

# ISIS

THE WORLD IS YOURS

## Doorlopende Annuleringskostenverzekering

Voor jonge mensen met avontuurlijke plannen

Versie 1.0



## INHOUDSOPGAVE

<b>Algemeen</b>	<b>3</b>
Artikel 1 - Jouw en onze verwachtingen	3
<b>Hoe werkt jouw verzekering?</b>	<b>4</b>
Artikel 2 - Wanneer begint je verzekering?	4
Artikel 3 - Wie zijn verzekerd?	4
Artikel 4 - Wie zijn niet verzekerd?	4
Artikel 5 - Wat is de looptijd?	4
Artikel 6 - Wanneer eindigt je verzekering?	4
Artikel 7 - Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?	4
Artikel 8 - Hoe en wanneer kun je je verzekering opzeggen?	5
Artikel 9 - Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?	5
Artikel 10 - Wat moet je weten over de premiebetaling?	5
Artikel 11 - Wat is verzekerd?	5
Artikel 12 - Wat zijn gebeurtenissen om te annuleren of je reis uit te stellen en wat vergoeden wij dan?	6
Artikel 13 - Wat zijn redenen om eerder terug te keren naar Nederland en wat vergoeden wij dan?	7
Artikel 14 - Ziekenhuisopname tijdens de reis	7
Artikel 15 - Aankomstvertraging door later vertrek	7
Artikel 16 - Voertuig valt uit voor vertrekdatum	8
Artikel 17 - Wat is niet verzekerd?	8
Artikel 18 - Hoe ben je verzekerd bij terrorisme?	9
<b>Hoe werkt het als je schade hebt?</b>	<b>10</b>
Artikel 19 - Wat moet je doen na een schade?	10
Artikel 20 - Dekt een andere verzekering de schade?	10
<b>Wat is verder nog voor je van belang?</b>	<b>11</b>
Artikel 21 - Hoe gaan wij om met je persoonlijke gegevens?	11
Artikel 22 - Wat doen wij bij fraude?	11
Artikel 23 - Stichting CIS	12
Artikel 24 - Wat kun je doen als je een klacht over ons hebt?	12
Artikel 25 - Welke wetten en regels gelden?	12
Begrippenlijst	13
Zie je in de voorwaarden een woord onderstreept staan? Dan vind je een toelichting in de begrippenlijst. De eerste keer dat het woord voorkomt in de tekst, hebben wij dit onderstreept.	

## ALGEMEEN

In dit algemene deel lees je wat jouw Doorlopende Annuleringskostenverzekering inhoudt. Je ziet wie er verzekerd zijn en waar en wanneer zij verzekerd zijn. Je leest waar je recht op hebt en waar je je aan moeten houden. Is iets niet duidelijk? Neem dan contact op met je adviseur.

### ARTIKEL 1 - JOUW EN ONZE VERWACHTINGEN

#### Wat mag je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat wij:

- redelijk en rechtvaardig zijn;
- respect voor je hebben;
- uitgaan van wederzijds vertrouwen;
- met je meedenken;
- zo snel mogelijk een schade afhandelen.

#### Wat verwachten wij van jou?

Wij verwachten van je dat je:

- redelijk en rechtvaardig bent;
- respect voor ons hebt;
- ons de juiste gegevens verstrekt;
- al het mogelijke doet om schade te voorkomen en te beperken.

# HOE WERKT JOUW VERZEKERING?

## ARTIKEL 2 - WANNEER BEGINT JE VERZEKERING?

De verzekering gaat in op de datum die op je polisblad staat.

## ARTIKEL 3 - WIE ZIJN VERZEKERD?

Op het polisblad lees je wie de verzekerden zijn.

## ARTIKEL 4 - WIE ZIJN NIET VERZEKERD?

Iemand die op het polisblad als verzekerde is vermeld maar die niet in Nederland woont, valt niet onder de verzekering. Ook reisgenoten die niet op het polisblad staan vallen niet onder de verzekering.

Overkomt je reisgenoot iets? En is die geen verzekerde? Dan betalen wij soms toch nog een vergoeding. Zie daarvoor de laatste paragraaf van de artikelen 12 en 13.

## ARTIKEL 5 - WAT IS DE LOOPTIJD?

Op het polisblad staat de looptijd van je verzekering. Aan het einde van de looptijd verlengen wij de verzekering telkens automatisch met één jaar.

## ARTIKEL 6 - WANNEER EINDIGT JE VERZEKERING?

De verzekering eindigt:

- als je opzegt of als wij opzeggen, zie hierover meer in de artikelen 8 en 9.
- van rechtswege aan het einde van het verzekeringsjaar waarin je 65 bent geworden.
- als je niet langer in Nederland woont. Dus verhuis je naar het buitenland? Dan eindigt de verzekering zodra je vertrekt uit Nederland.

De dekking eindigt op de einddatum direct om twaalf uur 's nachts. Eindigt je verzekering bijvoorbeeld op 1 januari? Dan heb je dekking tot en met 23.59.59 uur op 31 december.

