



Algemene Voorwaarden

Kortlopende Reisverzekering

Wat u van ons kunt verwachten

Dit kunt u van ons verwachten

Leeswijzer

Overzicht met dekkingen: wat is verzekerd?

1. Algemene Contractvoorwaarden

- 1.1 Wat bedoelen we met ... ?
- 1.2 Wat zijn de voorwaarden voor een schadevergoeding?
- 1.3 Wanneer start en eindigt uw verzekering?
- 1.4 Wat moet u weten over de premie?
- 1.5 Wat zijn uw verplichtingen?
- 1.6 Hoe gaan we om met uw persoonlijke gegevens?
- 1.7 Wat doet u als u een klacht heeft?
- 1.8 Welk recht geldt voor deze overeenkomst?

2. Voorwaarden voor onze Kortlopende Reisverzekering

- 2.1 Algemene bepalingen
- 2.2 Personenhelp
- 2.3 Extra onvoorziene kosten
- 2.4 Telefoonkosten
- 2.5 Bagage
- 2.6 Geld
- 2.7 Geneeskundige kosten
- 2.8 Reisrechtsbijstand
- 2.9 Skiën en Snowboarden

Dit kunt u van ons verwachten

Hierbij ontvangt u de voorwaarden voor onze Kortlopende Reisverzekering. Het is belangrijk dat u weet waar u wel en waar u niet voor verzekerd bent, en wat u verder van ons kunt verwachten. Daarom raden wij u aan de voorwaarden goed door te lezen. Met een reisverzekering van AXA gaat u goed verzekerd op reis. Hieronder leest u enkele tips en adviezen voor als u op reis gaat.

Neem altijd uw creditcard mee

Een creditcard is vaak onmisbaar op reis. Wilt u bijvoorbeeld een (vervangende) auto huren? Dan heeft u daarvoor een creditcard nodig.

De AXA Hulplijn voor hulp tijdens uw reis

Gaat er iets mis op reis? Dan kunt u 24 uur per dag bellen met de AXA Hulplijn via telefoonnummer +31 1080 81 574. Sla dit nummer op in uw mobiele telefoon. Bel in ieder geval direct de AXA Hulplijn bij:

- ziekenhuisopname;
- ongeval of ziekte;

- eerdere terugkeer;
- pech met uw auto, caravan of camper;
- onverwachte extra reis- en/of verblijfkosten.

**Wereldwijde hulp, 24 uur per dag
via de AXA Hulplijn.
+31 10 80 81 574**

Ook voor medische hulp op reis

Heeft u een dokter nodig? Bel dan met de AXA Hulplijn. Wij verwijzen u dan naar een betrouwbare dokter. Vraag de dokter altijd om een rekening waarop alle kosten apart vermeld zijn.

Diefstal of verlies van bagage tijdens de reis

Doe bij diefstal of verlies van bagage direct aangifte bij de plaatselijke politie en vraag om een schriftelijk bewijs. Doe ook altijd aangifte bij de reisleiding of het hotel. Ontstaat de schade tijdens vervoer? Vraag dan direct een schriftelijke verklaring van de vervoerder. Luchtvaartmaatschappijen hebben hiervoor een speciaal formulier: het Property Irregularity Report.

Zo claimt u een schade

Wilt u een beroep doen op uw reisverzekering? Hieronder leest u hoe u schade claimt.

Schade

Bel ons op +31 10 80 81 574. Of meldt uw schade online via <https://belvilla.claims.axa.travel/>. Wij gaan dan direct met de afhandeling van uw schade aan de slag.

Medische kosten

Dien medische nota's eerst in bij uw zorgverzekeraar. U ontvangt dan een overzicht waarop uw zorgverzekeraar aangeeft welke kosten hij wel en niet vergoedt. Dit overzicht stuurt u vervolgens naar ons. Wij vergoeden dan de kosten die uw zorgverzekeraar niet vergoedt. Houdt hij ook een verplicht eigen risico in? Dan vergoeden wij dat eveneens.

