



REISVERZEKERINGEN

➤ GERUST OP REIS

Wegwijs in reisbijstand, annuleringsverzekering
en andere nuttige verzekeringen op reis

OIVO

Onderzoeks- en Informatiecentrum
van de Verbruikersorganisaties



Assuralia
Beroepsvereniging van verzekeringsondernemingen

CHECKLIST

WELKE REISVERZEKERING DEKT WELK RISICO?

- Bijstand aan personen (p. 4)
- Bijstand voertuigen (p. 5)
- Reisannulering (p. 8)
- Bagage / reisgoed (p. 10)

WAT HEB JE AL?

- Andere nuttige verzekeringen (p. 11)
- Kredietkaart (p. 16)
- Ziekenfonds (p. 16)
- Touroperator

VEELGESTELDE VRAGEN?

- Lees de 10 FAQ's (p. 14)

WAAR KAN JE TERECHT?

- Reisbureau
- Internet
- Verzekeraar
- Verzekeringstussenpersoon
- Bank

VOOR WELKE PERIODE?

- Enkel voor 1 reis
- Een volledig jaar

➤ OP REIS OF ONDERWEG MÉT VERZEKERING = ZONDER ZORGEN



Als je aan vakantie denkt, denk je niet automatisch aan reisverzekeringen...

Vakantie is altijd een zeer prettig vooruitzicht. Wie een reis plant verkeert meestal in een optimistische stemming. Bij het regelen van een reis – met of zonder hulp van een touroperator – sta je niet meteen stil bij de kans dat je pech kan kennen, een ongeval kan hebben of kan ziek worden. Dicht bij huis weten de meeste mensen zich goed te beredderen. Je weet op welke mensen en welke (hulp)diensten je een beroep kan doen in geval van nood. In het buitenland ligt dat iets anders, zeker in de landen waarvan je de taal niet beheerst. Daarom is het goed je te laten bijstaan.

In een aantal gevallen kan je een beroep doen op de klassieke verzekeringen die je 365 dagen per jaar dekking verlenen, maar een vakantie brengt ook specifieke risico's met zich mee en dan kan je een geschikte reisverzekering overwegen.

Het prettige vooruitzicht van een vakantie kan immers aan duigen vallen nog vóór het vertrek en zelfs tijdens je verblijf wanneer zich een onvoorziene omstandigheid voordoet.

Om met een gerust gevoel een reis te boeken of aan te vatten ga je na wat je wensen of noden zijn en welke bescherming de verzekering hiervoor kan bieden. Je kan kiezen voor een contract enkel voor die ene reis of voor een jaarcontract. Vraag gerust een verzekeringsbrochure aan je reisagent of vergaar alle nuttige informatie bij de verzekeraar van jouw keuze.

➤ BIJSTAND AAN PERSONEN



De waarborg bijstand aan personen in geval van ziekte, ongeval, overlijden biedt meestal volgende diensten:

- ➔ medische kosten in het buitenland;
- ➔ bezoek van een verwante bij ziekenhuisopname;
- ➔ repatriëring van de zieke/gewonde/overledene;
- ➔ repatriëring van de verzekerden die de zieke/gewonde/overledene begeleiden;
- ➔ begeleiding van de zieke/gewonde;
- ➔ plaatsvervangende chauffeur;
- ➔ opsporings- en reddingskosten (bijvoorbeeld in de bergen);
- ➔ terugkeer en begeleiding van kinderen;
- ➔ ...

Noot: de definitie van de waarborgen en de eventuele grensbedragen kunnen verschillen naargelang de gekozen formule of verzekeraar.

➤ BIJSTAND AAN VOERTUIGEN



De waarborg bijstand aan voertuigen ⁽¹⁾ en geïmmobiliseerde passagiers biedt meestal volgende diensten ⁽²⁾ :

- vervangwagen (en/of vervangchauffeur) voor enkele dagen;
- pechverhelping-sleepdienst (soms pas geldig vanaf 10km van huis);
- voortzetting van de reis of huren van een voertuig na ongeval;
- verzending van wisselstukken;
- ophalen van het achtergelaten voertuig;
- stallingskosten;
- caravan en aanhangwagens meeverzekerd.

