



Informatie en veel gestelde vragen over de Coronapandemie en de gevolgen voor uw doorlopende reisverzekering

ALGEMEEN

Reisadvies

In het algemeen geldt dat u bij twijfel over wel / niet annuleren altijd contact dient op te nemen met de reisorganisatie en het reisadvies van het Ministerie van Buitenlandse zaken in de gaten moet houden. Daar vindt u de meeste actuele informatie over het reisadvies naar het vakantieland. Voor vragen kunt u ook bellen naar het 24/7 contactcenter op telefoonnummer +31 (0)247247247.

Gevolgen van de coronapandemie op reizen

De impact van het coronavirus op mensen en hun gezondheid is groot. Op 11 maart 2020 heeft de Wereldgezondheidsorganisatie bepaald dat het coronavirus een pandemie is. Het virus komt dus wereldwijd voor. De pandemie heeft ook gevolgen voor uw geboekte reis. En mogelijk ook voor de reizen die u nog wilt boeken. Zo was op 17 maart 2020 voor alle landen minimaal code oranje afgegeven. Dat betekent dat de overheid adviseert om alléén naar het buitenland te reizen als dat strikt noodzakelijk is. Maar vanaf 15 juni 2020 is reizen naar een aantal landen weer mogelijk door aangekondigde versoepeling van de coronamaatregelen. En geldt er geen negatief reisadvies of code oranje meer voor alle landen. Toch kan het coronavirus nog altijd impact hebben op uw reis.



REIS ANNULEREN EN DEKKING

Een reis geboekt? Volg deze 3 stappen!

Vraagt u zich af wat u moet doen als uw reis niet door kan gaan? En met wie u contact kunt opnemen? We helpen u op weg met 3 belangrijke stappen.

Stap 1 - Annuleer uw reis niet zelf

Zo voorkomt u dat u een eventuele vergoeding misloopt. Overleg altijd eerst met uw reisorganisatie over een mogelijke oplossing (zie stap 2). Die stap is ook nodig om een vergoeding te kunnen krijgen, als u géén regeling krijgt van de reisorganisatie (zie stap 3). Annuleer een reis dus niet zelf, maar doe dat in overleg.

Stap 2 - Neem contact op met uw reisaanbieder

Kan uw reisorganisatie, luchtvaartmaatschappij of accommodatie de reis niet uitvoeren? De organisatie waar u uw vakantie hebt geboekt, is wettelijk verplicht u de reiskosten terug te betalen of te compenseren. Denk aan een voucher of omboekregeling. Dit geldt voor alle reisbureaus, ongeacht of ze zijn aangesloten bij de ANVR of niet. Kijk eens rond op de website van uw reisaanbieder. Vindt u daar niet de informatie die u zoekt? En gaat u binnen een week op reis? Neem dan contact op met uw reisaanbieder over een oplossing, eventueel in overleg met uw adviseur.

Goed om te weten

Is er een andere regeling of vergoeding? Dan bieden wij geen dekking voor annuleringskosten, omdat de kosten van uw reis al gedekt zijn.

Stap 3 - Biedt uw reisaanbieder géén regeling aan? Check onze dekking!

Is op uw reisbestemming code oranje of rood van kracht? Dan krijgt u van ons een vergoeding van de annuleringskosten als aan álle onderstaande voorwaarden wordt voldaan:

- U vertrekt binnen 7 dagen. Is de reis verder in de toekomst gepland? Dan is het nog niet zeker of uw reis wel of niet door kan gaan.
- U heeft uw doorlopende reisverzekering afgesloten vóór 20 maart 2020. De reis is geboekt vóór 20 maart 2020.
- De reis is geboekt voordat op de plaats van bestemming code oranje of rood van kracht was vanwege het coronavirus.
- De reisaanbieder biedt geen terugbetaling, voucher of omboekingsregeling aan. Bij het indienen van een claim hebben wij een kopie nodig van het bericht van uw reisaanbieder, waarin staat dat er in uw situatie geen compensatieregeling wordt getroffen. Dat kan bijvoorbeeld een brief, e-mail of chatbericht zijn.

