uit uw woning vertrekt totdat u weer thuis bent.
- U slaapt minimaal 1 nacht in een hotel of ergens anders waarvoor u moet betalen. U kunt ons van elke overnachting dan het boekingsbewijs, reserveringsbewijs of de rekening laten zien van de reisorganisatie of accommodatie waar u heeft geboekt.
- U verblijf minimaal 7 dagen aaneengesloten in uw eigen recreatiewoning, (sta)caravan of boot, als deze op een door u gehuurde jaar- of seizoensplaats aanwezig is.

Soms bent u niet verzekerd

Reist u op en neer voor uw werk, school of studie en gaat u daarbij de grens over? Dan geldt de verzekering niet.

Voor reizen in Nederland geldt het volgende:

- Boekt u in Nederland een verblijf pas als u er bent? En dus niet van tevoren? Dan bent u verzekerd vanaf het moment dat u er bent en boekt.
- Bent u op weg naar het buitenland? Of komt u terug uit het buitenland? Dan bent u in Nederland ook verzekerd als u vanuit uw woning rechtstreeks op weg bent naar het buitenland. Of als u vanuit het buitenland rechtstreeks op weg bent naar uw woning.

Met Nederland bedoelen we niet de bijzondere gemeenten Bonaire, Sint-Eustatius en Saba.

## Reisbagage

Deze voorwaarden gelden voor het Basispakket Reis.

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering betalen wij voor schade aan uw bagage als u op reis bent. Of voor diefstal of verlies van uw bagage als u op reis bent. In deze voorwaarden leest u wanneer we betalen. En ook wanneer we niet betalen. Lees ze daarom goed.

### 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden:

- de voorwaarden die u nu leest;
- de Bijzondere Voorwaarden - Algemeen Deel;
- de Algemene Voorwaarden.

### 3. Welke bagage is verzekerd?

Met uw bagage bedoelen we:

- alle zaken die van u zijn en die u tijdens de reis meeneemt;
- reisdocumenten, zoals uw paspoort, rijbewijs of tickets;
- zaken die van iemand anders zijn en die u meeneemt en tijdens de reis mag gebruiken.

Met uw bagage bedoelen we niet:

- bagage die u tijdens de reis voor iemand anders meeneemt;
- zaken die u huurt;
- motorrijtuigen. Zoals bromfietsen, auto's en motoren en alles wat daarbij hoort. Zoals sleutels en accessoires;
- caravans en vouwwagens en alles wat daarbij hoort. Zoals voortenten, luifels, sleutels en onderdelen;
- aanhangwagens en alles wat daarbij hoort. Zoals sleutels, onderdelen en accessoires;
- vaartuigen, bijvoorbeeld een zeilboot, en alles wat daarbij hoort. Zoals een buitenboordmotor, sleutels, onderdelen en accessoires.  
**Let op:** kano's, zeilplanken en opvouwbare of opblaasbare boten zonder motor zijn wel verzekerd;
- luchtvaartuigen. Hiermee bedoelen we vliegtuigen, maar ook zeilvliegtuigen, parachutes en valschermsweeftoestellen en alles wat daarbij hoort;
- dieren;
- sleutels van uw kantoor.

### 4. Voor welke schade betalen wij?

We betalen als u schade krijgt terwijl u op reis bent. We betalen:

- bij schade aan uw bagage;

- bij diefstal van uw bagage;
- bij verlies van uw bagage.

**Let op:**

- We betalen alleen als er tijdens de reis iets gebeurt wat u niet kon voorspellen en waardoor u schade heeft.
- We betalen alleen als de gebeurtenis waardoor u schade heeft tijdens deze verzekering gebeurt.
- Per gebeurtenis betalen wij nooit meer dan het maximumbedrag dat u op de polis leest.
- Gebeuren er meerdere onverwachte dingen die met elkaar samenhangen? Dan zien wij al die dingen als 1 gebeurtenis. Per gebeurtenis betalen wij nooit meer dan het maximumbedrag dat u op de polis leest.

**5. Hoeveel krijgt u maximaal?**

Schade aan bagage vergoeden we per reis tot maximaal € 2.500,- per verzekerde. U krijgt maximaal € 7.500,- per polis. U betaalt € 100,- per gebeurtenis zelf bij schade. Dat is uw eigen risico. Hieronder leest u wat wij per reis maximaal betalen voor de verschillende soorten bagage. Van dit bedrag trekken we het eigen risico af.

Voorbeeld:

- U heeft een eigen risico van € 100,-. U verliest een ring van € 500,-
- Volgens de tabel betalen we maximaal € 250,- voor een ring.
- Hier trekken we het eigen risico van af: € 250,- - € 100,- = € 150,-
- We betalen € 150,- voor de ring.

Voor welke bagage betalen wij?	Wat betalen wij hiervoor maximaal per reis?
Opvouwbare of opblaasbare boten zonder motor, zeilplanken en invalidewagens.	€ 250,-
Sneeuwkettingen, gereedschappen en reserveonderdelen van het voertuig waarmee u reist.	€ 250,-
Juwelen, echte parels en sieraden van platina, goud en zilver. Edelstenen of zaken van edelmetaal en munten waarmee u niet kunt betalen.	€ 250,-
Horloges, horlogebanden en horlogekettingen.	€ 250,-
GSM, smartphone, PDA, navigatieapparatuur en andere apparatuur die hierop lijkt. En de zaken die daarbij horen.	€ 250,-
Brillen en contactlenzen.	€ 250,-

Bagagerek, skibox, bagagebox, allesdrager, imperial, fiets-imperial en fietsendrager. Er moet schade aan het slot zijn bij (een poging tot) diefstal.	€ 500,-
Fietsen en elektrische fietsen met de zaken die daarbij horen, zoals fietstassen en fietsstoeltjes.	€ 500,-
Gebitsprothesen en gehoorapparaten. Maar alleen als uw zorgverzekeraar vervanging niet betaalt.	€ 1.250,-
Apparatuur voor foto's, film, beeld of geluid, computers, laptops en tabletcomputers en andere elektronische apparatuur met de zaken die erbij horen. Zoals statieven, geheugenkaarten en software.	€ 1.250,-

Reisdocumenten zijn altijd verzekerd tegen kostprijs. Kosten voor vervanging, zoals verlenging van het verblijf in het buitenland, zijn verzekerd. Er geldt geen eigen risico.

## 6. Voor welke schade betalen wij niet?

In onze Algemene Voorwaarden leest u wanneer we niet betalen. Wij betalen ook niet in de volgende situaties.

### a. Als u niet voorzichtig genoeg was

U moet goed op uw bagage letten. Raakt uw bagage beschadigd, verliest u uw bagage of wordt uw bagage gestolen omdat u niet voorzichtig genoeg was? Dan betalen wij niet.

Een voorbeeld: u gaat in zee zwemmen en u laat uw mobiele telefoon op het strand liggen zonder dat daar iemand bij blijft. Of u laat uw fotocamera in het zicht op uw hotelkamer liggen en u gaat een tijd weg. Terwijl u de fotocamera ook in het kluisje of in een afgesloten kast op de kamer had kunnen opbergen.

Ligt de bagage in een motorrijtuig?

En wordt de bagage gestolen uit het motorrijtuig? Dan betalen we alleen als de bagage uit het zicht en in een afgesloten ruimte was opgeborgen. Bijvoorbeeld in de kofferbak afgedekt met een hoedenplank of rolhoes.

**Let op:** mist u geld of geld op chipkaarten of cheques? Of is dit gestolen? Dan betalen we niet.

Heeft u waardevolle bagage?

Dan moet u daar extra goed op letten. Met waardevolle bagage bedoelen we:

- apparatuur voor beeld of geluid, zoals radio's of dvd-spelers en andere telecommunicatieapparatuur;
- alle zaken waar beeld, geluid of informatie op staat. Zoals cd's, dvd's, computersoftware en geheugenkaarten;

- computers, spelcomputers, laptops en tabletcomputers (bijvoorbeeld iPad) en alle zaken die daarbij horen. Bijvoorbeeld printers en boxen;
- navigatieapparatuur met de zaken die daarbij horen;
- foto- en filmapparatuur met de zaken die daarbij horen;
- mobiele telefoons, smartphones en PDA's en de zaken die daarbij horen;
- muziekinstrumenten;
- sieraden;
- horloges;
- brillen, contactlenzen, gehoorapparaten;
- edelstenen en zaken van edelmetaal, zoals goud;
- spullen van leer of bont;
- paspoorten en identiteitsbewijzen.

In de volgende gevallen betalen we voor waardevolle bagage:

- Wordt de waardevolle bagage gestolen uit een motorrijtuig? Dan betalen we alleen als u deze bagage had opgeborgen zoals u leest bij punt a onder 'Ligt de bagage in een motorrijtuig?'.
  - Ligt de waardevolle bagage niet in een motorrijtuig, maar op een andere plek? En wordt deze bagage gestolen of gaat deze verloren? Of is de bagage beschadigd? Dan betalen we alleen als u voldoet aan deze voorwaarden:
    - U had deze bagage altijd vast of dichtbij u. U kon de bagage zien.
    - U heeft deze bagage achtergelaten in een ruimte die goed op slot was. Liet u de bagage achter in een hotelkamer? Dan heeft u de bagage opgeborgen in een afgesloten koffer, kast of kluis.
    - In een boot, bus, taxi, trein of vliegtuig had u deze bagage als handbagage bij u.

#### **b. Als de overheid reizigers afraadt om naar het gebied te reizen**

Was voordat u op reis ging bekend dat het ministerie van Buitenlandse zaken iedereen afraadt om te reizen naar het land of gebied waar u heen gaat? Of hoorde u dit te weten? En gaat u toch? En heeft u schade aan de bagage in dat land of uw bagage is in dat land gestolen of verloren. Dan betalen we niet. Was u al in dat land of gebied? Dan betalen we wel. Maar u moet wel zo snel mogelijk vertrekken uit dat land of gebied. Op de website van de Rijksoverheid leest u hier meer over.

#### **c. Als u de schade met opzet heeft veroorzaakt**

We betalen niet als u schade met opzet heeft veroorzaakt. Dus als u iets deed of juist niet deed en u wist dat u er schade door zou krijgen. Of als u mocht verwachten dat u er schade door zou krijgen.

#### **d. Als u schade heeft door slijtage, invloed van het weer of ongedierte**

We betalen niet als de schade aan de bagage komt door slijtage, door motten of door ander ongedierte. Of u heeft schade aan de bagage die over langere tijd door het weer wordt veroorzaakt.

**e. Bij kleine schade**

Heeft u een kleine schade aan de bagage? En kunt u de bagage nog gewoon gebruiken? Dan betalen we niet. Dit geldt ook voor krassen, deuken, schrammen en vlekken.

**f. Als uw bagage in beslag genomen was**

We betalen niet als de schade aan de bagage werd veroorzaakt toen die in beslag genomen was. Is de bagage in beslag genomen na een verkeersongeluk? Dan betalen wij de schade wel.

**g. Als u op zakenreis gaat**

We betalen niet als u voor uw werk, vrijwilligerswerk, vakantiewerk, studie of stage op reis bent. Tenzij u de module Zakenreis heeft meeverzekerd.