Door uw nota's eerst bij uw zorgverzekeraar in te dienen, weet u zeker dat uw eigen risico wordt bijgewerkt. Op deze manier voorkomt u dat deze kosten niet op een later moment alsnog voor uw rekening komen. Wilt u uw nota's toch liever direct bij ons indienen? Dan kan dat. Wij nemen dan contact op met uw zorgverzekeraar.

Tip: maak altijd kopieën van de nota's voor u ze naar uw verzekeraar stuurt.

Leeswijzer

U heeft bij ons een Kortlopende Reisverzekering afgesloten. In deze voorwaarden leest u waarvoor u wel en niet verzekerd bent. Ook leest u wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten.

Op het **polisblad** of **boekingsformulier** kunt u zien waarvoor u verzekerd bent en voor welke mogelijkheden u hebt gekozen. U kunt bijvoorbeeld skiën en snowboarden meeverzekeren. Al uw keuzes staan op uw polisblad. Controleer dit goed.

Het overzicht met dekkingen laat beknopt zien welke verzekerde bedragen van toepassing zijn.

In hoofdstuk 1 vindt u de **Contractvoorwaarden voor onze Kortlopende Reisverzekering**. Hierin leggen we uit wat we verstaan onder verschillende begrippen. U leest wanneer u recht heeft op schadevergoeding, wanneer uw verzekering begint en eindigt en wat u moet weten over de premie. Daarna gaan we nog in op uw verplichtingen, en waar u terecht kunt met klachten.

In hoofdstuk 2 staan tot slot alle onderdelen die u bij een reisverzekering kunt kiezen. Per onderdeel leest u daar wat onder de verzekering valt, wat de voorwaarden zijn en welke vergoedingen wij bieden.

Wat is verzekerd?

Reisverzekering	
Personenhulp	
Hulp voor personen	€ 25.000
Extra onvoorziene kosten	€ 25.000
Telecommunicatiekosten	€ 150
Extra kosten na een natuurramp	€ 450
Bagage	
Totaal	€ 5.000
Mobiele telefoons, smartphones	€ 500
iPods, tablets, laptops, computer-, foto- en filmapparatuur	€ 1.000
(Zonne)brillen, contactlenzen, sieraden, horloges	€ 500
(Elektrische) fietsen, zeil- en surfplanken en rubberboten	€ 500
Rolstoelen, gehoorapparaten, kunstgebitten	€ 500
Tijdens de reis aangeschafte artikelen die niet voor de reis nodig zijn	€ 500
Reisdocumenten	kostprijs
Totaal aan kostbare zaken uit een vervoermiddel	€ 1.000
Noodkosten als gevolg van een onbruikbare tent	€ 500
Vervoerskosten voor teruggevonden bagage	€ 250
Noodaanschaf toiletartikelen en kleding	€ 350
Geld	
Geld	€ 500
Geneeskundige kosten	
Gemaakt buiten Nederland	€ 5.000.000
Gemaakt in Nederland	€ 1.000
Tandheelkundige	€ 500
Reisrechtsbijstand	
Reisrechtsbijstand, per gebeurtenis	€ 25.000
Skiën en snowboarden (alleen als u die heeft meeverzekerd)	
Skiën en snowboarden	€ 2.500

Alle genoemde maximumbedragen gelden per verzekerde, tenzij anders is vermeld.

Algemene Contractvoorwaarden

1.1. Wat bedoelen we met ... ?

Atoomkernreactie: iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusie, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

Gebeurtenis: een voorval of een reeks van voorvallendie met elkaar verband houden, waardoor schade ontstaat.

Medeverzekerde: iemand die, net als u, verzekerd is opbasis van deze verzekering.

Molest: een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten of oproer.

Polisblad: uw verzekeringsbewijs of boekingsformulier.

Premie: het bedrag dat u voor uw verzekering betaalt.

U/uw/verzekeringnemer: degene die de verzekeringsovereenkomst met AXA is aangegaan.

Vergoeding: vergoeding van schade, kosten en/of verliezen, hulp of uitkering bij een ongeval.