VEEL GESTELDE VRAGEN

VRAGEN OVER DEKKING

Waarom kan ik mijn reis die over meer dan 7 dagen gepland is niet annuleren vanwege het coronavirus?

Wij bieden nu nog geen annuleringsdekking. Op dit moment is het onduidelijk hoe de situatie er op zowel kortere als langere termijn uitziet. De ontwikkelingen volgen elkaar snel op en door de overheid zijn diverse maatregelen genomen. Dit geldt ook voor uw reisbestemming. Het is daarom niet zeker hoe de situatie is op de datum van vertrek naar uw reisbestemming. Veel organisaties bieden een compensatieregeling als ze de geboekte reis niet uit kunnen voeren, en in dat geval is er geen annuleringsdekking.



Annuleert u uw reis terwijl u over meer dan 7 dagen zou vertrekken?

Dan is er geen dekking. In onze polisvoorwaarden staat dat u alleen recht hebt op vergoeding van annuleringskosten als sprake is van een bijzondere onvoorziene omstandigheid. Bij een vertrekdatum meer dan 7 dagen in de toekomst is nog niet te zeggen of er op dat moment ook sprake is van een bijzondere onvoorziene omstandigheid.

Ben ik verzekerd voor het annuleren van mijn reis als er code oranje of rood is afgegeven voor mijn bestemming?

Dit is afhankelijk van de situatie. Is voor de reisbestemming minimaal code oranje van kracht? Dan kunnen de meeste reisaanbieders de reis niet uitvoeren. Zij annuleren in deze situatie uw reis of ticket. U heeft dan recht op compensatie van de reissom. Vraag daarom eerst bij uw reisorganisatie of luchtvaartmaatschappij na welke regeling zij aanbieden.

Is de reis nog niet geannuleerd door de reisorganisatie of luchtvaartmaatschappij?

Dan is er dekking voor de annuleringskosten als u aan alle onderstaande voorwaarden voldoet:

- U vertrekt binnen 7 dagen;
- uw doorlopende reisverzekering is afgesloten vóór 20 maart 2020;
- de reis is geboekt vóór 20 maart 2020;
- de reis is geboekt voordat op de plaats van bestemming oranje of rood van kracht was vanwege het coronavirus;
- de reis kan niet middels een voucher of via omboeking kosteloos in een andere periode worden geboekt. Ook kunt u geen geld terugkrijgen van uw reisaanbieder. Goed om te weten: bij het indienen van een claim hebben wij een kopie nodig van het bericht van uw reisaanbieder, waarin staat dat er in uw situatie geen compensatieregeling wordt getroffen. Dit kan bijvoorbeeld een brief, e-mail of chatbericht zijn.

Is omboeken goedkoper dan annuleren?

Dan vergoeden wij de omboekingskosten.

Ben ik verzekerd voor het annuleren van mijn reis als er code groen of geel is afgegeven voor mijn bestemming?

Het is afhankelijk van een aantal voorwaarden of u hiervoor verzekerd bent. Wij vergoeden de annuleringskosten als u aan alle onderstaande voorwaarden voldoet:

- het hoofddoel* van uw reis vervalt vanwege de coronamaatregelen;
- u vertrekt binnen 7 dagen;
- uw doorlopende reisverzekering is afgesloten vóór 20 maart 2020;
- de reis is geboekt vóór 20 maart 2020;
- de reis is geboekt voordat op de plaats van bestemming oranje of rood van kracht was vanwege het coronavirus;
- de reis kan niet middels een voucher of via omboeking kosteloos in een andere periode worden geboekt. Ook kunt u geen geld terugkrijgen van uw reisaanbieder. Goed om te weten: bij het indienen van een claim hebben wij een kopie nodig van het bericht van uw reisaanbieder, waarin staat dat er in uw situatie geen compensatieregeling wordt getroffen. Dit kan bijvoorbeeld een brief, e-mail of chatbericht zijn.

