

Welkom bij de veelgestelde vragen over Allianz reisverzekeringen!

Hier geven wij je essentiële informatie over reisverzekeringen. Hieronder vind je antwoorden op veelgestelde vragen, van de voordelen van een reisverzekering tot het claimproces.

ALGEMENE VRAGEN

Waarom heb ik een reisverzekering nodig?

Een reisverzekering beschermt je tegen bepaalde financiële risico's en verliezen die kunnen optreden tijdens het reizen. Annulerings- en onderbrekingsuitkeringen kunnen niet-terugbetaalbare, vooruitbetaalde reiskosten (tot het bedrag van je polislimieten) voor je vergoeden als je reis wordt geannuleerd of onderbroken om een verzekerde reden. Afhankelijk van de reisverzekering die je afsluit, kan de verzekering je ook cruciale hulp bieden bij een medisch noodgeval; verliezen aan je vergoeden veroorzaakt door een verzekerde reisvertraging, vertraging of verlies/beschadiging van je bagage; en ook hulp bieden in andere situaties (opgesomd in de voorwaarden).

Wat valt er onder niet-terugbetaalbare kosten?

Niet-terugbetaalbare kosten kunnen vooruitbetaalde reisdeposito's/betalingen omvatten met betrekking tot diensten afgesloten bij [BPARTNER NAME] die verloren zouden gaan als je voor vertrek van de reis om een verzekerde reden moet annuleren.

Wie kan deze verzekering kopen?

Deze reisverzekering is bedoeld voor jou als je een of meer vliegtickets boekt op de website van [BPARTNER NAME] om te reizen naar bestemmingen die worden aangeboden door [BPARTNER NAME] (met uitzondering van bestemmingen die zijn uitgesloten op de verzekering) en als je beschermd wil worden tegen mogelijke onvoorziene gebeurtenissen buiten jouw macht, die zich voor of tijdens je reis kunnen voordoen.

Om een verzekering af te sluiten moet je woonachtig zijn in Nederland.

Deze verzekering is niet geschikt voor jou als:

- je tijdens je reis deelneemt aan bepaalde extreme sportactiviteiten of sportwedstrijden;
- je meerdere reizen binnen een jaar wil verzekeren;
- je reis al begonnen is;
- je reis plaatsvindt in een land dat is uitgesloten op de verzekering;
- je al verzekerd bent op een andere verzekering met dezelfde dekking.

Wat dekken reisverzekeringen?

Afhankelijk van de reisverzekering die je afsluit, kan jouw polis voordelen bieden voor een aantal situaties die zich voor of tijdens jouw reis kunnen voordoen. Deze voordelen kunnen het volgende omvatten:

- Annulering van de reis;
- Reisonderbreking;
- Medisch noodvervoer;
- Medische noodkosten;
- Beschadigde/verloren/gestolen/vertraagde bagage;
- Reisvertraging.

Opmerking: Niet alle verzekeringen omvatten alle hier vermelde voordelen. Raadpleeg de bijbehorende voorwaarden.

Wie wordt gedekt door mijn reisverzekering?

De reisverzekering dekt alleen personen die als verzekerden op het polisblad staan vermeld. Familieleden en/of reisgenoten zijn niet gedekt, tenzij ze op het polisblad worden genoemd.

Hoe kan ik een reisverzekering afsluiten?

Een reisverzekering wordt als optie aangeboden bij de aankoop van je vliegtickets. Je hoeft het alleen maar aan je winkelmandje toe te voegen en je tickets zijn verzekerd zodra je bestelling is betaald.

Hoe kan ik mijn reisverzekering opzeggen?

Je kan een annuleringsverzoek indienen via [\[WEBSITE OF EMAIL ADRES\]](#). Je krijgt jouw geld terug als je annuleert binnen de aangegeven herroepingstermijn die vermeld staat in de bevestigingse-mail, op voorwaarde dat er geen schade is ingediend en je reis nog niet is begonnen.

Waar kan ik mijn polisnummer vinden?

Het polisnummer staat in de bevestigingse-mail die je hebt ontvangen of op het polisblad dat je na de aankoop van de verzekering hebt ontvangen.