## ARTIKEL 7 - WANNEER KUNNEN WIJ DE PREMIE EN VOORWAARDEN WIJZIGEN?

Wij kunnen de premie en de voorwaarden van jouw verzekering groepsgewijs wijzigen. Dit betekent dat wij voor iedereen die deze verzekering heeft dezelfde wijzigingen doorvoeren. Wij bepalen op welke datum de wijziging ingaat. Dit kan op één datum zijn voor alle soortgelijke verzekeringen of we doen dat per verzekering op de dag dat die verlengd wordt. Een wijziging kan voor jou nadelig of voordelig zijn.

### Een voor jou nadelige wijziging

Wij delen je mee waaruit de wijziging bestaat en wat de gevolgen hiervan zijn. Je hebt na onze mededeling één maand de tijd om aan te geven dat je niet akkoord gaat met de wijziging. Ga je niet akkoord? Dan eindigt je verzekering. De einddatum is de dag waarop de wijziging zou ingaan. Reageer je niet binnen één maand na onze mededeling? Dan nemen wij aan dat je akkoord gaat met de wijziging.

### Een voor jou voordelige wijziging

Wij delen je mee waaruit de wijziging bestaat en wat de gevolgen hiervan zijn. Een voordelige wijziging geeft geen extra opzegmogelijkheden.

## ARTIKEL 8 - HOE EN WANNEER KUN JE JE VERZEKERING OPZEGGEN?

Je kunt je verzekering opzeggen bij het einde van de eerste looptijd. Daarna kun je dagelijks opzeggen met een opzegtermijn van een maand. Je kunt ook opzeggen als wij een wijziging doorvoeren die nadelig voor je is. In artikel 7 staat hier meer over. Een opzegging kun je doorgeven aan je adviseur.

## ARTIKEL 9 - WANNEER KUNNEN WIJ DE VERZEKERING BEËINDIGEN?

Wij mogen je verzekering beëindigen:

- op de einddatum die op je polisblad staat, dit mag alleen als we je hierover minimaal twee maanden van tevoren hebben geïnformeerd;
- als je weigert om de aanvangspremie te betalen of te laat betaalt. Ook als je de vervolgpremie weigert te betalen of te laat betaalt. Wij sturen je dan een opzegging. Daarin noemen wij de einddatum. Is er sprake van te late betaling? Dan ligt de einddatum ten minste twee maanden na de datum van onze opzegging;
- als wij ontdekken dat je bij het afsluiten, wijzigen of het claimen van een schade onjuiste informatie hebt gegeven. En je dit hebt gedaan om ons opzettelijk te misleiden. Of als wij de verzekering niet zouden hebben afgesloten als je ons juist had geïnformeerd. Wij sturen je dan binnen twee maanden na de ontdekking onze opzegging. In de opzegging noemen wij de einddatum;
- als wij ontdekken dat je de verplichtingen na schade niet bent nagekomen: wij sturen je dan binnen twee maanden na de ontdekking onze opzegging. In de opzegging noemen wij de einddatum. Dit is ten minste twee maanden na de datum van onze opzegging.
- Als vast is komen te staan dat er sprake is van fraude, oplichting of bedrog. Wij sturen je dan binnen twee maanden na de ontdekking onze opzegging. In de opzegging noemen wij de einddatum.

## ARTIKEL 10 - WAT MOET JE WETEN OVER DE PREMIEBETALING?

Je hebt een verzekering bij ons afgesloten. Om dekking te hebben voor je verzekering moet je de premie uiterlijk op de premievervaldatum betaald hebben.

### Wat als je te laat betaald?

Heb je niet op de vervaldatum betaald? Dan sturen wij je altijd eerst nog een aanmaning en vragen we je dringend om de premie alsnog te betalen. Na onze aanmaning heb je nog 14 dagen de tijd om alsnog te betalen. Daarna heb je geen dekking meer. Dit geldt voor schade die is veroorzaakt of ontstaan na de genoemde periode van 14 dagen.

Je blijft verplicht om de achterstallige premie te betalen. Onmiddellijk ná het tijdstip waarop wij de gehele achterstallige premie alsnog op onze bankrekening hebben ontvangen is er weer dekking. Onze administratie is bepalend voor het tijdstip van ontvangst. Voor schade ontstaan of veroorzaakt in de periode dat je geen dekking had, wordt de dekking niet hersteld.

### Wat als je weigert te betalen?

Weiger je de premie te betalen? Dan heb je geen dekking meer voor de verzekering. Dit geldt voor schade ontstaan of veroorzaakt na het moment waarop je geweigerd hebt om de premie te betalen. Je blijft verplicht om de achterstallige premie te betalen.

### Terugbetaling premie bij tussentijdse opzegging

Eindigt de verzekering door tussentijdse opzegging en heb je premie vooruit betaald? Dan betalen wij de te veel betaalde premie aan je terug. Je krijgt de premie niet terug als wij de verzekering opzeggen omdat je ons opzettelijk hebt misleid.