## **7. Wat moet u doen als u schade heeft?**

Is er iets gebeurd waardoor u schade heeft of kunt krijgen? Of u hoort te weten dat dit is gebeurd? En moeten wij misschien betalen voor die schade? Dan doet u het volgende:

- U doet uw best om ervoor te zorgen dat er geen schade ontstaat. Of u zorgt ervoor dat de schade niet groter wordt. Geven wij u hiervoor een instructie? Dan volgt u die op.
- U meldt de gebeurtenis zo snel mogelijk aan ons.
- U geeft ons zo snel mogelijk alle informatie over wat er gebeurd is.
- U toont uw schade aan. Als wij daarom vragen, stuurt u ons een brief of een e-mail met een verklaring over de schade. Hierin zet u waardoor u schade heeft, welke schade u heeft en hoe groot de schade is. En u ondertekent de verklaring.
- U werkt mee aan alles wat wij doen om uw schade te regelen. En u mag niets doen wat voor ons nadelig is.
- U kunt ons 2 dingen bewijzen:
  - Wat is de waarde van de beschadigde bagage?
  - Hoe oud is de bagage?
- Heeft iemand bagage gestolen of beschadigd? En is dat strafbaar? Dan doet u meteen aangifte bij de plaatselijke politie. Dit doet u ook als er bagage weg is. U krijgt van de politie een bewijs dat u aangifte hebt gedaan. Krijgt u dit niet? Vraag er dan naar. Als wij daarom vragen, stuurt u dit bewijs zo snel mogelijk naar ons op.
- Kunt u geen aangifte doen bij de politie? Dan doet u meteen aangifte bij bijvoorbeeld de gemeente of het vliegveld. Of bij een conducteur, stationschef of buschauffeur. U kunt ook terecht bij uw reisleader. Of de eigenaar van de camping of het hotel. U zorgt voor bewijs op papier dat u aangifte hebt gedaan. Als wij daarom vragen, stuurt u dit bewijs zo snel mogelijk naar ons op.
- Is de bagage beschadigd op een vliegveld of tijdens een vliegreis? Dan vraagt u om een Property Irregularity Report (PIR). Dat rapport kunt u aanvragen op het vliegveld.
- Was uw bagage gestolen of was u uw bagage verloren? En hebben wij voor de schade betaald? Kunt u daarna de bagage weer terugkrijgen? Dan meldt u dat bij ons.

Houdt u zich goed aan deze afspraken?

Doet u dat niet? En is dat nadelig voor ons? Dan kunnen we besluiten om minder of niets te betalen.

## 8. Wie beslist hoe groot de schade is?

Wij samen met de verzekerde, of onze expert met de verzekerde, of onze expert met een expert van de verzekerde.

In geval van 2 experts kiezen zij een 3e expert voor zij met het werk starten. Die 3e expert bepaalt de schade als de experts het samen niet eens kunnen worden. De 3e expert bepaalt dan de schade tussen het laagste en hoogste bedrag.

Alle experts zijn aangesloten bij het Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE).

Of een soortgelijke brancheorganisatie. Die brancheorganisatie houdt zich aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. In de statuten of reglementen van die brancheorganisatie staat een duidelijke klacht- en tuchtprocedure en zijn eisen beschreven voor de permanente opleiding van experts.

Alle experts mogen andere deskundigen raadplegen.

Let op: dat wij het schadebedrag bepalen, betekent niet dat we de schade betalen.

### Kosten van experts

Alleen voor het vaststellen hoe groot een schade is.

Wij verzekeren:

- De kosten van onze expert.
- De kosten van de expert van verzekerde tot en met de kosten van onze expert.  
Rekent de expert van verzekerde meer? Dan beoordelen wij of die extra kosten redelijk zijn. Zijn die extra kosten niet redelijk, dan blijven die extra kosten voor rekening van verzekerde.
- De kosten van de 3e expert.

Alle experts zijn aangesloten bij het Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE).

Of een soortgelijke brancheorganisatie. Die brancheorganisatie houdt zich aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. In de statuten of reglementen van die brancheorganisatie staat een duidelijke klacht- en tuchtprocedure en zijn eisen beschreven voor de permanente opleiding van experts.

Voldoet de expert niet aan deze eisen? Dan zijn de kosten niet verzekerd.

## 9. Hoeveel betalen we?

Hoeveel wij betalen voor uw schade, hangt af van uw situatie. We vergelijken de situatie voor de schade met de situatie na de schade:

Is de bagage niet ouder dan 12 maanden? Dan betalen we het bedrag waarvoor u de bagage nieuw kunt kopen.

Is de bagage ouder dan 12 maanden? Dan betalen we wat de bagage waard was direct voordat de schade ontstond.

Er gelden een paar speciale regels:

- Heeft u schade en kan de bagage hersteld worden? Dan betalen we de kosten om de schade te herstellen. Is de bagage hersteld en is het door de schade toch minder waard geworden? Dan betalen we ook het bedrag dat de bagage minder waard is geworden. We betalen nooit meer dan het bedrag dat we zouden betalen als de bagage kwijt was geweest. En we betalen niet meer dan de waarde voor de schade, min de waarde na de schade.
- Heeft u voor iets in uw bagage een taxatierapport? En is het taxatierapport niet ouder dan 6 jaar? Dan betalen we de waarde waarvoor die zaken getaxeerd zijn. Is het taxatierapport wel ouder dan 6 jaar? Dan gebruiken we deze alleen als richtlijn om de waarde te berekenen.
- Heeft u zaken die samen een set vormen, bijvoorbeeld oorbellen? En zijn niet alle delen van de set weg of beschadigd? Dan betalen we nooit meer dan de waarde van de set min het bedrag dat u krijgt als u de overgebleven delen zou verkopen.
- Als wij daarom vragen, geeft u de beschadigde bagage aan ons. Alleen dan hoeven wij te betalen. Reisdocumenten zijn altijd verzekerd tegen kostprijs. Kosten voor vervanging, zoals verlenging van het verblijf in het buitenland, zijn verzekerd. Er geldt geen eigen risico.

## 10. Hoe regelen wij de schade?

Wij betalen u het bedrag van uw schade. Vragen wij u om de originele rekeningen van het bedrijf dat de schade maakt? Dan betalen wij alleen als we deze originele rekeningen van u hebben gekregen. Wij mogen het bedrag van de schade of een deel daarvan ook betalen in natura. Dat betekent dat u zaken of diensten krijgt in plaats van geld. Wij zorgen er bijvoorbeeld voor dat de schade gemaakt wordt.



## Persoonlijke Hulpverlening

Deze voorwaarden gelden voor het Basispakket Reis.

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering regelen wij hulp en betalen wij onverwachte kosten die u heeft als er iets met u gebeurt als u op reis bent in het buitenland. U krijgt hulp van onze alarmcentrale. Zij regelen de hulp voor u. In deze voorwaarden leest u wanneer we betalen. En ook wanneer we niet betalen. Lees ze daarom goed.

### 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden:

- de voorwaarden die u nu leest;
- de Bijzondere Voorwaarden - Algemeen Deel;
- de Algemene Voorwaarden.

### 3. Welke kosten betalen wij?

#### **U krijgt hulp door onze alarmcentrale betaald**

We betalen voor de volgende hulp die onze alarmcentrale tijdens de reis voor u regelt:

- We regelen vervoer.
- We zorgen voor medische begeleiding die echt nodig is op de terugreis.
- We geven advies.
- We sturen medicijnen en hulpmiddelen op. De medicijnen en hulpmiddelen zelf betalen we niet. **Let op:** Bestelt u zelf bijvoorbeeld medicijnen of hulpmiddelen? Dan kunt u deze bestelling niet meer afzeggen. U betaalt dit dan ook zelf.

#### **U krijgt onverwachte kosten betaald**

Daarvoor gelden de volgende regels:

- Onze alarmcentrale heeft u van tevoren toestemming gegeven om deze kosten te maken. Kon u niet van tevoren toestemming vragen? Dan kunt u aantonen dat u dit niet kon.
- U kon deze kosten niet verwachten.
- Deze kosten zijn echt nodig en ze zijn redelijk.
- U krijgt de onverwachte kosten helemaal betaald. Kosten voor normaal levensonderhoud (zoals eten en drinken) vergoeden wij niet. Maar voor extra verblijfkosten krijgt u maximaal € 75, - per dag per persoon. Dit krijgt u voor maximaal 21 dagen. Betalen we voor deze kosten een ander bedrag? Dan noemen wij dit bij de onverwachte kosten die u hieronder leest.

We betalen deze onverwachte kosten alleen in de volgende situaties:

**a. Kosten voor opsporing, redding en vervoer**

We betalen voor de kosten om u op te sporen, te redden en te vervoeren naar de bewoonde wereld. De kosten zijn gemaakt door of onder leiding van een officiële organisatie die mensen opspoorst en redt. Dit geldt niet bij winter- of onderwatersport. Behalve als u deze module apart heeft afgesloten.

**b. Kosten als u overlijdt in het buitenland**

Overlijdt u in het buitenland? Dan betalen we de kosten van het vervoer van uw lichaam naar Nederland. We betalen ook de kosten van de kist die daarvoor nodig is.

Wordt u in het buitenland begraven of gecremeerd? Dan betalen wij de kosten van deze begrafenis of crematie. We betalen ook de reiskosten en verblijfkosten die familie maakt om vanuit Nederland te komen en weer terug te reizen. De verblijfkosten betalen we voor maximaal 3 dagen.

**Let op:**

- In totaal betalen we maximaal het bedrag dat het vervoer van de overledene naar Nederland zou hebben gekost.
- Met familielid bedoelen we ..  
... uw echtgenoot, echtgenote of de partner met wie u samenwoont. En de kinderen van die partner die bij u wonen als een gezin. Deze personen staan op hetzelfde adres ingeschreven bij het bevolkingsregister.  
... uw ouders, schoonouders, stiefouders, pleegouders, kinderen, schoonzonen, schoondochters, stiefkinderen, pleegkinderen, kleinkinderen, grootouders, grootouders van uw partner, broers, stiefbroers, pleegbroers, zussen, stiefzussen, pleegzussen, zwagers en schoonzussen.

**c. Kosten als u ziek wordt of een ongeluk krijgt**

Wordt u tijdens uw reis ziek? Of krijgt u een ongeluk? Dan betalen we de volgende kosten:

- We betalen de extra kosten van de terugreis, met openbaar vervoer of met het voertuig waarmee u reisde. En de extra verblijfkosten tijdens de terugreis.
- We betalen de kosten van uw terugreis als de alarmcentrale die regelt.
- We betalen de extra verblijfkosten die u heeft in de periode dat u de reis had gepland. En de kosten die u ter plekke maakt omdat u langer moet blijven. Maar alleen als dat echt nodig is.
- We betalen de reiskosten naar het ziekenhuis van de personen die met u mee zijn op reis. Het maakt niet uit of dit deel van de verzekering voor deze personen geldt. Deze kosten betalen wij alleen als zij deze kosten moeten maken om u te bezoeken in het ziekenhuis. We betalen voor alle personen samen maximaal € 250,- per reis.
- We betalen de reiskosten voor de heenreis en de terugreis. En de verblijfkosten voor maximaal 2 personen om vanuit Nederland naar u toe te komen. We betalen alleen als

u alleen reisde en zij deze kosten moeten maken om u te kunnen helpen. Deze hulp moet echt nodig zijn. En u moet minimaal 5 dagen in het ziekenhuis blijven.