⁽¹⁾ Autoverzekering en pechverhelping staan los van mekaar. In een uitgebreide bijstandverzekering zit altijd bijstand voor voertuigen. In meer beperkte formules is dit niet systematisch inbegrepen. Wie al lid is van een pechverhelpingsdienst of wie absoluut niet van plan is om tijdens de geplande reis een auto te gaan besturen, hoeft dus niet voor een all in-reisverzekering te opteren.

⁽²⁾ De inhoud van de waarborgen kan verschillen naargelang de formule (tijdelijk of jaarcontract, basiscontract of uitgebreid contract) en naargelang de verzekeraar (extraatjes of waarborglimieten kunnen verschillen).

➤ ANDERE BIJSTAND



LOGISTIEKE HULP:

- opsturen van bril, prothese of geneesmiddelen (indien je ter plaatse geen gelijksoortige kunt vinden en indien voorgeschreven door een geneesheer);
- repatriëren van bagage;
- repatriëren van honden of katten;
- hulp bij vervanging van reis- en identiteitsdocumenten;
- doorgeven van dringende boodschappen naar aanleiding van een ernstige gebeurtenis (ziekte, verwonding, ongeval).

VERLIES OF DIEFSTAL VAN IDENTITEITSDOCUMENTEN...

Je dient allereerst aangifte te doen van het verlies of de diefstal bij het dichtstbijzijnde politiekantoor. Ga met een kopie van het proces-verbaal en twee recente pasfoto's naar de ambassade of het consulaat van België voor het aanmaken van een nooddocument. Je reisbijstandverzekeraar bezorgt je het adres.

➤ DAG EN NACHT IN ACTIE !



De bijstandverzekeraars zijn in de weer voor de verzekerden 24u op 24, 7 dagen op 7. De oproepcentrales ontvangen meer dan 1 miljoen oproepen per jaar, met uiteraard pieken in de vakantieperiodes.

Hoe gaat een bijstandverlener te werk? Hij of zij :

- ➔ beantwoordt de oproepen van de klant;
- ➔ analyseert het probleem (identificatie van het contract, controle van de onderschreven waarborgen, verzameling van de informatie);
- ➔ coördineert het verloop van de dienstverlening aan de klant;
- ➔ zet volgens bestaande procedures en afspraken de middelen in om de nodige bijstand te verlenen;
- ➔ schakelt indien nodig ook eigen artsen en verplegers in;
- ➔ onderhoudt het contact met de dienstverleners ter velde;
- ➔ verzekert de opvolging van de dossiers;
- ➔ meet de kwaliteit van de geleverde diensten;
- ➔ treedt vooral op in noodsituaties (vaak met diensten «in natura») maar ook in een later stadium (terugbetaling van gemaakte kosten).

↑ REISANNULERING

13:40	Dubai	016	Boarding	61
13:40	Amsterdam	8876	Boarding	101
13:40	Bordeaux	7967	Go to Gate	104
13:48	Tenerife	6706	Go to Gate	110
13:48	Alicante	1077	Boarding	49
14:00	Geneva	0578	Please wait	
14:00	Rome	2640	Gate opens	13:25
14:00	Las Palmas	8693	Please wait	
14:10	Catania	2694	Gate opens	13:30
14:10	Manchester	354	Please wait	
14:10	Madrid	2486	Gate opens	13:30
14:15	Tenerife	5083	Gate opens	13:15
14:25	Malaga	8607	Please wait	
14:50	Geneva	2740	Gate opens	14:10
14:58	Edinburgh	2940	Gate opens	14:05
14:58	Gibraltar	8905	Please wait	

Ziekte of overmacht kunnen er voor zorgen dat je een gereserveerde reis moet annuleren. Een annuleringsverzekering biedt je een financiële bescherming in tal van situaties.

De **WAARBORG ANNULERING** komt doorgaans tussenbeide voor volgende gebeurtenissen :

- ziekte of ongeval;
- overlijden van een verzekerde of een verwante;
- complicaties bij zwangerschap;
- echtscheidingen of feitelijke scheidingen;
- ontslag door de werkgever om economische redenen;
- verplichte aanwezigheid op een nieuwe job;
- aanzienlijke materiële schade aan de woning;
- home- of carjacking;
- herexamen;
- oproeping als getuige of jurylid voor rechtbank;
- oproeping bij adoptie van een kind;
- oproeping voor humanitaire hulp of militaire missie;
- ...