## ARTIKEL 11 - WAT IS VERZEKERD?

Heb je een langere reis geboekt? Dan vergoeden we naar verhouding, maar alleen voor gebeurtenissen voor of tijdens de eerste 90 dagen van je reis. Wij vergoeden je schade, tot maximaal het verzekerd bedrag dat op je polisblad staat. We doen dit als:

- je de reis annuleert of uitstelt (artikel 12);
- je eerder terugkeert van je reis (artikel 13);

- je tijdens je reis in het ziekenhuis wordt opgenomen (artikel 14);
- je later vertrekt vanuit Nederland (artikel 15);
- jouw voertuig vóór de vertrekdatum uitvalt (artikel 16).

Onder schade verstaan wij jouw aandeel in de annuleringskosten of jouw aandeel in de reissom per dag. In jouw aandeel zitten ook de annuleringskosten/reissom die je hebt geschonken aan reisgenoten. Voor het bepalen van het verzekerde bedrag gaan we er dan vanuit dat je reisgenoten verzekerd zijn (ook al zijn zij dat eigenlijk niet).

## ARTIKEL 12 - WAT ZIJN GEBEURTENISSEN OM TE ANNULEREN OF JE REIS UIT TE STELLEN EN WAT VERGOEDEN WIJ DAN?

Bij annulering van de reis vergoeden wij de annuleringskosten tot maximaal de verzekerde reissom. De hoogte van het bedrag staat op je polisblad. Annuleren kan alleen voor reizen die starten vanuit Nederland. Het kan dan wel zijn dat je eventuele vlucht – na maximaal één overnachting – vertrekt uit Duitsland, België, Engeland, Frankrijk of Luxemburg. Moet je je reis uitstellen waardoor je pas later vertrekt? Dan vergoeden wij de reissom per dag voor elke niet-gebruikte vakantiedag tot de nieuwe datum van vertrek voor dezelfde reis.

### Moet je je reis annuleren of uitstellen door iets wat je onverwacht overkomt?

Dan ben je verzekerd voor de volgende gebeurtenissen:

- Jij of een familielid in de eerste of de tweede graad overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ernstig ongeval, maximaal 60 dagen voor de geboekte vertrekdatum.
- Een familielid in de derde graad overlijdt, maximaal 60 dagen voor de geboekte vertrekdatum.
- Je gastheer of gastvrouw bij wie je tijdens de reis zou verblijven overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ernstig ongeval, waardoor je niet bij hem/haar kunt verblijven.
- Je mag op medisch advies niet de inenting krijgen of de medicijnen innemen die nodig zijn om de reis te kunnen maken.
- Je bent zwanger en krijgt een complicatie waardoor het medisch niet verantwoord is om de reis te maken.
- Je moet een medisch noodzakelijke behandeling ondergaan.
- Je moet een herexamen of hertentamen voor een meerjarige opleiding doen tijdens de geplande reis. Dit herexamen of hertentamen kan niet op een ander tijdstip worden gedaan dan tijdens de geplande reis. Het oorspronkelijke examen of tentamen moet na het afsluiten van deze verzekering zijn afgenomen.
- Je krijgt buiten je schuld niet het visum dat noodzakelijk is voor je reis.
- Jij of je partner hebt een echtscheiding aangevraagd waarvoor een echtscheidingsprocedure in gang is gezet. Onder echtscheiding valt ook een ontbinding van het samenlevingscontract of geregistreerd partnerschap. De aanvraag voor echtscheiding moet gedaan zijn nadat de reis is geboekt.
- Er ontstaat ernstige schade aan jouw woning of bedrijf in Nederland, waardoor het noodzakelijk is dat je thuis blijft.
- Je vakantieverblijf is zo beschadigd dat dit onbewoonbaar is geworden en er kan in de directe omgeving geen gelijkwaardig alternatief worden aangeboden.
- Je wordt onvrijwillig ontslagen door het bedrijf waarvoor je werkt.
- Je begint aan een baan van minimaal 20 uur per week voor de duur van minimaal een halfjaar. Op het moment van het boeken van de reis was je werkloos en je nieuwe werkgever wil dat je in je vakantieperiode begint aan je nieuwe baan.
- Je krijgt een huurwoning toegewezen waarvoor je minimaal zes maanden ingeschreven stond, waarvan de huur ingaat tijdens je reis en waarvoor je een officieel huurcontract krijgt.
- Je kunt een adoptiekind ophalen in de periode van de geplande reis door bemiddeling van een officiële Nederlandse vergunninghouder.
- Je reisdocumenten worden maximaal 48 uur voor je vertrek gestolen of gaan maximaal 48 uur voor je vertrek verloren. Je hebt de reisdocumenten niet onbeheerd achtergelaten en je kan geen vervangende reisdocumenten krijgen.
- Je plaatsvervanger die op het polisblad is genoemd valt uit voor je reis begint, waardoor hij niet langer kan optreden als je plaatsvervanger. De plaatsvervanger moet zijn uitgevallen om een van de volgende redenen:
  - Hij overlijdt.
  - Hij wordt opgenomen in een ziekenhuis.
  - Hij aanvaardt een nieuwe baan van minimaal 20 uur per week, terwijl hij op moment van het boeken nog werkloos was.