Verbeurdverklaring: het in beslag nemen van voorwerpen door een overheid of andere instantie.

Verzekerde: u en eventueel andere op het polisblad of in de voorwaarden genoemde personen.

Verzekering: een overeenkomst tussen een verzekeringsmaatschappij en een verzekeringnemer.

Wij/we: Inter Partner Assistance NV (IPA), lid van de groep AXA Assistance, Regentlaan 7, 1000 Brussel, België, verzekeringsmaatschappij gereguleerd door de FSMA onder het nummer 0487, ondernemingsnummer:0415.591.055.

1.2. Wat zijn de voorwaarden voor eenschadevergoeding?

1.2.1. Wat krijgt u vergoed, als u schade heeft door terrorisme?

Is uw schade veroorzaakt door terrorisme? Dan vergoeden wij de schade op basis van het Protocol afwikkeling claims van de NHT (Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden). Daarin staat in welke gevallen we een schadevergoedingkunnen beperken, als er sprake is van bijvoorbeeld terrorisme of kwaadwillige besmetting. De volledige tekstvan dit protocol vindt u op

www.terrorismeverzekerd.nl.

1.2.2. Wanneer krijgt u geen schadevergoeding?

Wij vergoeden geen schade of hulp, als die is ontstaan:

- wanneer de schade is veroorzaakt door een gebeurtenis of situatie die voor het afsluiten van de verzekering al bij u bekend was;
- doordat u of een medeverzekerde de schade opzettelijk heeft toegebracht, of heeft nagelaten de schade te voorkomen;
- doordat de schade met uw toestemming opzettelijk is toegebracht;
- terwijl u of een medeverzekerde niet over de juiste papieren beschikte, zich niet aan voorschriften hield of onbevoegd handelde;
- doordat u of een medeverzekerde zich niet aan de verplichting(en) heeft gehouden (meer hierover leest u onder 1.5 *Wat zijn uw verplichtingen?*);
- door een poging tot zelfdoding door u of een medeverzekerde;
- buiten het verzekeringsgebied dat op het polisblad staat;
- doordat u of een medeverzekerde drugs, alcohol of meer dan de voorgeschreven geneesmiddelen heeftgebruikt.

Wij vergoeden ook geen schade:

- als u de premie van deze verzekering niet (op tijd)heeft betaald;
- als die al wordt vergoed op basis van een wet of een andere verzekering, garantie of voorziening, of als die al vergoed zou worden, wanneer u niet bij ons verzekerd was geweest;
- als die is veroorzaakt of verband houdt met molest,atoomkernreactie, kaping of verbeurdverklaring;
- als die is ontstaan door illegale of criminele activiteiten;
- als u of een medeverzekerde fraudeert.
- elk schadegeval dat voortvloeit uit een reden die niet vermeld is
- Alle ongebruikte of extra kosten die u heeft gemaakt en die u kunt terugvorderen:
 - Accommodatieverstrekkers, hun boekingsagenten, hun reisbureau of een ander compensatiesysteem.
 - Vervoersbedrijven, hun boekingsagenten, het reisbureau, de compensatieregeling.
 - De voorziener van uw krediet- of debetkaart of Paypal.

- Elk schadegeval als gevolg van het feit dat u niet kunt reizen of ervoor gekozen heeft niet te reizen omdat de overheid (of een gelijkwaardige overheidsinstantie in een ander land) reizen afraadt in verband met de pandemie.
- Elk schadegeval als gevolg van een regionale quarantaine.
- Elk schadegeval dat voortvloeit uit het niet verkrijgen van de aanbevolen vaccinaties, inentingen of medicatie voorafgaand aan uw reis
- Tijdens elke periode van beperkte bewegingsvrijheid of isolatie, met inbegrip van nationale blokkades, in het land waar u verblijft of uw bestemming, die door een regering of overheidsinstantie wordt opgelegd aan een gemeenschap of een geografische locatie, zoals een provincie of regio
- Let op! Reizen naar een specifiek land, gebied of evenement waar de overheid of een regelgevende instantie van een land adviseert om er niet naartoe te reizen, zijn niet gedekt.