**Voorbeeld:*

Gaat u een weekend naar Disneyland Parijs met de Thalys, maar is het park gesloten vanwege het coronavirus? Dan krijgt u de kosten vergoed als Disneyland Parijs en de Thalys geen compensatie bieden (voucher, omboeking of terugbetaling). Gaat u een lang weekend naar Parijs waarvan u een dag naar Disney gaat, en is het park gesloten, dan vervalt het hoofddoel van uw reis niet en bieden wij geen dekking voor annulering.



Waarom is annulering vanwege het coronavirus niet verzekerd voor reizen die op of na 20 maart 2020 geboekt zijn?

Het annuleren van uw reis is alleen verzekerd bij onvoorziene omstandigheden. Omdat het coronavirus sinds 11 maart 2020 door de Wereldgezondheidsorganisatie is aangemerkt als een pandemie, is annuleren vanwege het coronavirus geen onvoorziene omstandigheid meer. De kans is daardoor groot dat het virus impact heeft op uw reis of dat uw reis hierdoor zelfs niet door kan gaan. Dit geldt óók voor reizen die u nu boekt, ook al zijn de coronamaatregelen in sommige landen versoepeld. Ook voor reizen die later plaatsvinden (bijvoorbeeld volgend jaar) zijn de annuleringskosten in verband met een pandemie niet meer verzekerd.

VRAGEN OVER HULP IN HET BUITENLAND

Belangrijk

Om voor vergoeding van kosten in aanmerking te komen, moet u altijd toestemming hebben van onze Helpdesk.

*Heeft u hulp nodig in Nederland of in het buitenland? Neemt u dan contact op met ons kantoor (0223) 747432. Is er sprake van een calamiteit buiten kantooruren en heeft u noodhulp/dringend hulp nodig? Belt u dan onze **Alarmdienst: (026) 400 23 90**. Bent u op het moment van schade in het buitenland bel dan +31 26 400 23 90. Wij zijn bereikbaar 24 uur per dag, 7 dagen per week.*

Wat moet ik doen als ik niet terug naar Nederland kan vanwege aangescherpte coronamaatregelen tijdens mijn reis?

Overleg eerst met uw reisorganisatie of luchtvaartmaatschappij of u de geplande terugreis kunt omboeken. Is dat niet mogelijk? En is de kleurcode groen of geel op de reisbestemming veranderd in code oranje of rood vanwege corona? Dan vergoeden wij de redelijke extra reiskosten van openbaar vervoer op basis van de laagste klasse om terug te reizen. Neem in dit geval altijd eerst contact op met onze Helpdesk. U kunt ons bereiken op het telefoonnummer +31 26 400 23 90. Wij zijn dag en nacht bereikbaar.

Blijft mijn doorlopende reisverzekering geldig als ik door corona langer op reis ben dan gepland?

Duurt uw reis door een onvoorziene vertraging, buiten uw wil om, langer dan het aantal geplande dagen en langer dan de maximale verzekeringstermijn op de polis? Dan blijft uw reisverzekering geldig tot het eerst mogelijke moment dat u naar huis kunt terugkeren.

Ik verblijf in een gebied waar het reisadvies weer verandert van kleurcode groen of geel naar oranje of rood? Ben ik nog steeds verzekerd?

U bent nog steeds verzekerd. Het reisadvies is namelijk veranderd terwijl u in het gebied aanwezig bent.



Ben ik verzekerd als ik op vakantie ga naar een bestemming waar code oranje of rood geldt vanwege het coronavirus?

U bent niet verzekerd als u een corona-gerelateerde schade oploopt of daarvoor kosten moet maken (bijvoorbeeld hulpverlening, of medische kosten) omdat u ondanks het negatieve reisadvies, in ernstige mate tekort schiet in uw verplichting om schade te voorkomen door toch af te reizen naar uw reisbestemming.

Goed om te weten

U bent verzekerd voor schade die niet gerelateerd is aan corona, zoals medische kosten als gevolg van een beenbreuk of bagage die wordt gestolen. Uiteraard moet u wel de normale voorzorgsmaatregelen in acht nemen. Op uw polisblad leest u wat er onder uw dekking valt.