- Hij krijgt een nieuwe huurwoning toegewezen waarvoor hij minimaal zes maanden ingeschreven stond, waarvan de huur ingaat tijdens je reis en waarvoor hij een officieel huurcontract krijgt.
- Een familielid in de eerste of tweede graad van de plaatsvervanger overlijdt of verkeert in levensgevaar en is opgenomen in een ziekenhuis.

### Moet je je reis annuleren of uitstellen door iets wat een reisgenoot overkomt die geen verzekerde is op deze verzekering?

Overkomt je reisgenoot iets wat hierboven wordt genoemd? Dan vergoeden we je schade als:

- je reisgenoot een eigen geldige annuleringsverzekering heeft; en
- de gebeurtenis is verzekerd op de annuleringsverzekering van je reisgenoot; en
- de annuleringsverzekering van je reisgenoot je schade niet of niet volledig vergoedt.

## ARTIKEL 13 - WAT ZIJN REDENEN OM EERDER TERUG TE KEREN NAAR NEDERLAND EN WAT VERGOEDEN WIJ DAN?

Keert een verzekerde door een gedekte gebeurtenis (zie hierna) eerder terug naar Nederland? Dan vergoeden wij het aandeel in de reissom per dag voor elke niet benutte vakantiedag. Dit aandeel in de reissom berekenen wij vanaf de dag nadat de verzekerde is teruggekeerd in Nederland, of korter als de verzekerde weer terugkeert naar zijn bestemming.

### De volgende onverwachte gebeurtenissen zijn gedekt.

- Jij of een familielid in de eerste of tweede graad van jou overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ernstig ongeval.
- Een familielid in de derde graad overlijdt.
- Een gastheer of gastvrouw bij wie je tijdens de reis verblijft overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ernstig ongeval waardoor je niet langer bij hem/haar kunt verblijven.
- Je bent zwanger en krijgt een complicatie.
- Je moet een medisch noodzakelijke behandeling ondergaan.
- Er ontstaat ernstige schade aan je woning of bedrijf in Nederland waardoor het noodzakelijk is dat je naar huis terugkeert.
- Je vakantieverblijf is zo beschadigd dat dit onbewoonbaar is geworden en er kan in de directe omgeving geen gelijkwaardig alternatief worden aangeboden.
- Je kunt een adoptiekind ophalen door bemiddeling van een officiële Nederlandse vergunninghouder.

### Moet je eerder terugkomen naar Nederland omdat je reisgenoot een gebeurtenis overkomt die hierboven is vermeld? Dan vergoeden wij deze kosten alleen als:

- je reisgenoot een eigen geldige annuleringsverzekering heeft; en
- de gebeurtenis is verzekerd op de annuleringsverzekering van je reisgenoot; en
- de annuleringsverzekering van je reisgenoot je schade niet of niet volledig vergoedt.

### Moeten jij en je reisgenoten eerder terugkomen naar Nederland omdat jou een gebeurtenis overkomt die hierboven is vermeld?

Dan vergoeden wij ook het aandeel in de reissom van je reisgenoten als je de reissom aan hen hebt geschonken.

## ARTIKEL 14 - ZIEKENHUISOPNAME TIJDENS DE REIS

Word je onverwacht in het ziekenhuis opgenomen tijdens de reis? Dan vergoeden wij jouw aandeel en het aandeel van de andere verzekerde(n) in de reissom per dag voor elke dag dat je bent opgenomen. Voor de andere verzekerde(n) geldt een maximale vergoeding van € 100,- per persoon per dag voor maximaal 10 dagen.

## ARTIKEL 15 - AANKOMSTVERTRAGING DOOR LATER VERTREK

Zijn er problemen met het vervoer dat vooraf is geboekt als onderdeel van je reis: vliegtuig, internationale trein, boot of tourbus? En bereik je hierdoor je vakantiebestemming later dan op je reisbescheiden of vervoersdocument staat? Dan krijg je een vergoeding. Dit geldt ook bij vertraging van één direct aansluitende vliegtuig-, trein- boot- of busreis die vooraf is geboekt.

Je krijgt dan bij vertraagde aankomst de volgende vergoeding:

- bij een vertraging van 8 tot 20 uur: je aandeel in de reissom voor één dag;
- bij een vertraging van 20 tot 32 uur: je aandeel in de reissom voor twee dagen;
- bij een vertraging van 32 uur of meer: je aandeel in de reissom voor drie dagen.