1.2.3. Wat als u de schadevergoeding die onze externe expert vaststelt, te laag vindt?

Schakelen wij een externe schade-expert in en vindt u het vastgestelde schadebedrag te laag? Dan mag uzelf een door de beroepsgroep erkende deskundige aanwijzen, die overlegt met onze deskundige. Als deze twee deskundigen het niet eens worden over de hoogte van het schadebedrag, dan wijzen ze samen een derde deskundige aan. Die stelt de omvang van de schade voor u en voor ons bindend vast. De schadevergoeding wordt bepaald aan de hand van het dekkingsoverzicht en valt binnen de grenzen en de maximumvergoeding van beide taxaties. Krijgt u gelijk en betalen wij een aanvullende vergoeding? Dan betalen wij ook de kosten van deze deskundigen. Is dit niet het geval, dan zijn de kosten voor u.

1.2.4. Wanneer kunt u geen vergoeding meer opeisen?

Heeft u schade? Dan moet u dit zo snel mogelijk bij ons melden. Doet u dit niet? En worden wij daarmee in ons belang geschaad? Dan vergoeden wij de schade niet.

Heeft u een brief ontvangen waarin wij u mededelen dat we definitief besluiten om geen (verdere) vergoeding(en) uit te keren? Dan kunt u tot maximaal drie jaar na de datum van deze brief een vergoeding opeisen.

Na die tijd is uw vordering volgens de wet niet meergeldig.

1.3. Wanneer start en eindigt uw verzekering?

De ingangsdatum en einddatum van uw verzekering staan op uw polisblad. U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum van uw polis, niet vóór die tijd. Wij vergoeden alleen schade die ontstaat tijdens de looptijd van uw verzekering. Behalve als u de premie niet op tijd betaalt; dan bent u en zijn de medeverzekerden nietverzekerd.

1.3.1. Wat als u de verzekering toch niet wilt afsluiten?

Nadat u de polis ontvangt, heeft u veertien dagen bedenktijd. In die periode kunt u, zonder enige verplichting, de verzekering ongedaan maken. De premie die u al betaald heeft, betalen we dan terug. Gaat de verzekering in binnen de veertien dagen bedenktijd? Dan betaalt u wel premie over de dagen waarop de verzekering al heeft gelopen. De bedenktijd geldt niet voor verzekeringen die korter duren dan dertig dagen.

1.3.2. Wanneer beëindigen wij uw verzekering?

In de volgende gevallen kunnen wij uw verzekering beëindigen:

- Als u de verzekering wijzigt. Wij beoordelen op dat moment namelijk de gegevens op dezelfde manier als bij de aanvraag van een verzekering. Dit kan betekenen dat uw premie hoger of lager wordt, maar ook dat we uw verzekering kunnen beëindigen. Heeft de wijziging gevolgen voor uw verzekering? Dan ontvangt u van ons een brief.
- Als u een vaste woonplaats heeft buiten Nederland.
- Als u of een medeverzekerde veel of niet volledig aantoonbare schades meldt. Signaleren we veel of twijfelachtige schades? Dan kijken we in sommige gevallen samen met u naar de oorzaken. Mogelijk zijn er oorzaken die u kunt voorkomen. Wilt u daar niet aan meewerken? Of schatten wij in dat de situatie niet gaat veranderen? Dan kan dat aanleiding zijn om:
 - » een (extra) eigen risico in de verzekering op te nemen;
 - » de verzekering te beëindigen. Daarbij hanteren we een opzegtermijn van zestig dagen.
- Als u ons opzettelijk misleidt. Ontdekken wij dat u ons bij het aanvragen van de verzekering of bij het claimen van een schade niet alle of niet de juiste informatie heeft gegeven, met de opzet ons te misleiden? Dan beëindigen wij direct de verzekering.
- Als vast is komen te staan dat er sprake is van fraude, oplichting of bedrog. In dat geval eindigt uw verzekering op de datum van dagtekening van de brief waarin we u dit mededelen.