Hoe weet ik wat mijn dekkingslimieten zijn?

Raadpleeg het dekkingsoverzicht van de voorwaarden van je reisverzekering, dat je per e-mail ontvangt. Hier vind je alle details van jouw verzekering, inclusief voordelen, dekkingslimieten, verzekerde redenen en uitsluitingen.

SPECIFIEKE VRAGEN OVER DEKKINGEN

Annulering

Ik wil niet meer reizen. Kan ik de kosten van mijn vliegticket terugkrijgen?

Nee, een annuleringsverzekering biedt geen dekking wanneer je van gedachten verandert over je reis.

[Mijn reis wordt geannuleerd door een reisorganisator, kan ik mijn reiskosten terugbetaald krijgen?](#)

Nee, een annuleringsverzekering dekt geen annulering door de reisorganisator. Alleen annulering door jou, en voor een verzekerde reden, komt in aanmerking voor een vergoeding van je annuleringsverzekering.

Om een vergoeding te krijgen in geval van annulering door de reisorganisator, nodigen we jou uit om rechtstreeks contact op te nemen met de klantenservice van de reisorganisator.

[Ik heb een medische aandoening waardoor ik niet kan reizen. Kan ik annuleren en de kosten van mijn reis vergoed krijgen?](#)

Vergoeding voor annulering als gevolg van een reeds bestaande medische aandoening is afhankelijk van het land waar je woont en de status van de medische aandoening op het moment dat je de reisverzekering afsloot. Raadpleeg de voorwaarden.

Reisvertraging

[Ik heb mijn vlucht gemist door een vertraging van het plaatselijke openbaar vervoer dat ik gebruikte om naar het vliegveld te gaan. Ben ik gedekt door de verzekering?](#)

Ja, als je je vlucht mist door vertraging van een reisvervoerder (zoals een vlucht, trein of bus) of plaatselijk openbaar vervoer, kom je in aanmerking voor vergoeding van extra vervoerskosten om je bestemming te bereiken of naar huis terug te keren.

Raadpleeg de voorwaarden voor de volledige lijst van verzekerde gebeurtenissen.

[Ik heb mijn vlucht gemist omdat ik niet wakker werd. Word ik gedekt door de verzekering?](#)

Nee, de verzekering biedt geen vergoeding als je je vlucht mist door je eigen vertraging.

[Mijn vlucht is vertraagd, ben ik gedekt door de verzekering?](#)

Als je vlucht vertraagd is, kun je een vergoeding krijgen voor de kosten van accommodatie, vervoer en maaltijden in je wachttijd. Raadpleeg de voorwaarden om te weten wat de minimale vertraging is om in aanmerking te komen voor vergoeding.

Deze dekking is een aanvulling op de door de luchtvaartmaatschappij voorgestelde oplossingen.

Bagage dekking

[Mijn bagage is beschadigd, verloren of gestolen tijdens de reis: waarvoor ben ik gedekt?](#)

Indien je bagage verloren, beschadigd of gestolen is tijdens je reis, krijg je een vergoeding voor reparatie of vervanging. Raadpleeg de gedetailleerde voorwaarden en uitsluitingen bekijken in de voorwaarden.

[Mijn bagage is vertraagd, waarvoor ben ik gedekt?](#)

Als je bagage vertraging oploopt bij de luchtvaartmaatschappij, krijg je een vergoeding voor de kosten die je maakt voor het aanschaffen van essentiële zaken totdat de bagage arriveert.

Raadpleeg de voorwaarden om te weten wat de minimale vertraging is om in aanmerking te komen voor vergoeding.

Deze dekking is een aanvulling op de door de luchtvaartmaatschappij voorgestelde oplossingen.

Medische nooddekking

Dekt de verzekering medische kosten in het buitenland?