- We betalen de reiskosten voor de heenreis vanuit Nederland en de terugreis. En de verblijfskosten van maximaal 1 persoon om u te begeleiden als u niet alleen kunt reizen. Dit geldt bijvoorbeeld voor kinderen onder de 16 jaar. Of voor iemand met een lichamelijke of geestelijke handicap. We betalen alleen als degene die u tijdens de reis zou begeleiden en voor wie dit deel van de verzekering ook geldt, dit niet meer zelf kan doen.

#### **d. Kosten om terug te reizen**

In de volgende gevallen betalen we voor de kosten om terug te reizen:

##### **Iemand overlijdt of er is een grote kans dat iemand overlijdt**

Overlijdt een familielid van u? Of is er een grote kans dat deze persoon snel overlijdt? Dan betalen we de extra reiskosten en verblijfskosten om te komen naar de plaats waar die persoon is. We betalen ook de kosten van maximaal 1 persoon die met u meereist. In totaal betalen we nooit meer dan de reiskosten en verblijfskosten om de woonplaats in Nederland te bereiken. Als dat mogelijk is, dan worden de kosten van de reguliere terugreis verrekend.

Met familielid bedoelen we ...

... uw echtgenoot, echtgenote of de partner met wie u samenwoont. En de kinderen van die partner die bij u wonen als een gezin. Deze personen staan op hetzelfde adres ingeschreven bij het bevolkingsregister.

... uw ouders, schoonouders, stiefouders, pleegouders, kinderen, schoonzonen, schoondochters, stiefkinderen, pleegkinderen, kleinkinderen, grootouders, grootouders van uw partner, broers, stiefbroers, pleegbroers, zussen, stiefzussen, pleegzussen, zwagers en schoonzussen.

##### **Uw woning heeft schade**

Deze schade is zo groot dat u thuis moet zijn om de gevolgen van de schade te regelen. Dan betalen we de kosten om naar huis terug te reizen. U heeft schade aan uw woning of inboedel. Bijvoorbeeld door brand, inbraak, explosie, blikseminslag of overstroming.

##### **U reist terug naar uw vakantiebestemming**

Bent u thuis geweest vanwege een verzekerde gebeurtenis en reist u binnen 21 dagen weer terug naar waar u op reis was? Dan betalen we de reiskosten om terug naar uw vakantiebestemming te komen. We betalen de kosten voor maximaal 2 personen.

#### **e. Kosten door staking of natuurgeweld**

Moet u langer blijven? Of heeft u extra kosten voor de terugreis naar huis? En komt dit door een van de oorzaken die u hierna leest? Dan betalen we de extra reiskosten en verblijfskosten die u hierdoor heeft. U krijgt maximaal € 75, - per persoon per dag, voor maximaal 7 dagen.

U kunt niet naar huis door:

- natuurgeweld. Hiermee bedoelen we bijvoorbeeld een aardbeving, bergstorting, ongewoon veel sneeuw, een lawine, orkaan, overstroming of vulkaanuitbarsting. We betalen niet bij regen, mist of onweer;
- een staking bij personeel op het vliegveld of bij vervoersbedrijven waarmee u terug zou reizen;
- een staking bij luchtverkeersleiders op het vliegveld.

**f. Kosten als de bestuurder niet meer kan rijden**

Bent u op reis met een motorrijtuig? En kan de bestuurder niet meer rijden? En mag of kan niemand anders die meerijdt het motorrijtuig besturen? Dan betalen we de kosten voor een vervangende bestuurder. Hij rijdt het motorrijtuig dan terug naar Nederland. Onze alarmcentrale regelt deze bestuurder. We betalen alleen als de bestuurder niet meer kan rijden:

- door een ziekte, ongeluk of overlijden;
- omdat hij eerder terug naar Nederland moet. Dat komt door een gebeurtenis waarvoor hij volgens de voorwaarden van dit deel van de verzekering betaald kan krijgen.

**g. Extra reiskosten en verblijfkosten veroorzaakt door de persoon met wie u reist**

Heeft u extra reiskosten en verblijfkosten? En komt dat door een gebeurtenis bij een persoon die met u meereist, maar voor wie dit deel van de verzekering niet geldt? Dan betalen we ook. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- De persoon met wie u reist, overkomt iets waarvoor hij volgens dit deel van de verzekering een betaling zou krijgen als hij bij ons verzekerd was geweest.
- De extra kosten die u heeft zijn echt nodig. U heeft ze gemaakt in de periode dat u de reis had gepland.
- U kunt bewijzen dat u samen heen en terug zou reizen.

**h. Kosten voor telecommunicatie**

Is er iets gebeurd tijdens de reis waardoor u hulp nodig heeft? En neemt u daarom contact op met onze alarmcentrale? Dan betalen we de kosten hiervoor. Heeft u door die gebeurtenis daarnaast nog andere extra kosten voor telefoon of andere telecommunicatiemiddelen? Zoals fax of internet? Dan krijgt u hiervoor maximaal € 125,- per reis.

**Let op:**

- We betalen alleen voor hulp door onze alarmcentrale en voor onverwachte kosten als er tijdens de reis iets gebeurt wat u niet kon voorspellen en waardoor u hulp nodig heeft of deze kosten heeft gemaakt.
- We betalen alleen als de gebeurtenis waardoor u de hulp nodig heeft of waardoor u de onverwachte kosten heeft, tijdens deze verzekering gebeurt.
- Gebeuren er tijdens een reis meerdere onverwachte dingen die met elkaar samenhangen? Dan zien wij al die dingen als 1 gebeurtenis. Hiervoor betalen we dan ook maar 1 keer.

#### 4. Welke kosten betalen wij niet?

In onze Algemene Voorwaarden leest u wanneer we niet betalen. Wij betalen ook niet in de volgende situaties.

##### a. Als u van tevoren wist dat u hulp nodig zou hebben of extra kosten zou hebben

We betalen niet:

- als u bij het begin van de reis al wist dat u hulp nodig zou hebben of extra kosten zou hebben tijdens uw reis. Of als u dit had kunnen weten;
- als u een ziekte, aandoening of afwijking heeft waarvoor u in het buitenland een medische of paramedische behandeling krijgt. En u kreeg deze behandeling daar al voordat u op reis ging. Een paramedische behandeling is bijvoorbeeld fysiotherapie;
- als u een ziekte, aandoening of afwijking heeft en u bent op reis gegaan om hiervoor een medische of paramedische behandeling te krijgen.

##### b. Als de overheid reizigers afraadt om naar het gebied te reizen

Was voordat u op reis ging bekend dat het ministerie van Buitenlandse Zaken iedereen afraadt om te reizen naar het land of gebied waar u heen gaat? Of hoorde u dit te weten? En gaat u toch? Dan heeft u er geen recht op dat wij hulp regelen en onverwachte kosten betalen. Was u al in dat land of gebied? Dan heeft u er wel recht op dat wij hulp regelen en onverwachte kosten betalen. Maar u moet wel zo snel mogelijk vertrekken uit dat land of gebied. Op de website van de Rijksoverheid leest u hier meer over.

##### c. Als u hulp nodig heeft of kosten heeft door een gebeurtenis die u met opzet heeft veroorzaakt

Deed u iets wel of juist niet en wist of kon u weten dat u daardoor hulp nodig zou hebben? Of dat u er kosten door zou krijgen? Dan betalen wij niet.

#### 5. Wat moet u doen als u hulp nodig heeft? Of als u onverwachte kosten heeft?

Is er iets gebeurd waardoor u hulp nodig heeft? Of waardoor u onverwachte kosten heeft? En moeten wij misschien betalen voor die hulp of die kosten? Dan doet u het volgende:

- U belt zo snel mogelijk met onze alarmcentrale. Zij regelen de hulp voor u.
- Gebeurt er iets waardoor u onverwachte kosten heeft? Dan laat u ons dat zo snel mogelijk weten. Dit doet u in ieder geval binnen 3 dagen na die gebeurtenis.
- Soms hebben wij uw toestemming nodig om hulp te regelen of kosten te betalen. Bijvoorbeeld als wij met een arts willen overleggen over de hulp die wij voor u willen regelen. U geeft ons die toestemming dan.
- Als wij dat vragen stuurt u bewijzen, gegevens en papieren zo snel mogelijk naar ons op. Of naar onze alarmcentrale.
- Hebben wij hulp voor u geregeld? Of heeft u onverwachte kosten? Zorg er dan voor dat deze kosten niet onnodig groter worden. Of dat u deze hulp langer dan nodig gebruikt.

Geven wij of geeft onze expert of onze alarmcentrale u hiervoor een instructie? Dan volgt u die op.

- U werkt mee aan alles wat wij van u vragen om hulp te regelen of onverwachte kosten af te handelen. Ook doet u niets wat niet in ons belang is. Of wat voor ons nadelig is.
- Hebben wij voor u hulp geregeld? Of hebben we onverwachte kosten betaald? Maar moet iemand anders betalen voor deze hulp of deze kosten? Dan proberen we het bedrag terug te krijgen van deze andere persoon, of van zijn verzekering. U werkt hieraan mee.

Houdt u zich goed aan deze afspraken?

Doet u dat niet? En is dat nadelig voor ons? Dan kunnen we besluiten om minder of niets te betalen. Of om geen hulp te regelen.

## **6. Hoe regelen wij de hulp en de onverwachte kosten?**

Wij bepalen hoeveel kosten wij betalen. En we handelen deze kosten af. Dat doen we met uw gegevens. U geeft ons de originele rekeningen en andere bewijzen. Dat doet u als wij hierom vragen. Wij betalen dan aan u. Wij betalen dan niet meer aan de andere verzekerde personen.

Krijgt u voor de hulp die wij voor u geregeld hebben of voor uw onverwachte kosten nog geld terug van anderen? Dan trekken we dat bedrag af van het bedrag dat u van ons krijgt.

## Aansprakelijkheid

Deze voorwaarden gelden voor het Basispakket Reis.

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering betalen wij voor schade aan het vakantieverblijf dat u huurt en aan de inventaris. In deze voorwaarden leest u wanneer we betalen. En wanneer we niet betalen. Lees ze daarom goed.

### 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden:

- de voorwaarden die u nu leest;
- de Bijzondere Voorwaarden - Algemeen Deel;
- de Algemene Voorwaarden.

### 3. Welke kosten betalen wij tot maximaal € 500,- per reis?

#### a. Schade aan het vakantieverblijf

Wij betalen schade aan het vakantieverblijf dat u huurt. Dat doen we als u voor de schade aansprakelijk bent. Dit geldt ook voor schade aan de inboedel of inventaris van het gehuurde vakantieverblijf.

#### b. Kosten van verloren sleutels

We betalen de kosten om de sleutels van het vakantieverblijf te vervangen. Of de sleutels van een kluisje. Dat doen we als u de sleutels kwijt bent. Het vervangen van de sloten betalen wij niet.

### 4. Welke kosten betalen wij niet?

In onze Algemene Voorwaarden leest u wanneer we niet betalen. Wij betalen ook niet in de volgende situaties.

#### a. Als u de schade met opzet heeft veroorzaakt

We betalen niet als u schade met opzet heeft veroorzaakt. Dus als u iets deed of juist niet deed en u wist dat u er kosten door zou krijgen. Of als u kon weten dat u er kosten door zou krijgen.

#### b. Als u schade heeft door normaal gebruik

Heeft u schade door normaal gebruik, bijvoorbeeld slijtage? Dan betalen we niet.