1.4. Wat moet u weten over de premie?

U betaalt de premie voor deze verzekering voordat uw verzekering begint. Zodra uw verzekering ingaat, betalen wij geen premie terug.

1.5. Wat zijn uw verplichtingen?

U en de eventuele medeverzekerde(n) zijn verplicht om:

- voorzichtig met uw zaken om te gaan;
- al het redelijke te doen om schade te voorkomen en te beperken;
- bij ongeval of ziekte onmiddellijk geneeskundige hulp in te roepen en niets na te laten wat herstel zou kunnen bevorderen. Dit betekent ook dat u zich op onze kosten moet laten onderzoeken door een door ons aangewezen arts, als wij daarom vragen. U moet deze arts bovendien alle gewenste informatie geven;
- de omvang en de omstandigheden van de gemeldeschade aan te tonen;
- aangifte te doen binnen 24 uur bij de politie bij strafbare feiten zoals inbraak, diefstal, joyriding of een aanrijding waarbij de dader onbekend is;
- diefstal of vermissing uit uw hotelkamer binnen 24 uren ontdekking te melden bij de hoteldirectie;
- schade zo snel mogelijk aan ons te melden. Doet u dat niet? En worden wij daardoor in onze belangen geschaad? Dan vergoeden wij de schade niet;
- ons alle informatie te geven die van belang kan zijn om de schade te kunnen afhandelen;
- contact met ons op te nemen voordat u een schade laat repareren. Op die manier kunnen wij de schade laten onderzoeken, als wij dat nodig vinden;
- de juiste gegevens aan ons te verstrekken. Dit geldt bij het afsluiten van de verzekering, tijdens de looptijd van de verzekering en bij schade;
- mee te werken aan het snel en goed regelen van schadevergoeding;
- binnen veertien dagen alle wijzigingen aan ons door te geven die voor uw verzekering van belang zijn, zoals een verhuizing;
- beschadigde zaken te bewaren tot na de schadeafwikkeling. Soms vragen wij u om de beschadigde zaken bij een schademelding aan ons op te sturen.

1.5.1. Wat als u of een medeverzekerde niet aan deze verplichtingen voldoet?

Voldoet u of een medeverzekerde niet aan de verplichtingen? Dan kan dat voor ons reden zijn om:

- bij een schade minder of niets te vergoeden;
- eventueel betaalde schade op u te verhalen;
- uw verzekering te beëindigen.

1.5.2. Wat verklaart u bij het afsluiten van een verzekering?

Met het afsluiten van deze verzekering verklaart u dat in de laatste acht jaar voor u deze verzekering heeft afgesloten:

- wij of andere verzekeraars geen verzekering van u hebben opgezegd;
- wij of andere verzekeraars niet geweigerd hebben om een verzekering met u af te sluiten of een verzekering van u te wijzigen;
- wij of andere verzekeraars geen beperkende of verzwarende voorwaarden hebben opgelegd of een hogere premie hebben toegepast of aan u hebben voorgesteld.

U verklaart ook dat u in de laatste acht jaar voor het sluiten van deze verzekering niet in aanraking bent geweest met politie of justitie in verband met:

- diefstal, verduistering, bedrog, oplichting, valsheid in geschrifte of poging(en) daartoe;
- het benadelen van anderen. Bijvoorbeeld door vernieling of beschadiging, mishandeling, afpersing, bedreiging of een misdrijf gericht tegen de persoonlijke vrijheid of tegen het leven of poging(en) daartoe;
- het overtreden van de Wet wapens en munitie, de Opiumwet of de Wet economische delicten;
- een verkeersmisdrijf zoals rijden onder invloed, een snelheidsoverschrijding van meer dan 50 kilometer per uur of doorrijden na een aanrijding.

U verklaart ook dat op het moment dat u deze verzekering afsloot, een deurwaarder geen beslag hadgelegd op uw zaken of uw inkomsten.