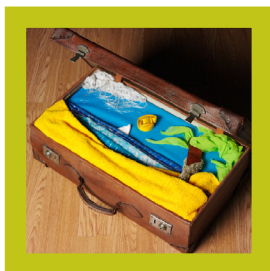
➤ DE EXTRA'S



De **EXTRA WAARBORGEN**: deze waarborgen zijn niet in elke verzekering aanwezig! Ze kunnen inhoudelijk sterk verschillen, naargelang de gekozen verzekeraar en gekozen formule. Het zijn extra's of pluspunten die je keuze voor een bepaalde reisverzekering kunnen beïnvloeden.

- ➔ Wijziging van de verblijfsdata: wie zich genoodzaakt ziet vertrek- of terugdatum te herzien, kan voor de wijzigingskosten eveneens en beroep doen op zijn annuleringsverzekering.
- ➔ Compensatiereis: wie om dringende redenen zijn vakantie vroegtijdig moet onderbreken en wordt gepatriëerd, ontvangt hiervoor een compensatie. Dit kan bij voorbeeld een waardebon zijn voor het maken van een nieuwe boeking bij dezelfde reisbemiddelaar.
- ➔ Terugbetaling van skipass en skiessen: wie bij het boeken van de skivakantie ook een skipass had gereserveerd, kan mits de waarborguitbreiding wintersporten, ook deze kosten vergoed krijgen (tot een begrensd bedrag, bv. 200 euro). Idem dito voor skiessen.
- ➔ Naargelang het type (sport)reis kan in sommige contracten ook de terugbetaling van bij voorbeeld duikopleidingen of surflessen voorzien zijn. Informeer je hierover bij de aanbieder van de reis.

➤ BAGAGE / REISGOED



Bij een reisverzekering kan je ook een **WAARBORG BAGAGE** nemen. Heel wat polissen spreken over «reisgoed». Die vergoedt de bagage

- bij diefstal,
- bij volledige of gedeeltelijke beschadiging,
- wanneer bijvoorbeeld de luchtvaartmaatschappij jouw bagage kwijt raakt, als je bagage vertraging heeft, en je moet dringende zaken aankopen, dan worden die kosten ook vergoed, meestal tot een beperkt bedrag.

Welk bedrag krijg ik vergoed?

Het bedrag dat je terugkrijgt wanneer je bagage gestolen of beschadigd is wordt berekend op basis van wat je betaalde toen je de stukken aankocht. Uiteraard daalt de waarde van de goederen met de jaren (slijtage). Omdat het bewijs van dit alles in de praktijk moeilijk te leveren is, geniet de consument meestal een dekking in «eerste risico»⁽¹⁾. Zo blijft de premie bescheiden en ontvang je toch in het merendeel van de gevallen een degelijke vergoeding. Hoeveel je in welk geval vergoed krijgt, hangt af van wat er in de polisvoorwaarden staat. Neem ze dus zeker goed door.

⁽¹⁾ «Eerste risico» betekent dat de schade wordt vergoed tot beloop van het daadwerkelijk verzekerde bedrag, ongeacht de werkelijke waarde.

➤ ANDERE NUTTIGE VERZEKERINGEN OP REIS

DE FAMILIALE VERZEKERING

De familiale verzekering dekt de aansprakelijkheid van het hele gezin voor de schade die je kan aanrichten aan derden. Slaat je zontje tijdens het minigolfen een balletje in de ruit van een geparkeerde auto? Dan is dat gedekt door de familiale verzekering, minstens in alle landen van geografisch Europa en alle landen grenzend aan de Middellandse zee. Veel polissen gelden wereldwijd.

DE HOSPITALISATIEVERZEKERING

De meeste hospitalisatieverzekeringen gelden praktisch wereldwijd. Als je onverwacht in het buitenland in het ziekenhuis belandt, kan je desgevallend je hospitalisatieverzekering aanspreken die zal tussenkomen binnen de limieten waarin die verzekeraar ook in België zou vergoeden. Opgelet: deze verzekering biedt geen echte bijstand. Ze vergoedt alleen de ziekenhuiskosten en de medische kosten tijdens de maand vóór en de drie maanden na de ziekenhuisopname.

DE BRANDVERZEKERING

Als je thuis een brandverzekering hebt waarbij ook je inboedel gedekt is, geldt deze verzekering ook op reis. Als jouw tijdelijk verplaatste goederen (meestal kledingstukken) bij voorbeeld beschadigd worden door een waterschade in de gehuurde vakantiewoning, kan je dus terecht bij je brandverzekeraar. Ook de burgerlijke aansprakelijkheid voor het gebouw en de inhoud is gedekt in een vakantiehuurwoning.