Met de medische nooddekking kan je:

- vergoed worden voor de onvoorziene dringende medische kosten die je maakt tijdens je reis in het buitenland, zoals een bezoek aan een lokale arts in geval van een kleine gezondheidskwestie (buikgriep, keelpijn...), medische onderzoeken en/of medicijnen voorgeschreven door een lokale arts (bloedonderzoek, radiologisch onderzoek...) en dringende tandartskosten, bijvoorbeeld in geval van ernstige kiespijn;
- profiteren van de vergoeding van hospitalisatiekosten, als je als ziekenhuispatiënt moet worden opgenomen bij een ongeval of een ernstig gezondheidsprobleem (hospitalisatiekosten, chirurgie, onderzoeken...);
- profiteren van de betaling voor medisch noodzakelijk vervoer naar het dichtstbijzijnde ziekenhuis of een geschikte faciliteit, evenals medische repatriëring naar huis na een verzekerde ziekte of verwonding.

Kan ik een repatriëring aanvragen naar mijn land van verblijf in geval van gezondheidsproblemen tijdens mijn reis?

Alle beslissingen over je repatriëring moeten worden genomen door medische professionals. Als je ernstig ziek of gewond raakt of een medische aandoening ontwikkelt, moet jij of iemand namens jou contact met ons opnemen (medische hulpdienst van Allianz), en wij moeten al het vervoer van tevoren regelen. Als wij het vervoer niet hebben goedgekeurd of geregeld, zullen wij alleen betalen tot het bedrag dat wij zouden hebben betaald als wij het vervoer hadden geregeld en zullen wij geen verantwoordelijkheid nemen voor vervoer dat wij niet hebben goedgekeurd of geregeld.

Houd er rekening mee dat:

- een verstuijing of verkoudheid niet voldoende is om medische evacuatie of repatriëring te rechtvaardigen;
- vervoer is alleen mogelijk als je toestand gestabiliseerd is en/of als je vervoerbaar bent.

Hoe neem ik contact op met de medische hulpdienst?

De medische hulpdienst is beschikbaar op [\[DAGEN/UREN, TELEFOONNUMMER\]](#).

Je kan ook contact met ons opnemen via [\[EMAIL ADRES\]](#).

Uitsluitingen

Zijn er uitsluitingen op mijn verzekering?

Ja, er zijn uitsluitingen op de reisverzekering. Dit zijn specifieke situaties of omstandigheden waarvoor de verzekering niet geldt. Enkele veel voorkomende uitsluitingen zijn risicovolle activiteiten zoals extreme sporten, oorlogshandelingen of terrorisme. De lijst met algemene uitsluitingen is beschikbaar in de voorwaarden.

EEN CLAIM INDIENEN

Hoe dien ik een claim in?

De snelste en eenvoudigste manier om een claim in te dienen is door naar de website te gaan op [\[URL\]](#). Om te beginnen heb je jouw e-mailadres of polisnummer nodig, evenals je vertrekdatum of aankoopdatum van de polis.

Je kunt ook contact met ons opnemen via [\[EMAILADRES, TELEFOONNUMMER\]](#).

Documentatie ter ondersteuning van je claim is vereist voordat wij je claim kunnen beoordelen. Zodra je jouw claim hebt ingediend, ontvang je een bevestigingse-mail.

Hoe controleer ik de status van een claim?

Voor de snelste service controleer je de status van je claim online op [\[URL\]](#).

Waar kan ik mijn polisnummer vinden?

Het polisnummer staat in de bevestigingse-mail die je hebt ontvangen of op het polisblad dat je na het afsluiten van de verzekering hebt ontvangen.

Waarom moet ik documentatie indienen?

Ondersteunende documentatie stelt ons in staat om je claim te verifiëren en is nodig om het beoordelingsproces te starten. Welke documentatie nodig is, hangt af van het type claim en de reden. Het kan gaan om ontvangstbewijzen, mededelingen en facturen van je reisaanbieders, medische dossiers, politierapporten, foto's, enz.

Waarom is mijn claim afgewezen?

Enkele veel voorkomende redenen voor het afwijzen van claims zijn bijvoorbeeld:

- De reden van je claim voldoet niet aan de vereisten die in de polis staan vermeld;
- De reden van je claim staat vermeld onder "Algemene uitsluitingen" in de voorwaarden.

Het is belangrijk om de voorwaarden te lezen voordat je op reis gaat of een claim indient om te begrijpen wat wel en niet verzekerd is.