## ARTIKEL 16 - VOERTUIG VALT UIT VOOR VERTREKDATUM

Valt het voertuig waarmee de reis zou worden gemaakt maximaal 14 dagen voor je vertrek uit? En is dit door van buiten komend onheil, zoals een verkeersongeluk, brand, explosie of diefstal? Dan vergoeden we de kosten voor vergelijkbaar vervangend vervoer. Maar alleen als het voertuig dat is uitgevallen jouw eigendom is.

## ARTIKEL 17 - WAT IS NIET VERZEKERD?

Deze verzekering heeft een ruime dekking, maar wij vergoeden niet alles. De volgende uitsluitingen zijn van toepassing.

### Kosten die niet gemaakt zijn voor de reis of het verblijf

Kosten die je hebt gemaakt voor andere boekingen dan voor reis en verblijf vallen niet onder de dekking. Dit zijn bijvoorbeeld kosten voor lessen, skipassen en excursies.

### Geen onverwachte schade

Kon je op het moment dat je de reis boekte al verwachten, of was het te voorzien, dat je je reis zou moeten annuleren, uitstellen of eerder zou moeten afbreken om een van de gedekte gebeurtenissen? Dan vergoeden wij de schade niet.

### Bestaande ernstige ziekte of aandoeningen

Had je op het moment van het boeken van de reis een ernstige ziekte of aandoening? En heb je je arts niet gevraagd of het in je situatie aan te raden is om op reis te gaan? Dan vergoeden wij de kosten niet als je arts geen positief advies zou hebben gegeven. Heb je dit wel gevraagd en heeft je arts je geadviseerd niet te gaan? Dan vergoeden wij de kosten ook niet.

### Reis geboekt na afsluiten verzekering

Heb je deze verzekering niet afgesloten binnen 14 dagen nadat je de reis hebt geboekt? Dan vergoeden wij de schade niet.

### Molest

Wij vergoeden geen schade die is veroorzaakt door of voortgevloeid uit molest.

### (Sanctie)wet- en regelgeving

Wij bieden geen dekking en keren niet uit als dit niet is toegestaan op grond van de nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving.

### Schade door atoomkernreacties

Wij vergoeden geen schade die is veroorzaakt door, opgetreden bij of voortgevloeid uit atoomkernreacties. Ongeacht hoe deze zijn ontstaan.

Wij vergoeden wel schade die is veroorzaakt door radioactieve nucliden (een soort van atoomkern). Deze nucliden moeten zich dan bevinden buiten een kerninstallatie. En ze moeten gebruikt worden of bestemd zijn voor industriële, commerciële, landbouwkundige, medische, wetenschappelijke, onderwijskundige of niet-militaire beveiligingsdoeleinden. Hiervoor moet de betreffende instantie, voor zover dit vereist is, een vergunning van de overheid hebben gekregen. Deze vergunning moet betrekking hebben op het ontwikkelen, gebruiken, opslaan en het zich ontdoen van radioactieve stoffen. Onder kerninstallatie wordt verstaan een kerninstallatie in de zin van de Wet aansprakelijkheid kernongevallen (Staatsblad 1979-225) en ook een kerninstallatie aan boord van een schip.

### Overige uitsluitingen

Wij vergoeden geen schade die is ontstaan:

- doordat je een misdrijf pleegt;



- door opzet of roekeloosheid;
- door natuurgeweld;
- door deelname aan vechtpartijen of ruzies;
- door of in verband met het gebruik van alcohol of drugs.

## ARTIKEL 18 - HOE BEN JE VERZEKERD BIJ TERRORISME?

Door de aanslag in New York op 11 september 2001 is duidelijk geworden dat terrorisme veel grotere en ingrijpendere gevolgen kan hebben dan tot die tijd werd aangenomen. Verzekeraars in Nederland hebben daarom de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT) opgericht. Daarin brengen ze gezamenlijk de dekking van de gevolgen van terrorisme onder.

### NHT doet bindende uitspraak

Heb je schade die verband houdt met terrorisme, meld dit ons dan zo snel mogelijk. Wij dienen voor je schade dan een vordering in bij de NHT. De NHT bepaalt of de gebeurtenis waarbij je schade is ontstaan onder het terrorismerisico valt. De uitspraak van de NHT is voor jou en voor ons bindend.

### Beperkte dekking

De dekking is beperkt als is vastgesteld dat de gebeurtenis waarbij je schade is ontstaan onder het terrorismerisico valt. Deze beperking geldt voor elke afzonderlijke verzekering op je polisblad. De dekking is beperkt tot het bedrag dat de NHT aan ons uitkeert. In het 'Clausuleblad terrorismedekking bij de NHT' en het 'Protocol afwikkeling claims' is geregeld welk bedrag de NHT aan ons uitkeert. Als de NHT onze vordering volledig uitkeert, kunnen wij je schade ook volledig vergoeden.

### Verval van dekking

Je kunt je schade bij ons melden tot twee jaar nadat de NHT haar uitspraak heeft gedaan. Daarna vervalt elk recht op dekking.