DE ONGEVALLLENVERZEKERING

Als je ernstig gewond raakt of overlijdt bij een privéongeval, komt de ongevallenverzekering tussen, tenzij het gaat om een extreme sport die uitgesloten is in het contract. Denk maar aan elasticspringen. Deze verzekering is – ten onrechte – minder verspreid in België.

DE AUTOVERZEKERING

Als je een ongeval hebt op reis met je wagen, is je aansprakelijkheid verzekerd zolang het land waarin dit gebeurde op de groene kaart vermeld staat. Dat geldt voor de landen van de Europese Unie en een hele reeks daarbuiten. Opgelet: voor de aansprakelijkheid en de daarmee samenhangende schadevergoeding wordt de «lokale» wet gevolgd en dus kan de vergoeding lager liggen dan in België het geval zou zijn. Bijkomende verzekeringen, zoals de omnium-, rechtsbijstand- of bestuurdersverzekering, kunnen ook in het buitenland soelaas brengen.

Op deze website van het Europese comité van verzekeringen (CEA) www.europeanmotorinsurance.eu krijgt de consument tips met betrekking tot een verkeersongeval in het buitenland.

Wie een **huurwagen** overweegt, dient aandacht te besteden aan de bijbehorende verzekeringen. De standaard-verzekeringsformules aangeboden door de verhuurmaatschappijen worden vaak gekenmerkt door begrensde vergoedingen. Vooral buiten Europa kan dat ook het geval zijn voor de verplichte burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering. Informeer je goed (en liefst voor je op vakantie vertrekt) over eventuele beperkingen en franchises, alsook over inhoud en prijs van aanvullende of ruimere formules.

DE RECHTSBIJSTANDVERZEKERING

Deze verzekering geeft u recht op juridisch advies en bijstand, bij voorbeeld wanneer je in het buitenland het slachtoffer bent van een ongeval waarvoor een derde aansprakelijk is, of omgekeerd, wanneer een derde een schadeclaim tegen jou instelt.

Een waarborg rechtsbijstand vind je onder meer terug in de rechtsbijstandverzekering auto (om je te helpen bijvoorbeeld bij betwisting van de aansprakelijkheid na een aanrijding met de auto), in de familiale verzekering (bijvoorbeeld om je rechten te doen gelden als zwakke weggebruiker) of in een uitgebreide rechtsbijstandpolis (die zeer uiteenlopende geschillen - in de mate dat ze gedekt zijn in je contract -via bemiddeling probeert op te lossen).

De tussenkomsten van de rechtsbijstandverzekering lopen na de vakantie gewoon verder. Ook voor de eventuele gerechtskosten.



Trend

STUDENTEN IN HET BUITENLAND

Gespecialiseerde bijstandverzekeraars bieden de jongste jaren ook nieuwe formules aan, maatwerk inspeland op nieuwe behoeften of trends.

Wie aan universiteit of hogeschool studeert en « Erasmus » -plannen smeedt, heeft er wellicht al van gehoord: de verzekering voor studenten in het buitenland.

De waarborg studenten biedt een uitgebreide dekking met terugbetaling van medische kosten (bv. tot 250.000 €) en van de studiekosten als je de studies moet onderbreken ten gevolge van gezondheidsproblemen, met daarbij ook een dekking Burgerlijke Aansprakelijkheid.

10 VEELGESTELDE VRAGEN

1 IN WELKE LANDEN GELDT DE BIJSTANDVERZEKERING?

Naargelang de gekozen formule, naargelang het afgesloten contract, verschilt het toepassingsgebied van de verzekering. De meeste contracten gelden in gans Europa en het Middellandse zeegebied. De ruimste contracten voorzien wereldwijde dekking.

2 MAG MIJN PARTNER ME VERGEZELLEN ALS IK IETS ERNSTIG TEGENKOM IN HET BUITENLAND?

Geen probleem. Indien de reisbijstandverzekeraar beslist om je om medische redenen te vervoeren of te repatriëren, dan regelt en betaalt de verzekering de terugkeer van een andere verzekerde die met je meereist tijdens de repatriëring.

Indien nodig zorgt de reisbijstand ook voor de terugkeer en begeleiding van de verzekerde kinderen en kleinkinderen jonger dan 18 jaar.