#### c. Als u schade heeft in het verkeer

Krijgt of veroorzaakt u schade in het verkeer? Dan betalen wij niet.

# Bijzondere Voorwaarden Aanvullende Modules

## Module Aanvullende Ziektekosten

Deze voorwaarden gelden alleen als op de polis staat dat de module Aanvullende ziektekosten is meeverzekerd.

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering betalen wij medische kosten die u heeft als u op reis bent in het buitenland. Met medische kosten bedoelen we de kosten van behandelingen door een arts en een tandarts. In deze voorwaarden leest u wanneer we betalen. En ook wanneer we niet betalen. Lees ze daarom goed.

### 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden:

- de voorwaarden die u nu leest;
- de Bijzondere Voorwaarden - Algemeen Deel;
- de Algemene Voorwaarden.

### 3. Welke kosten betalen wij?

#### a. Kosten van een medische behandeling

Wij betalen kosten van een medische behandeling. Deze behandeling moet om medische redenen echt nodig zijn. Ook maakt u de kosten in de tijd dat u op reis bent en verzekerd bent.

We betalen:

- de rekening voor behandelingen door artsen die de overheid erkent;
- de kosten van behandelingen, onderzoeken, medicijnen en verbandmiddelen die de artsen hebben voorgeschreven met een recept of verwijfsbrief. Als wij dat vragen, stuurt u het recept of de verwijfsbrief naar ons op;
- de kosten van behandelingen en verpleging in een instelling die de overheid erkent als ziekenhuis;
- de kosten van ziekenvervoer dat medisch nodig is. Hiermee bedoelen we het eerste ziekenvervoer naar een ziekenhuis omdat u ziek bent of een ongeluk heeft gehad. En het vervoer daarna naar een ander ziekenhuis als dat echt nodig is.



**b. Kosten van een behandeling bij de tandarts**

Heeft u een ongeluk in het buitenland? En heeft u daardoor een behandeling bij een tandarts nodig? Dan betalen we deze kosten. Dat doen we als:

- deze behandeling om medische redenen echt nodig is;
- u de kosten maakt in de tijd dat u op reis bent;
- u kunt bewijzen dat de behandeling niet kon wachten tot u weer in Nederland was.

We betalen:

- de rekening van een tandarts;
- de kosten van behandelingen, onderzoeken, medicijnen en verbandmiddelen die de tandarts heeft voorgeschreven met een recept of verwijfsbrief;
- de kosten van hulpmiddelen, zoals een noodkroon.

Hoeveel betalen we?

We betalen maximaal € 500,- voor kosten voor een behandeling bij de tandarts. Dit betalen we per verzekerde persoon per ongeluk.

Bij welke ongelukken betalen wij niet?

We betalen niet bij een ongeluk als:

- u meedoet aan gevaarlijke sporten. Zoals wildwatervaren, rugby, parachutespringen, bungy jumping, ijshockey, ijszeilen, bobsleeën, ski-alpinisme, skispringen en skating;
- deze is ontstaan door een lichamelijke of psychische ziekte;
- u een vliegtuig bestuurt;
- u een motorrijtuig bestuurt op een (cross) circuit of ander terrein waar normaal geen verkeer komt.

**Let op:**

- Punt a. en b. gelden alleen als u een zorgverzekering heeft bij een Nederlandse zorgverzekeraar. Dit betekent dat wij de medische kosten in a en b alleen als volgt betalen:
- Uw zorgverzekering betaalt de medische kosten niet. Dan betalen wij de kosten.
- Uw zorgverzekering betaalt een deel van de medische kosten niet. Dan betalen wij de rest van de kosten.
- Heeft u voor de zorgverzekering of andere verzekering een eigen risico? En moet u dus een deel van de kosten zelf betalen? Dan betalen wij dat deel.

**4. Welke kosten betalen wij niet?**

In onze Algemene Voorwaarden leest u wanneer we niet betalen. Wij betalen ook niet in de situaties hieronder.

**a. Als u van tevoren wist of kon weten dat u kosten zou hebben**

We betalen niet als u wist bij het begin van de reis dat u medische kosten zou hebben tijdens uw reis. Of als u dit had kunnen weten. Wij betalen dan geen kosten voor een behandeling door een arts of een tandarts.

**b. Als de overheid reizigers afraadt om naar het gebied te reizen**

Was voordat u op reis ging bekend dat het ministerie van Buitenlandse zaken iedereen afraadt om te reizen naar het land of gebied waar u heen gaat? Of hoorde u dit te weten? En gaat u toch? Dan heeft u er geen recht op dat wij de medische kosten betalen. Was u al in dat land of gebied? Dan heeft u er wel recht op dat wij de medische kosten betalen. Maar u vertrekt dan wel zo snel mogelijk uit dat land of gebied. Op de website van de Rijksoverheid leest u hier meer over.

**c. Als uw zorgverzekeraar niet betaalt voor een buitenlandse rekening of door onjuiste gegevens**

Betaalt de zorgverzekeraar de kosten niet, omdat een vertaling van een rekening of medische verklaring ontbreekt? Of omdat u onjuiste of onvolledige gegevens aan de zorgverzekeraar heeft gegeven? Dan betalen we niet.

**d. Als u de schade met opzet heeft veroorzaakt**

We betalen niet als u medische kosten heeft door een gebeurtenis die u met opzet heeft veroorzaakt. Dus als u iets deed of juist niet deed en u wist dat u er medische kosten door zou krijgen. Of als u kon weten dat u er medische kosten door zou krijgen.

**e. Als u de medische behandeling kunt uitstellen**

Ligt u tijdens uw reis langer dan 24 uur in het ziekenhuis en kon u de behandeling uitstellen tot u weer in Nederland was? Dan betalen we niet. Kunt u de behandeling niet uitstellen tot na de reis? Dan moet u zo snel mogelijk bellen met de alarmcentrale. Wij betalen de kosten alleen als de alarmcentrale akkoord gaat met de behandeling.

**f. Als u meedoet aan een vechtsport**

We betalen niet als u meedoet aan een vechtsport en daardoor medische kosten heeft.

**g. Als u meedoet aan een wedstrijd**

We betalen niet als u meedoet aan of zich voorbereidt op een wintersportwedstrijd of een wedstrijd met auto's, motoren, boten of andere voertuigen of vaartuigen en daardoor medische kosten heeft.

## **5. Wat moet u doen als u medische kosten heeft?**

Is er iets gebeurd waardoor u medische kosten heeft? En moeten wij misschien betalen voor die kosten? Dan doet u het volgende:

- U belt zo snel mogelijk met de alarmcentrale. Dit is de organisatie die de hulp voor u regelt.
- Moet u opgenomen worden in een ziekenhuis? Dan belt u van tevoren met de alarmcentrale. Kan dat niet? Dan probeert u dit alsnog zo snel mogelijk te doen. Dat doet u in ieder geval uiterlijk binnen een week nadat u bent opgenomen. We betalen niet voor luxere verpleging dan in een Nederlands ziekenhuis normaal is. Wilt u zich laten behandelen in een privékliniek? Dan vraagt u vooraf toestemming aan de alarmcentrale.

- Gebeurt er iets waardoor u medische kosten heeft? Dan laat u ons dat zo snel mogelijk weten. Dit doet u in ieder geval binnen 14 dagen na die gebeurtenis.
- Soms hebben wij toestemming van u nodig om uw schade te kunnen behandelen. Bijvoorbeeld als wij met een arts willen overleggen over de medische kosten die u heeft. U geeft ons die toestemming dan.
- Als wij dat vragen stuurt u bewijzen, gegevens en papieren zo snel mogelijk naar ons op. Of naar onze alarmcentrale.
- Heeft u medische kosten? Dan zorgt u ervoor dat deze kosten niet onnodig groter worden. Geven wij of geeft onze alarmcentrale u hiervoor een instructie? Dan volgt u die op.
- U werkt mee aan alles wat wij van u vragen om de medische kosten af te handelen. U doet niets wat niet in ons belang is. U mag bijvoorbeeld niet iets doen wat voor ons nadelig is.
- Hebben wij voor u medische kosten betaald? Maar moet een ander betalen voor deze medische kosten? Dan proberen we het bedrag terug te krijgen van de ander of van de verzekering van de ander. U werkt hieraan mee.

Houdt u zich goed aan deze afspraken?

Doet u dat niet? En is dat nadelig voor ons? Dan kunnen we besluiten om minder of niets te betalen.

## **6. Hoe regelen wij de medische kosten?**

Wij bepalen hoeveel kosten wij betalen. En we handelen deze kosten af. Dat doen we met de gegevens die u ons geeft. U geeft ons de originele rekeningen en andere bewijzen. Dat doet u als wij hierom vragen. Wij betalen dan aan u, aan de arts die u behandeld heeft of aan het ziekenhuis waar u de behandeling kreeg. Als wij dat doen, betalen we niet meer aan de andere verzekerde personen.

## Module Ongevallen

Deze voorwaarden gelden alleen als op de polis staat dat de module Ongevallen is meeverzekerd.

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering betalen wij als u op reis bent en blijvend invalide raakt of overlijdt door een ongeval. Dat gebeurt bijvoorbeeld op weg naar het vliegveld. Of in het land waar u op vakantie bent. We betalen dan een bedrag aan u of aan uw nabestaanden. In deze voorwaarden leest u wanneer we betalen. En ook wanneer we niet betalen. Lees ze daarom goed.

Wat bedoelen we met een ongeval?

Met een ongeval bedoelen we plotseling van buiten komend fysiek geweld. Dit geweld is direct op het lichaam gericht. Hierdoor raakt u blijvend invalide. Of u overlijdt.

Met een ongeval bedoelen we ook:

- acute vergiftiging, behalve als de vergiftiging komt door het gebruik van geneesmiddelen, genotmiddelen, bedwelmende, verdovende of opwekkende middelen. Of het binnenkrijgen van allergenen;
- besmetting door ziektekiemen of een allergische reactie. Dit is een rechtstreeks gevolg van een onvrijwillige val in het water of een andere stof. Gebeurt dit bij het redden van een mens of dier? Dan zien we dit ook als een onvrijwillige val;
- als u ongewild en plotseling stoffen of voorwerpen binnenkrijgt in het spijsverteringskanaal, de luchtwegen, de oren of de ogen waardoor inwendig letsel ontstaat. Hieronder valt niet het binnendringen van ziekteverwekkers;
- verstuiking, ontwrichting en scheuring van spier- en bandweefsel. Deze letsels ontstaan plotseling. En de plaats is geneeskundig vast te stellen;
- verstikking, verdrinking, bevrozing, zonnesteek en hitteberoerte;
- uitputting, verhogering en verdorping door omstandigheden die niet te voorspellen waren;
- wondinfectie en bloedvergiftiging door een ongeval;
- complicaties of verergering van het ongevallenletsel. Dit is een direct gevolg van een geneeskundige behandeling.

Wat bedoelen we met blijvend invalide?

Met blijvend invalide bedoelen we dat u een lichaamsdeel niet meer heeft. Of voor een deel of helemaal niet meer kunt gebruiken.

## 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden:

- de voorwaarden die u nu leest;
- de Bijzondere Voorwaarden - Algemeen Deel;
- de Algemene Voorwaarden.