VRAGEN OVER OMBOEKEN, VOUCHERS EN BOEKINGEN

Ik moet een aanbetaling doen voor mijn reis, maar misschien gaat de reis niet door vanwege het coronavirus. Moet ik dan wel betalen?

Uw reis is niet geannuleerd door uw reisorganisatie of luchtvaartmaatschappij. Het is nog niet bekend hoe de situatie is op de datum van vertrek naar uw reisbestemming. Er is een kans dat uw reis gewoon kan doorgaan. Daarom moet u nog wel een aanbetaling doen. U moet de verplichtingen die u heeft uit uw reisovereenkomst immers nakomen. Als u dat niet doet loopt u het risico dat u uw aanbetaling kwijt bent. Hiervoor biedt de annuleringsverzekering geen dekking.

Goed om te weten

Ook alle reisaanbieders volgen de situatie op de voet en passen hier hun maatregelen op aan. Als uw reis niet kan doorgaan en door de reisaanbieder wordt geannuleerd, moet deze u restitutie of een compensatieregeling aanbieden voor de reissom.

Ben ik verzekerd voor het annuleren van mijn reis als ik geen gebruik wil maken van de voucher of omboekregeling van de reisorganisatie of luchtvaartmaatschappij?

Voor de kosten van uw reis is in dit geval al een compensatieregeling aangeboden. Er is dus geen dekking voor de annuleringskosten, ook als u geen gebruik wilt maken van de voucher of omboekregeling.

Goed om te weten

Boekt u op of ná 20 maart 2020 een reis met de verkregen voucher of boekt u uw reis om? Dan ontvangt u geen vergoeding van de annuleringskosten voor de nieuwe reis als u deze reis moet annuleren vanwege het coronavirus.

Kan ik ondanks mijn reisbestemming een kleurcode groen of geel heeft gekregen, mijn reis annuleren omdat ik niet meer naar de bestemming wil?

In onze polisvoorwaarden staat dat u alleen recht hebt op vergoeding van annuleringskosten als er sprake is van een bijzondere onvoorziene omstandigheid. Het niet meer willen reizen naar uw bestemming is geen bijzondere onvoorziene omstandigheid en valt dus niet onder de dekking van uw polis.

Wat kunt u doen?

Neemt u tijdig contact op met uw reisorganisatie, hotel of vervoersmaatschappij. Zij bieden veelal de mogelijkheid uw reis om te boeken naar een andere datum of bestemming.



Ik kan mijn geplande reis kosteloos omboeken, maar het bedrag van de nieuwe reis is hoger dan het bedrag van de oorspronkelijk geplande reis. Krijg ik de kosten voor de hogere reissom vergoed?

De kosten voor de hogere reissom van de omgeboekte reis worden niet vergoed. De extra kosten behoren namelijk niet tot de kosten van de oorspronkelijk geplande reis die niet doorgaat.

Voorbeeld: de reissom van de oorspronkelijk geplande reis was € 500,-. U heeft deze reis kosteloos omgeboekt naar een andere periode, maar dan kost de reis € 550,-. Het verschil met de oorspronkelijke reissom wordt niet vergoed.

Kan ik mijn reis annuleren omdat ik nu minder geld te besteden heb?

In onze polisvoorwaarden staat dat u alleen recht hebt op vergoeding van annuleringskosten als er sprake is van een bijzondere onvoorziene omstandigheid. Een verminderde financiële positie is geen bijzondere onvoorziene omstandigheid en valt dus niet onder de dekking van uw polis.

Kan ik ook een terugbetaling ontvangen van mijn reisaanbieder als ik geen gebruik wil maken van de aangeboden voucher vanwege corona?

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft uitgangspunten geformuleerd voor branches die niet in staat zijn om alle klanten hun reissom te restitueren en daarom gebruik maken van vouchers. Een van deze uitgangspunten is dat het bedrag van de voucher, dat voor het verstrijken van de geldigheidsduur nog niet is besteed, achteraf actief en binnen een redelijke termijn door de ondernemer wordt uitgekeerd. Kijk voor meer informatie op www.acm.nl.