3 WELKE VERZEKERING BETAALT DE MEDISCHE KOSTEN IN HET BUITENLAND?

De reisbijstandverzekeraar betaalt het saldo van de in het buitenland gemaakte medische kosten, na tussenkomst van je ziekenfonds of je ziekteverzekering (hospitalisatieverzekering). In de praktijk loopt het zo: eerst moet je - zoals in eigen land - zelf de dokter betalen, dan vraag je de tussenkomst van het ziekenfonds, en tenslotte komt wat nog overblijft voor rekening van de betrokken verzekeraar. De ziekenwagen of andere

vervoersmiddelen om je te repatriëren regelt de verzekeraar voor jou, zonder dat je kosten hoeft te maken.

Let wel, voor medische kosten geldt soms een vergoedingslimiet, die kan schommelen tussen de 50.000 en 250.000 euro. De ruimste contracten kennen geen limiet. Zij voorzien trouwens ook een vergoeding voor de medische nabehandelingkosten in België, weliswaar voor beperkte sommen en steeds na tussenkomst van je ziekenfonds en eventueel van je hospitalisatieverzekering.

4 MAG IK NOG EEN VERZEKERING AFSLUITEN NA HET BOEKEN VAN DE REIS?

Dat mag zeker. Informeer je eerst grondig en evalueer wat je nodig hebt. Wie een reis of minitrip boekt via een reisorganisatie krijgt steevast de nodige verzekeringen in optie aangeboden. Het

staat je natuurlijk vrij om zelf op zoek te gaan naar een verzekering op maat van je behoeften. Dat kan via de bekende distributiekanaal (verzekeringsonderneming, makelaar, bank, internet, enz). Onze goede raad: als je een annuleringsverzekering wenst, breng die dan snel in orde. Wie kort voor het vertrek nog op zoek wil gaan naar een annuleringsverzekering voor een reis die reeds lang tevoren geboekt is zal moeite hebben om er een te vinden.



5 DEKT EEN REISVERZEKERING OOK REEDS BESTAANDE ZIEKTES?

Een bijstand- en/of annuleringsverzekering werkt weliswaar niet als je verzoek tot bijstand of annulering te maken heeft met een «voorafbestaande toestand». Hiermee wordt bedoeld: alle omstandigheden die bekend of aanwezig waren op het ogenblik van het afsluiten van de verzekering, waardoor het schadegeval redelijkerwijs te verwachten was.

Vraag je verzekeraar om verduidelijking.

6 HEB IK NIET AL EEN REISBIJSTAND VIA HET ZIEKENFONDS OF VIA EEN KREDIETKAART?

Door het lidmaatschap bij een ziekenfonds kan je een beroep doen op de noodcentrale Mutas (het vroegere Eurocross) voor een dringende medische tussenkomst of repatriëring. Het ziekenfonds biedt echter geen oplossingen voor verloren bagage, noch voor autopech, noch voor de repatriëring van een voertuig. Het voorziet evenmin een repatriëring wanneer tijdens je vakantie een naast familielid wordt gehospitaliseerd of komt te overlijden. De waarborgen voorzien in een klassieke/echte reisbijstandverzekering zijn dus veel ruimer dan deze via je ziekenfonds.

Bij (duurdere) kredietkaarten zit inderdaad soms een dekking reisbijstand. Let, zoals altijd, op de grenzen aan de vergoedingen of waarborgen. Meestal is de dekking pas geldig als je de reis hebt betaald met die kaart.

7 WAT KOST EEN REISVERZEKERING ONGEVEER?

Aangezien de inhoud van de contracten sterk kan verschillen, is dit geen gemakkelijke vraag. Louter richtinggevend, mag je er vanuit gaan dat een degelijke reisverzekering, alle waarborgen inbegrepen (dus annulering én reisbijstand) 6 à 8% van de totale reissom bedraagt. Alleen de waarborg annulering en compensatiereis bedraagt 4 à 5% van de totale reissom.

Voor concrete prijzen en offertes kan je terecht bij de verzekeraar of tussenpersoon (dat kan ook uw reisagent zijn) van je keuze. Vergeet ook de inhoud van de aangeboden formules niet te vergelijken, zodat je op reis vertrekt met een verzekering op maat van jouw behoeften.