## 3. Wanneer en wat betalen wij?

U wordt tijdens de reis blijvend invalide. Of u overlijdt. Dat komt door een ongeval dat niet te voorspellen was. Ook gebeurde het in de tijd dat u bij ons verzekerd bent. Dan betalen wij een bedrag aan u of uw nabestaanden.

Als u blijvend invalide wordt

Wordt u door het ongeval blijvend invalide? Dan betalen we maximaal € 70.000,- of een deel van dit bedrag. Bij punt 4 (Hoeveel krijgt u als u blijvend invalide wordt?) leest u hoeveel u precies krijgt.

Als u overlijdt

Overlijdt u na een ongeval, maar wel als gevolg van dat ongeval? Dan krijgen uw nabestaanden € 12.000,- als u ouder bent dan 18 jaar. Bent u jonger dan 18 jaar? Dan krijgen uw nabestaanden € 3.000,-.

Hebben wij al een bedrag betaald omdat u blijvend invalide was door het ongeval? En overlijdt u daarna? Dan krijgen uw nabestaanden het bedrag dat u op de polis leest min het bedrag dat we al betaald hadden. Is het bedrag dat wij al betaald hadden hoger dan het bedrag dat op de polis staat? Dan hoeven uw nabestaanden het verschil niet terug te betalen.

## 4. Hoeveel krijgt u als u blijvend invalide wordt?

Als u blijvend invalide wordt door het ongeval, krijgt u het bedrag dat u op de polis leest. Of een deel daarvan. Hoeveel u precies krijgt voor uw blijvende invaliditeit, hangt af van 2 dingen:

- Wat heeft u?
- Hoe ernstig is het?

In de tabel leest u hoeveel procent u krijgt van het bedrag dat op de polis staat. Dit is het bedrag dat u krijgt als een lichaamsdeel niet meer werkt. Of als u het lichaamsdeel niet meer heeft. U krijgt dan dus het percentage van het verzekerd bedrag dat op de polis staat.

**Let op:** werkt een lichaamsdeel voor een deel niet meer? Of heeft u het voor een deel niet meer? Dan krijgt u een lager percentage. Het percentage dat u krijgt, hangt af van het deel dat niet meer werkt. Of van het deel dat u kwijt bent.

Een voorbeeld:

U verliest uw wijsvinger. Dan krijgt u 15% van het bedrag dat u op de polis leest. Dat staat in de tabel. Maar verliest u de helft van uw wijsvinger? Dan krijgt u de helft van 15%. Dit staat niet in de tabel.

Kunnen we uw blijvende invaliditeit niet vaststellen met de tabel?

Dan gebruiken we de regels van de American Medical Association. Die regels staan in de laatste uitgave van de 'Guides to the Evaluation of Permanent Impairment'.

Waarmee houden we geen rekening?

Bepalen we hoe ernstig u invalide blijft? Dan houden we geen rekening met:  
uw beroep;

of u uw werk nog kunt doen;

klachten die een arts niet kan vaststellen met een technisch medisch onderzoek. Zoals:

- postwhiplash syndroom
- chronisch vermoeidheidssyndroom
- posttraumatische stressstoornis
- postcommotioneel syndroom
- fibromyalgie

**Tabel: Hoeveel krijgt u als u blijvend invalide wordt?**

<b>Wat heeft u?</b>	<b>U krijgt dit percentage van het bedrag dat u verzekerd heeft:</b>
<b>Hoofd</b>	
U bent blind aan beide ogen of u mist beide ogen	100
U bent blind aan 1 oog of u mist 1 oog	30
U bent blind aan 1 oog of u mist 1 oog. En wij betaalden al voor blindheid of het verlies van het andere oog	70
U bent helemaal doof	60
U bent doof aan 1 oor	25
U bent doof aan 1 oor. En wij betaalden al voor het doofheid of verlies van het andere oor	35
U kunt niet meer ruiken of proeven	6
<b>Organen</b>	
U heeft geen milt meer of uw milt werkt helemaal niet meer	5
<b>Armen of benen</b>	
U mist 1 arm of u kunt uw arm helemaal niet meer gebruiken	65
U mist 1 onderarm of u kunt uw onderarm helemaal niet meer gebruiken	60
U mist 1 hand of u kunt uw hand helemaal niet meer gebruiken	55
U mist 1 duim of u kunt uw duim helemaal niet meer gebruiken	25

U mist 1 wijsvinger of u kunt uw wijsvinger helemaal niet meer gebruiken	15
U mist 1 middelvinger of u kunt uw middelvinger helemaal niet meer gebruiken	10
U mist 1 ringvinger of pink of u kunt uw ringvinger of pink helemaal niet meer gebruiken	5
U mist 1 been of u kunt uw been helemaal niet meer gebruiken	60
U mist 1 onderbeen of u kunt uw onderbeen helemaal niet meer gebruiken	55
U mist 1 voet of u kunt uw voet helemaal niet meer gebruiken	40
U mist 1 grote teen of u kunt uw grote teen helemaal niet meer gebruiken	5
U mist een van uw andere tenen of u kunt een van uw andere tenen helemaal niet meer gebruiken	3

### **Betalen wij niet binnen een jaar?**

Hebben wij binnen een jaar na het ongeval nog niet bepaald welk bedrag u van ons krijgt? Dan krijgt u ook de wettelijke rente over het bedrag waarop u recht heeft. U krijgt rente over het bedrag vanaf de 366e dag na het moment van het ongeval. Had u al wel een bedrag gekregen als voorschot? Dan betalen we daarover geen rente.

### **Hoe bepalen we hoe ernstig u invalide blijft?**

Dat doen we met de resultaten van medisch onderzoek dat in Nederland is gedaan. Dit bepalen we pas als uw invaliditeit niet meer verandert. Kan uw invaliditeit 2 jaar na het ongeval nog steeds veranderen? Dan maken we een inschatting van hoe ernstig u invalide zult blijven. Daarvoor gebruiken we de medische gegevens die we op dat moment over u hebben. Zo bepalen we hoeveel u van ons krijgt.

### **Was u voor het ongeval al blijvend invalide?**

En bent u door het ongeval extra invalide geworden? Dan betalen wij alleen voor het deel dat u extra invalide bent geworden.

## **5. Hoeveel krijgt u maximaal?**

In punt 3 (Wanneer en wat betalen wij?) van deze voorwaarden leest u wat wij maximaal bij een ongeval betalen. Daarbij geldt:

- Verliest u meerdere vingers? Of kunt u deze niet meer gebruiken? Dan betalen we nooit meer dan voor verlies of het niet meer kunnen gebruiken van een hand.
- Is de blijvende invaliditeit erger geworden door ziekten of lichamelijke gebreken die u al had voor het ongeval? Dan krijgt u minder voor invaliditeit.

## 6. Wanneer betalen wij niet?

In onze Algemene Voorwaarden leest u wanneer wij niet betalen. Wij betalen ook niet als u blijvend invalide wordt of overlijdt door een ongeval in de volgende situaties:

### a. Als u gewond raakt door een ongeval tijdens een snelheidswedstrijd of een behendighedsrit

We betalen niet als u blijvend invalide wordt of overlijdt doordat u het ongeval kreeg terwijl:

- u in het motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig zat dat werd gebruikt voor een snelheidsrit, een snelheidswedstrijd of een training daarvoor;
- u in het motorrijtuig zat en daarmee op een circuit reed;
- u in het motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig zat dat werd gebruikt voor een behendighedsrit of een training daarvoor.

### b. Als u niet mocht rijden, varen of vliegen

We betalen niet als u blijvend invalide wordt of overlijdt doordat u het ongeval kreeg terwijl:

- U als bestuurder niet mocht rijden, varen of vliegen omdat u geen geldig rijbewijs, vaarbewijs of vliegbrevet voor het motorrijtuig, vaartuig of luchtvaartuig had;
- u niet mocht rijden, varen of vliegen volgens de wet of een uitspraak van de rechter.

### c. Als u alcohol, medicijnen of drugs heeft gebruikt

We betalen niet als u blijvend invalide wordt of overlijdt als het ongeval gebeurde terwijl:

- u meer alcohol in het bloed of in de adem heeft dan mag volgens de wet;
- u weigert mee te werken aan een blaastest of een ander onderzoek om de hoeveelheid alcohol, medicijnen of drugs in uw lichaam te meten;
- u medicijnen of drugs gebruikt die invloed kunnen hebben op uw gedrag.

### d. Als u het ongeval met opzet heeft veroorzaakt

We betalen niet als u blijvend invalide wordt of overlijdt doordat u het ongeval met opzet heeft veroorzaakt. Dus als u iets deed of juist niet deed met de bedoeling om een ongeval te veroorzaken. Of als u zeker wist dat er een ongeval door zou ontstaan.

### e. Als u mee doet aan gevaarlijke sporten

We betalen niet als u mee doet aan gevaarlijke sporten. Zoals wildwatervaren, rugby, parachutespringen, bungy jumping, ijshockey, ijszeilen, bobsleeën, ski-alpinisme, skispringen, skating en bergsporten. Bij bergtochten betalen wij alleen als het om tochten gaat die geschikt zijn voor ongeoeffende wandelaars.

### f. Als het ongeval is ontstaan door een ziekte

We betalen niet als het ongeval is ontstaan door een lichamelijke of psychische ziekte.

### g. Als u een misdrijf pleegt

We betalen niet als u blijvend invalide wordt of overlijdt doordat u een misdrijf pleegt. Of als u probeert een misdrijf te plegen.



**h. Als u meedoet aan een vechtpartij**

We betalen niet als u blijvend invalide wordt of overlijdt doordat u meedoet aan een vechtpartij. Behalve als u kunt bewijzen dat u alleen uzelf verdedigde.

**i. Als de overheid reizigers afraadt om naar het gebied te reizen**

Was voordat u op reis ging bekend dat het ministerie van Buitenlandse zaken iedereen afraadt om te reizen naar het land of gebied waar u heen gaat? Of hoorde u dit te weten? En gaat u toch? Dan bent u niet verzekerd. Dus krijgt u tijdens deze reis een ongeval waardoor u blijvend invalide raakt of overlijdt? Dan betalen we niet. Was u al in dat land of gebied toen het ministerie van Buitenlandse zaken dit bekendmaakte? Dan vertrekt u zo snel mogelijk uit dat land of gebied. Maar u blijft wel verzekerd. Dus bent u nog in dat land of gebied, en krijgt u dan een ongeval waardoor u blijvend invalide raakt of overlijdt? Dan betalen we wel. Op de website van de Rijksoverheid leest u hier meer over.

**7. Wat moet u doen om te voorkomen dat u gewond raakt of overlijdt?**

U moet volgens de wet zo veel mogelijk voorkomen dat u gewond raakt of overlijdt. Als u toch gewond raakt, moet u proberen te voorkomen dat u erger gewond raakt.

**8. Wat moet u doen als u een ongeval krijgt?**

Krijgt u een ongeval? Dan meldt u dit zo snel mogelijk bij ons. Dat doet u uiterlijk binnen 3 dagen na het ongeval. U geeft ons dan een beschrijving van wat er precies is gebeurd. Hoe heeft het ongeval kunnen gebeuren? En wat zijn de gevolgen?

Bent u gewond geraakt?