### Meer weten?

Een nauwkeurige omschrijving van het begrip terrorismerisico vind je in het 'Clausuleblad terrorismedekking bij de NHT'. Je kunt daar ook precies lezen hoe de beperking van de dekking werkt. De volledige tekst van dit clausuleblad en van het 'Protocol afwikkeling claims' vind je op: [terrorisimeverzekerd.nl](http://terrorisimeverzekerd.nl).

# HOE WERKT HET ALS JE SCHADE HEBT?

## ARTIKEL 19 - WAT MOET JE DOEN NA EEN SCHADE?

### Schade. Wat nu?

- Moet je de reis annuleren of uitstellen? Neem dan contact met ons op binnen drie dagen nadat er iets is gebeurd waardoor de reis geannuleerd of uitgesteld moet worden. Bij annulering voor vertrek annuleer je de reis onmiddellijk bij de organisatie waar de reis geboekt is.
- Je stuurt ons alle informatie die belangrijk is voor de schadebehandeling:
  - een volledig ingevuld schadeformulier, dit staat op isis-insurance.nl. Je kunt dit ook opvragen bij je adviseur. Op het formulier staat waar je dit heen moet sturen;
  - de kopie boekingsnota;
  - de nota met de annuleringskosten en/of andere relevante nota's;
  - de reden waarom je annuleert of uitstelt, met het bewijs, zoals een verklaring van een arts of specialist, het bewijs van eerdere terugkeer en ziekenhuisopname en andere bewijsstukken.
- Je werkt volledig mee. Je hoort van ons welke medewerking wij nodig hebben.
- Je doet niets wat nadelig zou kunnen zijn voor ons. Na melding van een schade geven wij de noodzakelijke aanwijzingen.

Als je vragen hebt, kun je ons tijdens kantooruren bellen op +31 182 544 917.

### Minder uitkering of verval recht op uitkering

Heb je je niet gehouden aan de hiervoor genoemde voorwaarden? Dan kunnen wij de uitkering verminderen met de schade die wij daardoor hebben geleden. Het kan dan ook zijn dat je helemaal geen recht hebt op een uitkering. Dat is het geval als:

- wij in een redelijk belang zijn geschaad doordat je je niet aan de voorwaarden hebt gehouden. Hiervan is bijvoorbeeld sprake als wij de schade of de toedracht niet meer goed kunnen vaststellen;
- je ons opzettelijk hebt willen misleiden, behalve als de misleiding daarvoor niet zwaar genoeg was. In dat geval kan het recht op uitkering nog wel gedeeltelijk vervallen.
- als het recht op uitkering geheel of gedeeltelijk vervalt, kunnen wij bovendien de kosten van onderzoek en schadebehandeling bij je in rekening brengen.

### Wanneer keren wij de schade aan je uit?

Wij hebben een betaaltermijn van maximaal twee weken. Deze termijn gaat in op de dag dat wij alle noodzakelijke gegevens hebben ontvangen.

### Belangrijk bij het boeken van een terugvlucht

Als je eerder terug moet reizen, vergoeden we de kosten voor openbaar vervoer op basis van de laagste klasse (bijvoorbeeld voor een vliegreis Economy Class). Wil je dat wij de vlucht boeken? Bel ons dan op +31 182 544 917. Heb je hulp nodig buiten onze openingstijden (8.30 uur tot 17.30 uur)? Bel dan naar onze alarmcentrale op +31 182 544 555.

Let op! Boek je zelf de terugvlucht? Dan vergoeden we alleen de volledige kosten van die vlucht als die redelijk zijn. Wij vergoeden in elk geval geen hogere klasse dan Economy Class.

## ARTIKEL 20 - DEKT EEN ANDERE VERZEKERING DE SCHADE?

Is er sprake van schade en/of kosten? En is er recht op vergoeding vanuit een andere verzekering (ouder of jonger dan je verzekering bij ons), een wettelijke regeling of een andere voorziening? Of zou dit recht bestaan als je verzekering bij ons er niet zou zijn geweest? Dan gelden de volgende voorwaarden.

- De ISIS Doorlopende Annuleringsverzekering geldt als laatste.
- De ISIS Doorlopende Annuleringsverzekering geldt alleen boven het recht op vergoeding dat is toegekend op grond van die andere verzekering, wettelijke regeling of andere voorziening. Of dat zou zijn toegekend als deze ISIS Doorlopende Annuleringsverzekering er niet zou zijn geweest.

# WAT IS VERDER NOG VOOR JE VAN BELANG?

## ARTIKEL 21 - HOE GAAN WIJ OM MET JE PERSOONLIJKE GEGEVENS?

### Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

Als je een verzekering of een andere financiële dienst aanvraagt, vragen wij om persoonsgegevens. Zonder die gegevens komt de overeenkomst niet tot stand. Wij gebruiken je gegevens om de overeenkomst af te sluiten en uit te voeren. Wij gebruiken ze ook om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen, om fraude te kunnen voorkomen en bestrijden, om (statistische) analyses te maken en voor marketingactiviteiten.