Wie veel reist en telkens verzekerd wil zijn, bespaart centen met een jaarformule.

8 IS ER EEN VERSCHIL TUSSEN EEN STANDAARD ANNULERINGSVERZEKERING VIA DE TOUROPERATOR EN EEN APART CONTRACT VIA EEN GESPECIALISEERDE VERZEKERAAR?

Een standaard annuleringsverzekering bij een touroperator of reisbureau verzekert eenmalig de reis die is aangekocht. De verzekerde reissom per persoon is vaak beperkt. Hoe dan ook, kijk je best altijd de waarborgen van de aangeboden annuleringsverzekering na. Een gespecialiseerd contract kan afgesloten worden voor een reis of voor een bepaalde periode (bijvoorbeeld een volledig jaar). Een contract dat je zelf afsluit bij een gespecialiseerde reisverzekeraar biedt vaak een ruimere dekking aan.

9 WAT ALS MIJN REISAGENT FAILLIET GAAT?

Elke reisbureau is verplicht om een verzekering aan te gaan die dekking biedt aan de reizigers indien hij failliet gaat. Onder meer het Garantiefonds Reizen (GFG) en De Europese zorgen ervoor dat je als reiziger op je beide oren kan slapen wat betreft een mogelijk faillissement. Als je nog moet vertrekken, krijg je jouw geld terug, als je nog op reis bent, kan je jouw reis verder zetten. Als je reisagent aan zijn verzekeringsplicht voldoet, is de kans op verlies voor jou dus miniem.

Twijfel je of je reisagent wel verzekerd is? Dan kan je dat natrekken op de websites van de hierboven vermelde verzekeraars.

10 WAAR KAN IK TERECHT MET EEN KLACHT?

Elke verzekeraar – ongeacht welke branche waarin deze actief is – beschikt over een volwaardige klachtendienst. De gegevens vind je op hun website of in de algemene voorwaarden. Binnen de maand krijg je een antwoord. Als de klachtendienst van je verzekeraar je ontevredenheid niet kan wegnemen, kan je ook terecht bij de Ombudsdienst van de verzekeringen (www.ombudsman.as)

 **MEER WETEN**

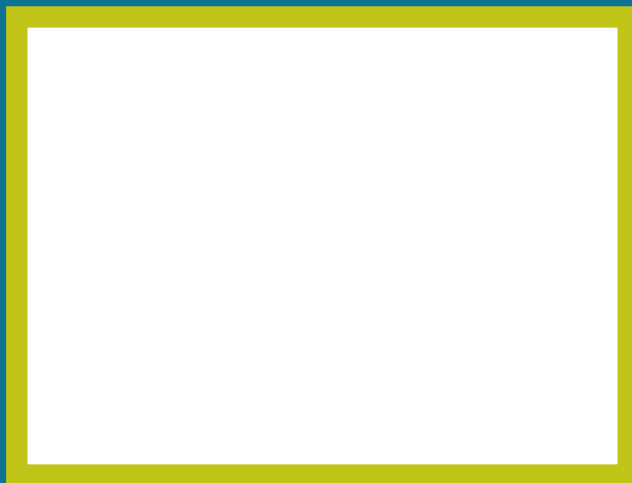
Het is onmogelijk om in een aantal bladzijden alle vragen te beantwoorden in verband met de reisverzekeringen. In de verzekeringspolissen van de verschillende formules vind je een uitvoerige omschrijving van al je rechten en plichten. Verdere informatie en FAQ's over reisverzekeringen vind je op de website www.assuralia.be.

Je kan natuurlijk ook terecht voor verdere informatie bij uw gebruikelijke contactpersoon voor verzekeringen of bij je reisbureau.

Voor goede raad inzake identiteitspapieren, geldzaken, veiligheid en gezondheid in het buitenland kan je terecht bij de Federale Overheidsdienst Buitenlandse zaken en haar brochure «Reis wijs! ». De tekst vind je op www.diplomatie.be.

HEB JE VRAGEN EN WENS JE MEER TE VERNEMEN OVER DE REISVERZEKERING?

Je verzekeraar of verzekeringstussenpersoon staat tot je beschikking:



Reeds in dezelfde reeks verschenen:



Deze brochure is een initiatief van Assuralia, de beroepsvereniging van verzekeringsondernemingen, in samenwerking met het OIVO, het Onderzoeks- en Informatiecentrum van de Verbruikersorganisaties.