Dan volgt u ook deze stappen:

- U gaat meteen naar een arts om u te laten behandelen. U werkt mee aan uw herstel.
- U doet wat wij nodig vinden. U laat zich bijvoorbeeld onderzoeken door een arts als wij dat nodig vinden. Wij kiezen die arts samen met u uit.
- U geeft ons belangrijke informatie. Hebben wij uw toestemming nodig om informatie te krijgen? Dan werkt u daaraan mee. Daar gaan wij vanuit.
- U laat het ons op tijd weten als u voor een deel of helemaal hersteld bent.

Meldt u het ongeval niet binnen 3 dagen?

Maar doet u dit wel binnen 5 jaar na het ongeval? Dan betalen we soms toch. U kunt dan het volgende bewijzen:

- U bent blijvend invalide geworden. Dit komt alleen door het ongeval.
- Uw blijvende invaliditeit is niet erger geworden door een ziekte, gebrek of door een andere oorzaak dan het ongeval.
- U heeft zich gehouden aan het advies van uw arts of therapeut.

Overlijdt u door het ongeval?

Dan moeten uw nabestaanden het ongeval zo snel mogelijk bij ons melden.

Houdt u zich goed aan deze afspraken?

Doet u dat niet? En is dat nadelig voor ons? Dan kunnen we besluiten om minder of niets te betalen.

## **9. Aan wie betalen we?**

Bent u blijvend invalide geworden? Dan betalen we aan u. Overlijdt u? Dan maken we het bedrag over op uw rekening. Of we zorgen ervoor dat degene die de erfenis regelt het geld krijgt.

## Module Winter- en onderwatersport

Deze voorwaarden gelden alleen als op de polis staat dat de module Winter- en onderwatersport is meeverzekerd.

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering betalen wij als u schade heeft tijdens de wintersport of onderwatersport. In deze voorwaarden leest u wanneer we betalen. En ook wanneer we niet betalen. Lees ze daarom goed.

### 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden: de voorwaarden die u nu leest;

- de Bijzondere Voorwaarden - Bagage;
- de Bijzondere Voorwaarden - Algemeen Deel;
- de Algemene Voorwaarden.

### 3. Wanneer betalen wij?

Krijgt u tijdens uw reis een ongeluk? Of wordt u plotseling ziek? En kunt u daardoor niet skiën of uw onderwatersport uitoefenen? Dan betalen wij:

- a. de kosten van skipassen, skihuur inclusief skistokken en skischoenen, en skilessen;
- b. de kosten van uw gehuurde duikuitrusting en duiklessen.

Daarbij geldt het volgende:

- U heeft een schriftelijke verklaring van een arts uit de plaats waar u bent. Hierop staat dat u niet kunt skiën of duiken.
- Moet u door de ziekte of het ongeluk eerder naar huis? Of ligt u in het ziekenhuis? Dan betalen we de kosten ook.
- We betalen de kosten vanaf de dag na het ongeluk of de dag nadat u ziek werd. Of vanaf de dag dat u naar huis teruggaat als dat echt nodig is. We betalen alleen als u de kosten zelf al betaald had.
- Gaat u eerder naar huis doordat u ziek bent? Of een ongeluk heeft gehad? En reizen andere personen voor wie dit deel van de verzekering ook geldt, mee terug? Dan betalen we ook de kosten voor deze andere personen. We betalen alleen als zij de originele documenten opsturen waarop de kosten staan van skipassen, skihuur, skistokken, skischoenen, lessen of onderwatersportuitrusting.
- Bij schade aan of diefstal van gehuurde duik- of wintersportuitrusting geldt een eigen risico van € 100,- per gebeurtenis.

#### 4. Wat is nog meer verzekerd?

**a. Diefstal van winter- of onderwatersportuitrusting die u heeft gehuurd**

Diefstal van gehuurde winter- of onderwatersportuitrusting is verzekerd. U moet zich wel aan de regels houden die u leest in het onderdeel 'Voor welke schade betalen wij niet?' van de Bijzondere Voorwaarden Doorlopende reis - Bagage.

**b. Kosten van opsporing, redding en vervoer**

Komt u in een situatie terecht dat u moet worden opgespoord, gered en vervoerd worden naar de bewoonde wereld? Dan betalen wij de kosten van officiële hulpverlenende instanties. We betalen daarvoor maximaal € 12.500,- per gebeurtenis.

#### 5. Wanneer betalen wij niet?

In onze Algemene Voorwaarden leest u wanneer wij niet betalen. Wij betalen ook niet in de volgende situaties:

**a. Als u skiet buiten de gemarkeerde pistes**

We betalen niet als u buiten de gemarkeerde piste gaat skiën. Doet u dit onder begeleiding van een gecertificeerde skileraar? Dan betalen wij wel.

**b. Als u meedoet met wintersportwedstrijden**

We betalen niet als u deelneemt aan wintersportwedstrijden. Of als u zich hierop aan het voorbereiden bent. Neemt u deel aan het Gästerennen? Dan betalen we wel.

## Module Annuleringsverzekering

Deze voorwaarden gelden alleen als op de polis staat dat de module Annuleringsverzekering is meeverzekerd.

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering betalen wij als u een reis annuleert, eerder naar huis moet of vertraging heeft op de heenreis. Wij betalen ook als u tijdens de reis onverwacht in een ziekenhuis moet worden opgenomen. In deze voorwaarden leest u wanneer we betalen. En ook wanneer we niet betalen. Lees ze daarom goed.

#### Let op:

- Heeft u de reis geboekt? Dan moet u de module Annuleringsverzekering binnen 14 dagen afsluiten. Deze termijn geldt niet als u aansluitend overstapt van een soortgelijke annuleringsverzekering.
- Heeft u module Annuleringsverzekering afgesloten? En heeft u de Doorlopende Reisverzekering? Dan zijn latere boekingen automatisch meeverzekerd op uw Doorlopende Reisverzekering.

### 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden:

- de voorwaarden die u nu leest;
- de Bijzondere Voorwaarden - Algemeen Deel;
- de Algemene Voorwaarden.

### 3. Voor welke schade betalen wij?

U heeft schade doordat u uw reis moet annuleren. Dat moet u doen doordat er iets onverwachts gebeurt. Dan betalen wij deze schade. We betalen ook als u onverwacht eerder naar huis moet. Of als u tijdens de reis onverwacht moet worden opgenomen in het ziekenhuis.

Wat bedoelen we met annuleren?

Als u een reis boekt maakt u afspraken voor uw reis. Bijvoorbeeld met uw reisorganisatie, verhuurder of een vervoersorganisatie. Zegt u deze afspraken af voordat de reis begint? Dat noemen we annuleren.

Wanneer betalen we?

We betalen alleen als de schade komt door een van de situaties hieronder. En alleen als u nog niet wist dat dit zou gebeuren toen u dit deel van de verzekering afsloot.

#### a. U overlijdt, krijgt een ziekte of een ongeluk

U overlijdt. Of u wordt ziek of u krijgt een ongeluk krijgt waardoor u gewond raakt. De arts verklaart dat u daarom niet meer mee op reis kunt.

**b. Iemand overlijdt, krijgt een ernstige ziekte of een ernstig ongeluk**

1 van de personen hieronder overlijdt, wordt ernstig ziek of raakt door een ongeluk ernstig gewond. Er is een grote kans dat deze persoon door die ziekte of verwondingen overlijdt.

- Een familielid. Met familielid bedoelen we ..  
... uw echtgenoot, echtgenote of de partner met wie u samenwoont. En de kinderen van die partner die bij u wonen als een gezin. Deze personen staan op hetzelfde adres ingeschreven bij het bevolkingsregister.  
... uw ouders, schoonouders, stiefouders, pleegouders, kinderen, schoonzonen, schoondochters, stiefkinderen, pleegkinderen, kleinkinderen, grootouders, grootouders van uw partner, broers, stiefbroers, pleegbroers, zussen, stiefzussen, pleegzussen, zwagers en schoonzussen.
- Uw zaakwaarnemer en/of medevennoot kan geen ander persoon vinden die uw zaken kan behartigen. We bedoelen hiermee alleen de persoon die u als ondernemer heeft aangewezen om de zakelijke belangen van uw eigen onderneming te behartigen.

**c. U of uw partner is zwanger**

U bent zwanger. Of uw partner is zwanger. Dit wist u pas nadat u de reis geboekt had. U wilt de reis daarom annuleren. U kunt ons een zwangerschapsverklaring laten zien.

**d. U of uw partner krijgt medische problemen tijdens de zwangerschap**

U bent zwanger. Of uw partner is zwanger. En er ontstaan medische problemen met de zwangerschap. Dit is zo ernstig dat u hierdoor niet meer mee op reis kunt. Of u kunt niet verder reizen. Dit blijkt uit een schriftelijke verklaring van de arts.

**e. U mag niet worden ingeënt**

U mag op advies van uw arts niet ingeënt worden. Maar deze inenting is verplicht in het land waar u naartoe reist.

**f. U krijgt geen visum**

U krijgt onverwacht geen visum voor het land waar u naar toe wilt reizen. Of u krijgt het niet op tijd. En dit is niet uw fout.

**g. Uw eigendommen hebben grote schade**

Bijvoorbeeld uw woning heeft schade. En deze schade is zo groot dat u thuis moet blijven om de gevolgen van de schade te regelen. Deze schade komt bijvoorbeeld door brand, inbraak, een explosie, blikseminslag of overstroming.

**h. Uw vakantiehuis heeft schade**

Het vakantiehuis waar u tijdens de reis zou verblijven heeft schade. Deze schade is zo groot dat u er niet meer kunt logeren. U kunt ook niet in een ander vergelijkbaar vakantiehuis in de buurt logeren.

**i. U kunt niet bij uw vakantiehuis komen**

U kunt door natuurgeweld niet bij uw vakantiehuis komen. Bijvoorbeeld doordat door een overstroming de wegen ernaartoe afgesloten zijn. U kunt ook niet in een ander vergelijkbaar vakantiehuis in de buurt logeren. Met natuurgeweld bedoelen we ook bijvoorbeeld een aardbeving, lawine, een orkaan of een vulkaanuitbarsting.

**j. U kunt uw auto niet meer gebruiken**

De auto of een ander privévoertuig waarmee u op reis wilt gaan, kunt u niet meer gebruiken. Bijvoorbeeld door pech, een aanrijding, brand of diefstal. Met pech bedoelen we in deze voorwaarden dat u niet verder kunt rijden doordat er iets kapot is aan het motorrijtuig. Maar alleen als dit komt doordat er onverwacht iets kapot is in de techniek of mechaniek van het motorrijtuig. Deze schade is binnen 14 dagen voor de reis ontstaan. En u kunt de auto niet op tijd repareren of vervangen. Met privévoertuig bedoelen we ook een caravan, vouwwagen of boot. Bij privévoertuigen die ouder zijn dan 8 jaar betalen wij niet.

**k. U wordt ontslagen**

U wordt ontslagen zonder dat u dat wilt. Dit is niet uw schuld. Dit geldt niet als uw arbeidscontract op het afgesproken tijdstip afloopt.

**l. U moet herexamen doen**

U heeft eindexamen gedaan voor een opleiding die meerdere jaren heeft geduurd. En u moet herexamen doen. Toen u de reis boekte, wist u nog niet wanneer u dit moest doen. U kunt het herexamen alleen doen in de tijd dat u op reis zou gaan. Dit geldt ook voor eindexamens die plotseling verplaatst worden.

**m. U gaat scheiden**

U gaat scheiden. Of u stopt een geregistreerd partnerschap of een samenlevingscontract dat u bij de notaris heeft gesloten. Deze procedure is al begonnen.