### Verstrekken wij de gegevens ook aan anderen?

Soms verstrekken wij (een deel van) je gegevens ook aan andere partijen, zoals herverzekeraars, je adviseur, postbedrijven, automatiserders en bedrijven waaraan wij specifieke taken hebben uitbesteed. Wij doen dit alleen als dit noodzakelijk is en nemen daarbij maatregelen om de veiligheid van je gegevens te waarborgen. Verder verstrekken wij je gegevens niet aan anderen, tenzij wij dit verplicht zijn. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om de Belastingdienst, toezichthouders, de politie of justitie.

### Hoe lang bewaren wij je gegevens?

Als je gegevens hebt verstrekt voor een offerte, bewaren wij die zes maanden. De gegevens die wij nodig hebben om een verzekeringsovereenkomst aan te gaan en uit te voeren bewaren wij na het einde van de overeenkomst nog maximaal zeven jaar.

### Gedragscode

Wij gaan zorgvuldig met persoonsgegevens om. Daarbij houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Je vindt de consumentenbrochure van de Gedragscode op [goudse.nl](http://goudse.nl) als je in het zoekvenster 'Privacy statement' intikt. De complete tekst van de code vind je op [verzekeraars.nl](http://verzekeraars.nl). Je kunt die ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon: (070) 333 85 00.

### Je rechten

Je hebt het recht om je persoonsgegevens in te zien, aan te passen of te verwijderen. Ook heb je het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van die gegevens, de verwerking ervan te beperken en je persoonsgegevens over te dragen naar een andere organisatie.

Wil je van dit recht gebruikmaken? Stuur dan een verzoek naar De Goudse t.a.v. de functionaris gegevensbescherming, Postbus 9, 2800 MA Gouda of mail dit naar [gegevensbescherming@goudse.com](mailto:gegevensbescherming@goudse.com). Stuur dan een kopie van een identiteitsbewijs mee, zodat wij er zeker van zijn dat het verzoek door jou is gedaan. Maak in deze kopie je pasfoto en burgerservicenummer (BSN) zwart, om je privacy te beschermen. De functionaris gegevensbescherming reageert zo snel mogelijk op je verzoek, in ieder geval binnen vier weken. Vind je dat wij de privacywetgeving niet goed naleven? Dan kun je contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens ([autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://autoriteitpersoonsgegevens.nl)).

## ARTIKEL 22 - WAT DOEN WIJ BIJ FRAUDE?

Er is sprake van fraude als je ons opzettelijk hebt misleid. Als wij fraude vaststellen, heeft dit ernstige gevolgen. Het gevolg kan zijn dat wij bij schade geen uitkering of schadevergoeding betalen. Of geen vergoeding in natura verlenen. Verder kan fraude tot gevolg hebben dat wij:

- aangifte doen bij politie of het Openbaar Ministerie;
- je verzekering beëindigen;
- de fraude laten opnemen in het signaleringssysteem van verzekeraars;
- een al gedane uitkering of de waarde van een al gedane vergoeding in natura terugvragen;
- alsnog weigeren om dekking te verlenen;
- kosten terugvragen die wij gemaakt hebben om het recht op uitkering vast te stellen.

## ARTIKEL 23 - STICHTING CIS

Net als andere verzekeraars geven wij je gegevens door aan de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) in Den Haag. Wij doen dat als er sprake is van schade en/of fraude. In dit signaleringsstelsel kunnen wij en andere verzekeraars deze gegevens inzien. Dit doen wij om de schadelast te beheersen en fraude tegen te gaan. De Stichting CIS bewaart verzekeringsgegevens voor verzekeringsmaatschappijen. Op de registratie van gegevens is het privacyreglement van de Stichting CIS van toepassing: stichtingcis.nl.

## ARTIKEL 24 - WAT KUN JE DOEN ALS JE EEN KLACHT OVER ONS HEBT?

Wij streven naar tevreden klanten zonder klachten. Toch kan het zijn dat je een klacht hebt of dat wij het niet eens zijn met elkaar. In dat geval kan je een aantal stappen ondernemen:

- Je kunt je klacht of het geschil voorleggen aan onze klachtencommissie:  
Klachtencommissie De Goudse, Postbus 9, 2800 MA Gouda.  
Die neemt een beslissing.
- Ben je het niet eens met de Klachtencommissie? Dan kun je je klacht of het geschil voorleggen aan het Kifid:  
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: (070) 333 8 999  
Website: kifid.nl

Wil je niet gebruikmaken van deze mogelijkheden? Of vind je de behandeling of de uitkomst niet bevredigend? Dan kun je je klacht of het geschil voorleggen aan de rechter. Dit kan niet als het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening een bindend advies heeft gegeven.

## ARTIKEL 25 - WELKE WETTEN EN REGELS GELDEN?

Op je verzekering is Nederlands recht van toepassing.

# BEGRIPPENLIJST

## Annulering/annuleren

- Afzien van een reis voordat de reis ingaat.
- Omboeken van een reis voordat de reis ingaat.
- Op reis gaan met een kleiner gezelschap als één of meer verzekerden annuleren voordat de reis ingaat.