**n. U krijgt een huurwoning**

U krijgt onverwacht een huurwoning toegewezen. U kunt er gaan wonen binnen 30 dagen voor het begin van de reis of tijdens de reis.

**o. U adopteert een kind**

U bent bezig om een kind te adopteren en u hoort opeens dat u een adoptiekind krijgt. Daardoor kan uw reis niet doorgaan. Of u moet hierdoor eerder naar huis. Of u had een reis geboekt voor de adoptie en deze reis kan niet doorgaan doordat er onverwachte problemen zijn met de adoptie. En dit is niet uw schuld.

**p. U heeft vertraging bij vertrek**

U heeft vertraging op de heenreis. Hiermee bedoelen we dat de boot, bus, trein of vliegtuig waarmee u reist, later op uw bestemming aankomt dan is afgesproken. Daar kunt u, de reisorganisatie of de vervoersorganisatie niets aan doen.

**q. U reist met andere personen voor wie deze annuleringsverzekering geldt**

Reist u samen met andere personen voor wie dit deel van de verzekering ook geldt? En gebeurt er iets met 1 van u waardoor u de reis moet annuleren? Of waardoor u eerder naar huis moet gaan? En willen de andere verzekerde personen om die reden de reis ook annuleren of eerder naar huis gaan? Dan betalen we ook. U kunt dan wel bewijzen dat u samen heen en terug zou reizen.

**r. U reist met een persoon voor wie deze annuleringsverzekering niet geldt**

Heeft u een reis geboekt met een andere persoon voor wie dit deel van de verzekering niet geldt? En gebeurt er iets met deze persoon waardoor u uw reis wilt annuleren? Of waardoor u eerder naar huis wilt? Dan betalen we ook. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- De persoon met wie u reist, overkomt iets waarvoor hij volgens dit deel van de verzekering betaald zou krijgen als hij bij ons verzekerd was geweest.
- U kunt bewijzen dat u samen heen en terug zou reizen.

#### **4. Voor welke schade betalen niet?**

In onze Algemene Voorwaarden leest u wanneer we niet betalen. Wij betalen ook niet in de volgende situaties.

**a. Als u alcohol of drugs heeft gebruikt**

Heeft u alcohol of drugs gebruikt? En gebeurt er daardoor iets waardoor u niet of niet meer kunt reizen? Of waardoor u moet worden opgenomen in een ziekenhuis? Dan betalen we niet. We betalen ook niet als u niet meewerkt aan een bloedtest, ademtest of urinetest.

**b. Als u op reis gaat voor een medische behandeling**

We betalen niet als u een ziekte, aandoening of afwijking heeft en u bent op reis gegaan om hiervoor een medische of paramedische behandeling te krijgen. Een paramedische behandeling is bijvoorbeeld fysiotherapie.

**c. Als u de schade met opzet heeft veroorzaakt of als de schade uw schuld was**

Deed u iets wel of juist niet met de bedoeling om schade te veroorzaken? Of wist u zeker dat hier schade door zou ontstaan? Dan betalen we niet. We betalen ook niet als u grove schuld heeft aan de schade.

**d. Als u op zakenreis gaat**

We betalen niet als u voor uw werk, vrijwilligerswerk, vakantiewerk, studie of stage op reis bent. Tenzij u de module Zakenreis heeft meeverzekerd.

#### **5. Wat moet u doen als u schade heeft?**

Is er iets gebeurd waardoor u een reis moet annuleren, eerder naar huis moet of vertraging heeft op de heenreis? Of moet u tijdens de reis onverwacht worden opgenomen in het ziekenhuis? En moeten wij misschien betalen voor die schade? Dan doet u het volgende:



- U laat het ons zo snel mogelijk weten. Dit doet u in ieder geval binnen 14 dagen na die gebeurtenis.
- U geeft ons zo snel mogelijk alle informatie over wat er gebeurd is.
- U stuurt bewijzen, gegevens en papieren zo snel mogelijk naar ons op als wij daarom vragen.
- U zorgt ervoor dat de schade niet groter wordt. Als wij u hiervoor een instructie geven, dan volgt u die op.
- U werkt mee aan alles wat wij van u vragen om de schade af te handelen. U doet niets wat niet in ons belang is. U mag bijvoorbeeld niet iets doen wat voor ons nadelig is.
- Is iemand anders verantwoordelijk voor de schade? En proberen wij het geld terug te krijgen van die persoon? Dan werkt u hieraan mee.
- Soms hebben wij toestemming van u nodig om uw schade te kunnen behandelen. U geeft ons die toestemming dan.

Houdt u zich goed aan deze afspraken?

Doet u dat niet? En is dat nadelig voor ons? Dan kunnen we besluiten om minder of niets te betalen.

## 6. Hoeveel betalen we?

### **Als u de reis annuleert**

Als u de reis annuleert, dan vergoeden we de kosten die u moet betalen aan de reisorganisatie of aan de verhuurder. Hiermee bedoelen we ook de kosten die u moet betalen als de reis bestaat uit losse onderdelen die u zelf apart heeft geboekt. Zoals uw vliegticket en vakantieverblijf.

Kunt u de reis overboeken? Dan betalen we de kosten die u moet betalen aan de reisorganisatie of verhuurder om uw reis op een latere datum te maken. Hierdoor hoeft u de reis niet helemaal te annuleren. Hiermee bedoelen we ook de kosten die u moet betalen als de reis bestaat uit losse onderdelen die u zelf apart heeft geboekt. Zoals uw vliegticket en vakantieverblijf.

Deze kosten betalen we niet:

- kosten van een vaste standplaats, ligplaats of seizoensplaats bij een bungalowpark, camping of jachthaven;
- kosten van vliegtickets en treintickets waarvan de terugreisdatum niet van tevoren bekend is;
- kosten van gas, water en elektriciteit die u moet betalen als u van woning heeft geruild met iemand.

### **Als u eerder naar huis moet**

Moet u eerder naar huis? Dan betalen we een bedrag per dag dat u eerder naar huis gaat. Dat bedrag berekenen we door het bedrag dat u moet betalen voor de reis te delen door het aantal dagen van de reis. De uitkomst hiervan delen we door het aantal verzekerde personen die met u op reis zijn. Ook de dagen van de terugreis tellen we mee. U krijgt maximaal het bedrag dat u verzekerd heeft. Dit bedrag leest u op de polis.

Deze kosten betalen we niet:

- kosten van een vaste standplaats, ligplaats of seizoensplaats bij een bungalowpark, camping of jachthaven;
- kosten van vliegtickets en treintickets waarvan de terugreisdatum niet van tevoren bekend is;
- kosten van gas, water en elektriciteit die u moet betalen als u van woning heeft geruild met iemand.

**Let op:**

- Gaat u minder dan 8 uur eerder naar huis? Dan betalen we niet.
- Gaat u eerder terug naar huis omdat u ernstig ziek bent? Of omdat u door een ongeluk ernstig gewond bent geraakt? Of ontstaan er medische problemen met uw zwangerschap? Dan moet een arts uit het land waar u op dat moment op reis bent in een brief of e-mail schrijven dat het nodig is dat u naar huis gaat. Bent u in Nederland op reis? Dan moet een arts uit de plaats waar u op vakantie bent in een brief of e-mail schrijven dat het nodig is dat u naar huis gaat.

### **Als u tijdens de reis onverwacht in het ziekenhuis wordt opgenomen**

Wordt u tijdens de reis onverwacht in het ziekenhuis opgenomen? Dan betalen we een bedrag per dag dat u in het ziekenhuis ligt. Dat bedrag berekenen we door het bedrag dat u moet betalen voor de reis te delen door het aantal dagen van de reis. De uitkomst hiervan delen we door het aantal verzekerde personen dat met u op reis is. We betalen maximaal het bedrag dat u verzekerd heeft. Dit bedrag leest u op de polis.

Deze kosten betalen we niet:

- kosten van een vaste standplaats, ligplaats of seizoensplaats bij een bungalowpark, camping of jachthaven;
- kosten van vliegtickets en treintickets waarvan de terugreisdatum niet van tevoren bekend is;
- kosten van gas, water en elektriciteit die u moet betalen als u van woning heeft geruild met iemand.

**Let op:** ligt u minder dan 8 uur in het ziekenhuis? Dan betalen we niet.

### **Als u vertraging heeft op de heenreis**

Heeft u vertraging op de heenreis? Dan betalen we een bedrag per dag. We betalen per dag dat u later aankomt op uw bestemming. Het bedrag dat u moet betalen voor de reis delen we door het aantal dagen van de reis. De uitkomst hiervan delen we door het aantal verzekerde personen die met u op reis zijn. We betalen voor maximaal 3 dagen, maar nooit meer dan het bedrag dat u verzekerd heeft.

Deze kosten betalen we niet:

- kosten van een vaste standplaats, ligplaats of seizoenplaats bij een bungalowpark, camping of jachthaven;

- kosten van vliegtickets en treintickets waarvan de terugreisdatum niet van tevoren bekend is;
- kosten van gas, water en elektriciteit die u moet betalen als u van woning heeft geruild met iemand.

**Let op:** heeft u minder dan 8 uur vertraging? Dan betalen we niet.

### **Wat betalen we maximaal?**

We betalen per verzekeringsjaar maximaal € 14.000,-. Houdt u er wel rekening mee dat wij alleen betalen voor personen die op de polis zijn meeverzekerd en die met u meereizen?

Een voorbeeld: u boekt een vakantiehuis voor 10 personen. U betaalt voor alle personen. 4 personen zijn bij ons verzekerd. U annuleert de reis omdat uw vader ernstig ziek is. Wij betalen dan 4/10 deel van het bedrag dat u betaald heeft. We betalen maximaal € 14.000,- per verzekeringsjaar.

## **7. Hoe regelen wij de schade?**

Wij bepalen hoe groot de schade is en hoeveel wij betalen. En wij handelen de schade af. Dat doen we met de gegevens die u ons geeft. U geeft ons de originele rekeningen, annuleringsrekening en andere bewijzen. Dat doet u als wij hierom vragen. Wij betalen dan aan u. Wij betalen dan niet meer aan de andere verzekerde personen.

Krijgt u nog geld terug van het hotel, de verhuurder of de reisorganisatie? Dan trekken we dit bedrag af van het bedrag dat u van ons krijgt.

## Module Voertuigenhulp

Deze voorwaarden gelden alleen als op de polis staat dat de module Voertuigenhulp is meeverzekerd.

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering krijgt u hulp als u met een motorrijtuig niet meer kunt rijden door brand, diefstal of een ongeval. In het buitenland wordt u ook geholpen als u pech heeft met een motorrijtuig. Met pech bedoelen we in deze voorwaarden dat u niet verder kunt rijden doordat er iets kapot is aan het motorrijtuig. Maar alleen als dit komt doordat er onverwacht iets kapot is in de techniek of het mechaniek van het motorrijtuig. U krijgt hulp van onze alarmcentrale. Dit is de organisatie die namens ons hulp voor u regelt. Deze module geeft alleen dekking als de gebeurtenis zich voordoet na het afsluiten van de module Voertuigenhulp.

In deze voorwaarden leest u wanneer we hulp regelen en betalen. En ook wanneer we dat niet doen. Lees ze daarom goed.