## Annuleringskosten

De verschuldigde kosten als je je reis annuleert en die niet worden terugbetaald door de reisorganisatie, verhuurder of vervoerder. Deze kosten kunnen bestaan uit:

- de reissom of een deel daarvan;
- administratiekosten;
- de kosten die je maakt als je niet geheel van de reis afziet maar omboekt naar een andere datum;
- de verhoging van de reissom als een verzekerde annuleert en je met een kleiner gezelschap op reis gaat.

## Familieid in de eerste of tweede graad

Hieronder verstaan wij de volgende personen:

- partner;
- ouders, adoptieouders, pleegouders, stiefouders, schoonouders;
- kinderen;
- huisgenoot (een persoon met wie de verzekerde op hetzelfde adres samenwoont);
- broers, zussen, stiefbroers, stiefzussen;
- zwagers en schoonzussen;
- grootouders;
- kleinkinderen.

## Familieid in derde graad

Hieronder verstaan wij de volgende personen:

- kinderen van je (half)broers of (half)zussen;
- broers of zussen van je biologische ouders (ooms en tantes met bloedverwantschap);
- overgrootouders;
- achterkleinkinderen.

## Gebeurtenis

Het feitelijke voorval of een reeks met elkaar verband houdende voorvallen waaruit de schade is ontstaan. Het kan gebeuren dat gebeurtenissen met elkaar samenhangen. Het tijdstip van de gebeurtenis is dan het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks.

## Je/Jij

Degene die als hoofdboeker op het boekingsformulier is aangegeven en die de ISIS Annuleringskostenverzekering bij ons heeft afgesloten. En ook elke andere verzekerde.

## Molest

Onder molest valt.

- Gewapend conflict  
Elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of althans de een de ander, bestrijden met gebruik van militaire machtsmiddelen. Onder gewapend conflict verstaan wij ook het gewapend optreden van de Vredesmacht der Verenigde Naties.
- Burgeroorlog  
Een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van eenzelfde staat waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is.
- Opstand  
Georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat dat is gericht tegen het openbaar gezag.

- Binnenlandse onlusten  
Min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen die zich op verschillende plaatsen binnen een staat voordoen.
- Oproer  
Een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging die is gericht tegen het openbaar gezag.
- Mouterij  
Een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van de gewapende macht die is gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

### Natuurgeweld

Overstroming, bosbrand, vloedgolf, opzettelijke onderwaterzetting, hagel, aardbeving, vulkanische uitbarsting, lawines, vallend gesteente, instorting en aardverschuiving.

### Opzet

Van opzet is sprake als de schade door de verzekerde is beoogd of het zekere gevolg is van zijn/haar handelen of nalaten.

### Premievervaldatum

Dit is de datum waarop wij je premie moeten hebben ontvangen. We vermelden deze datum op je nota.

### Reis

Je reis start in Nederland en bevat je boekingen voor vervoer en/of verblijf. Het kan wel zijn dat je eventuele vlucht - na maximaal één overnachting - vertrekt uit Duitsland, België, Engeland, Frankrijk of Luxemburg.

### Reissom

Alle bedragen die je betaald hebt of nog moet betalen voor boekingen van vervoer en verblijf.

### Reissom per dag

De reissom gedeeld door het aantal dagen dat je reis duurt.

### Reisgenoot

Een persoon die op het boekings-/reserveringsformulier van de reis is vermeld en die geen verzekerde is.

### Roekeloosheid

Van roekeloosheid is sprake als een verzekerde bewust of onbewust het risico heeft genomen dat zijn handelen of nalaten tot een ongeval of schade zou kunnen leiden.

### Verzekerde(n)

Dit zijn alle personen voor wie de verzekering geldt. Iemand is alleen verzekerde als die op het polisblad is vermeld.

### Verzekerd bedrag

Er geldt ook een maximumvergoeding per reis. Er zijn drie opties, op je polisblad staat welke je hebt gekozen.

- € 1.000,- per verzekerde en € 3.500,- per reis voor alle verzekerden samen.
- € 1.500,- per verzekerde en € 5.250,- per reis voor alle verzekerden samen.
- € 2.500,- per verzekerde en € 8.750,- per reis voor alle verzekerden samen.

Bij uitstel van een reis vanwege een verzekerde gebeurtenis vergoeden wij de reissom per dag voor elke niet gebruikte vakantiedag tot de nieuwe datum van vertrek.

## Wij/ons

ISIS. ISIS is een handelsnaam van Goudse Schadeverzekeringen N.V.

Goudse Schadeverzekeringen N.V. is als schadeverzekeraar geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

De Goudse is een aanbieder van verzekeringen en andere financiële producten. De Goudse is gevestigd te Gouda aan het Bouwmeesterplein 1 (postadres: postbus 9, 2800 MA Gouda).

**Doorlopende Annuleringskostenverzekering**

pag 15/15

Voorwaarden