### 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden:

- de voorwaarden die u nu leest;
- de Bijzondere Voorwaarden - Algemeen Deel;
- de Algemene Voorwaarden.

### 3. In welke landen geldt dit deel van de verzekering?

Op uw groene kaart ziet u in welke landen dit deel van de verzekering geldt. Dat zijn de landen die niet zijn doorgestreept. Onder Nederland verstaan wij niet de bijzondere gemeenten Bonaire, Sint-Eustatius en Saba.

### 4. Welk motorrijtuig is verzekerd?

Het motorrijtuig waarmee u reist is verzekerd. Daarvoor geldt het volgende:

- U mag het motorrijtuig besturen met een rijbewijs A of B.
- Uw motorrijtuig had een geldige apk toen u pech kreeg. Is voor uw motorrijtuig een apk niet verplicht? Dan had u het motorrijtuig goed onderhouden, volgens de voorschriften van de fabrikant.
- Een toercaravan, vouwwagen, trailer en aanhangwagens zijn ook verzekerd. Maar alleen als die aan uw motorrijtuig vastzitten.
- Met een motorrijtuig bedoelen we geen bromfiets, brommobiel, bromscooter, snorscooter of een elektrische fiets met hulpmotor.

## 5. Wanneer krijgt u hulp?

We regelen hulp en betalen de kosten van hulp als u tijdens de reis niet meer verder kunt rijden door brand, diefstal of een ongeval. In het buitenland krijgt u ook hulp als u pech heeft met uw motorrijtuig. U krijgt de hulp van onze alarmcentrale. Dit is de organisatie die namens ons hulp voor u regelt.

### ***Als het motorrijtuig snel gemaakt kan worden***

Onze alarmcentrale regelt een hulpverlener. Als het motorrijtuig binnen 2 werkdagen zo gemaakt worden dat u er weer veilig mee kunt rijden? Dan betalen wij:

- de kosten van het vervoer van het motorrijtuig naar de dichtstbijzijnde garage, als dat nodig is. Zat op dat moment een caravan of aanhangwagen aan uw motorrijtuig vast? Dan betalen we de kosten van het vervoer hiervan ook;
- de kosten voor het bestellen en opsturen van onderdelen die nodig zijn om uw motorrijtuig binnen 2 werkdagen te repareren;
- maximaal € 75,- verblijfskosten per persoon per dag omdat u moet wachten op de reparatie van het motorrijtuig.

### ***Als het motorrijtuig niet snel gemaakt kan worden***

Onze alarmcentrale regelt een hulpverlener. Kan uw motorrijtuig niet binnen 2 werkdagen zo gemaakt worden dat u er weer veilig mee kunt rijden? Dan betalen wij:

- de kosten voor het bewaken, slepen, bergen en stallen van uw motorrijtuig. We betalen hiervoor maximaal € 250,-;
- de kosten voor het vervoer van het motorrijtuig door de hulpverlener naar een adres in Nederland als dat nodig is. Dit adres kiest u zelf. Zat op dat moment een caravan of aanhangwagen aan uw motorrijtuig vast? Dan betalen we de kosten van het vervoer hiervan ook;
- de kosten voor het vervoer van de bestuurder en andere personen in het motorrijtuig naar een adres in Nederland of Europa. We betalen hiervoor de reiskosten die met toestemming met de alarmcentrale zijn gemaakt.
- Is volgens onze alarmcentrale tijdens de terugreis een overnachting noodzakelijk? Dan krijgt u hiervoor maximaal € 75,- per persoon;
- de kosten van het huren van vervangend vervoer, totdat u weer thuis bent. U krijgt hiervoor maximaal € 150,- per dag, voor maximaal 20 reparatiedagen. U vraagt wel vooraf toestemming aan onze alarmcentrale;
- de kosten van een enkele (heen)reis op basis van openbaar vervoer (tweede klasse) voor 1 persoon, als de reparatie pas na de vakantie klaar is. Deze kosten maakt u om het motorrijtuig terug te rijden naar Nederland. Is volgens onze alarmcentrale tijdens de terugreis een overnachting noodzakelijk? Dan krijgt u hiervoor maximaal € 75,- betaald.

Als de kosten hoger zijn dan de waarde van uw motorrijtuig

Zijn de kosten van de reparatie of het vervoer van het motorrijtuig naar Nederland hoger dan de waarde van uw motorrijtuig? Met de waarde bedoelen we de waarde van het motorrijtuig na de gebeurtenis. Dan betalen wij:

- de kosten van het vervoer van het motorrijtuig door de hulpverlener naar de dichtstbijzijnde garage, als dat nodig is. Zat op dat moment een caravan of aanhangwagen aan uw motorrijtuig vast? Dan betalen we de kosten van het vervoer hiervan ook;
- de kosten voor het vervoer van de bestuurder en personen in het motorrijtuig door de hulpverlener naar de dichtstbijzijnde garage;
- de kosten voor het bewaken, slepen, bergen en stallen van uw motorrijtuig. Wij betalen hiervoor maximaal € 250,-;
- de kosten voor het invoeren of slopen van uw motorrijtuig;
- de kosten voor het vervoer van de bestuurder en andere personen in het motorrijtuig naar een adres in Nederland of Europa. We betalen hiervoor de reiskosten die met toestemming met de alarmcentrale zijn gemaakt.
- de kosten van vervoer van de bagage en de aanhangwagen zonder kenteken naar Nederland.

## 6. Wanneer krijgt u geen hulp?

In onze Algemene Voorwaarden leest u wanneer we niet betalen. Daarnaast betalen we niet in de volgende situaties:

### a. Als u onderdelen, brandstof of olie nodig heeft

We betalen geen kosten van vervangende onderdelen, brandstof en olie. We betalen niet de reparatie.

### b. Als de overheid reizigers afraadt om naar het gebied te reizen

Was voordat u op reis ging bekend dat het ministerie van Buitenlandse zaken iedereen afraadt om te reizen naar het land of gebied waar u heen gaat? Of hoorde dit bekend te zijn bij u? En gaat u toch? Dan heeft u er geen recht op dat wij hulp regelen. Was u al in dat land of gebied? Dan heeft u er wel recht op dat wij hulp regelen. Maar u vertrekt dan wel zo snel mogelijk uit dat land of gebied. Op de website van de Rijksoverheid leest u hier meer over.

## 7. Wat moet u doen als u hulp nodig heeft?

Is er iets gebeurd waardoor onze hulp nodig heeft? En moeten wij misschien betalen voor de kosten van hulp? Dan doet u het volgende:

- U belt zo snel mogelijk met onze alarmcentrale. Dit is de organisatie die namens ons hulp voor u regelt.
- U geeft ons zo snel mogelijk alle informatie over wat er gebeurd is.
- Soms hebben wij toestemming van u nodig om hulp te regelen. U geeft ons die toestemming dan.

- U stuurt bewijzen, gegevens en papieren zo snel mogelijk naar ons op. Of naar onze alarmcentrale. Dat doet u als wij daarom vragen.
- U zorgt ervoor dat de schade niet groter wordt. Geven wij of geeft onze deskundige of alarmcentrale u hiervoor een instructie? Dan volgt u die op.
- U werkt mee aan alles wat wij van u vragen om hulp te regelen. U doet niets wat voor ons nadelig is.
- De hulpverlener van onze alarmcentrale kan meteen en zonder problemen bij uw motorrijtuig komen. U kunt bijvoorbeeld de sleutel geven. Kan de hulpverlener niet meteen bij uw motorrijtuig komen? En moet de alarmcentrale iets regelen en daardoor extra kosten maken? Dan betaalt u die kosten zelf.

Houdt u zich niet aan deze afspraken?

En is dat nadelig voor ons? Dan kunnen we besluiten om minder of niets te betalen. Of om geen hulp te regelen.

## Module Lang op Reis

Deze voorwaarden gelden alleen als op de polis staat dat de module Lang op Reis is meeverzekerd.

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering bent u verzekerd voor reizen die maximaal 365 dagen aaneengesloten duren.

### 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden:

- de voorwaarden die u nu leest;
- de Bijzondere Voorwaarden – Algemeen Deel;
- de Algemene Voorwaarden.

### 3. Voor welke reis geldt deze verzekering?

Met de module Lang op Reis bent u verzekerd voor reizen die maximaal 365 dagen aaneengesloten duren.

**Let op:** in het onderdeel 'Voor welke reis geldt deze verzekering' van de Bijzondere Voorwaarden leest u dat de reis maximaal 60 dagen aaneengesloten mag duren. Deze bepaling geldt niet voor u als u deze module Lang op Reis heeft meeverzekerd.



## Module Zakenreis

Deze voorwaarden gelden alleen als op de polis staat dat de module Zakenreis is meeverzekerd.

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering betalen wij als u voor uw werk op reis bent. Hieronder valt ook vrijwilligerswerk, vakantiewerk, studie en stage.

**Let op:** het artikel 'Als u op zakenreis gaat' in het onderdeel 'Welke kosten betalen wij niet?' van de Bijzondere Voorwaarden geldt dus niet voor u als u deze module Zakenreis heeft afgesloten.

### 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden:

- de voorwaarden die u nu leest;
- de Bijzondere Voorwaarden - Algemeen Deel;
- de Algemene Voorwaarden.

### 3. Voor welke schade betalen wij?

#### **Wij betalen voor zaken van uw werkgever**

Heeft u zaken van uw werkgever bij u? Dan betalen wij maximaal € 500,- voor schade aan deze zaken van uw werkgever.

## Module Wereld

Deze voorwaarden gelden alleen als op de polis staat dat de module Wereld is meeverzekerd.

### 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met dit deel van de verzekering bent u verzekerd voor reizen in alle landen van de wereld.

### 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden:

- de voorwaarden die u nu leest;
- de Bijzondere Voorwaarden - Algemeen Deel;
- de Algemene Voorwaarden.

### 3. In welke landen geldt deze verzekering?

Met de module Wereld bent u verzekerd voor reizen in alle landen van de wereld.

**Let op:** in het onderdeel 'In welke landen geldt deze verzekering' van de Bijzondere Voorwaarden leest u dat uw verzekering in Europa geldt. Deze bepaling geldt niet voor u als u deze module Wereld heeft meeverzekerd.

De verzekeringsvoorwaarden geven de rechten en verplichtingen weer. Als u niet tevreden bent over de polis, heeft u de mogelijkheid de verzekeringsovereenkomst zonder opgaaaf van redenen binnen veertien dagen na ingangsdatum te beëindigen.

Als u geen prijs stelt op informatie over producten of diensten, dan kunt u dit schriftelijk melden bij FBTO, afdeling Relatiebeheer, Postbus 318, 8901 BC Leeuwarden.

### **Meer weten?**

U kunt op verschillende manieren extra informatie aanvragen of uw vraag stellen.

**Internet [fbto.nl](http://fbto.nl)**

**E-mail [info@fbto.nl](mailto:info@fbto.nl)**

**Telefoon (058) 234 56 78**

18020014 110 18.10

FBTO is een handelsnaam van Achmea Schadeverzekeringen N.V., KvK nr. 08053410 en Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., KvK nr. 08077009, beide statutair gevestigd in Apeldoorn en FBTO Zorgverzekeringen N.V., KvK nr. 30208631, statutair gevestigd in Leeuwarden en Achmea Zorgverzekeringen N.V., KvK nr. 28080300, statutair gevestigd in Zeist.

FBTO is onderdeel van **achmea**