Kunt u niet voldoen aan een van de bovenstaande verplichtingen? Dan moet u ons dit laten weten binnen veertien dagen nadat u uw polisblad heeft ontvangen. Ontdekken wij achteraf zelf dat uw informatie niet klopt, dan kan dat betekenen dat u geen recht heeft op schadevergoeding.

1.6. Hoe gaan we om met uw persoonlijke gegevens?

Gegevens die verband houden met uzelf, uw verzekeringsdekking krachtens deze verzekeringspolissen klachten

worden door ons bewaard (waarbij wij optreden als Verwerkingsverantwoordelijke) voor het afsluiten van verzekeringen, beheren van de polis, behandelen van vorderingen, aanbieden van reisverzekeringen, behandelen van klachten, controleren van sancties en voorkomen van fraude, in overeenstemming met de bepalingen van de geldende gegevensbeschermingswet en volgens de verzekering die worden vermeld in de privacyverklaring op onze website (zie onderaan).

We verzamelen en verwerken die gegevens zoals vereist met het oog op de uitvoering van onze verzekeringsovereenkomst met u of voor het nakomen van onze wettelijke verplichtingen, of anderszins in het licht van onze rechtmatige zakelijke belangen bij het beheer van onze onderneming en het aanbieden van onze producten en diensten.

Onder die activiteiten vallen mogelijk:

- a. het gebruik van gevoelige informatie over de gezondheid of gevoeligheid van uzelf of anderen op wie uw verzekeringsdekking betrekking heeft, teneinde de diensten te kunnen aanbieden zoals beschreven in deze polis. Door gebruik te maken van onze diensten, stemt u ermee in dat wij die informatie gebruiken voor voorgemelde doeleinden,
- b. het vrijgeven van informatie over uzelf en uw verzekeringsdekking aan ondernemingen binnen de AXA-groep, aan onze dienstverleners en agenten, teneinde uw verzekeringsdekking te beheren en te verschaffen, teneinde u reishulp aan te bieden, voor het voorkomen van fraude, om betalingen te innen, en anderszins zoals vereist of toegestaan door de geldende wetgeving;
- c. het beheren en/of opvolgen van uw telefoongesprekken in verband met de dekking, met het oog op archivering, opleiding en kwaliteitscontrole;
- d. technische studies voor het analyseren van vorderingen en premies, aanpassen van prijzen, ondersteunen van inschrijvingsprocedures en consolideren van financiële verslaggeving (incl. regulerend); gedetailleerde analyses over vorderingen/missies/oproepen voor een betere opvolging van providers en operaties; analyses van klantentevredenheid en het aanmaken van klantensegmenten teneinde de producten beter te kunnen aanpassen aan de behoeften van de markt;
- e. het verkrijgen en opslaan van relevant en aangepast bewijs voor uw vordering, teneinde de diensten te kunnen verlenen krachtens deze polis en uw vordering te bevestigen; en
- f. het versturen van vragen om feedback of enquêtes in verband met onze diensten, en andere communicatie i.v.m. klantenzorg.

We zullen expliciet om uw toestemming vragen alvorens we uw persoonsgegevens gebruiken of aan een andere partij doorgeven, teneinde contact met u op te nemen over andere producten of diensten (direct marketing). U kunt te allen tijde uw toestemming voor marketing intrekken, of zich uitschrijven voor onze vragen om feedback, door contact op te nemen met onze Data Protection Officer (contactgegevens zie onderaan).

We voeren deze activiteiten uit in België, in en buiten de EER, in verband waarmee de databeschermingswetten of -overeenkomsten die we met de ontvangende partijen zijn aangegaan, een vergelijkbaar beschermingsniveau van persoonsgegevens bieden.

Door deze polis aan te kopen en gebruik te maken van onze diensten, aanvaardt u dat we uw persoonsgegevens gebruiken, en stemt u in met ons gebruik van gevoelige informatie, beide zoals hierboven beschreven. Indien u ons gegevens van andere personen bezorgt, stemt u ermee in dat u hen op de hoogte brengt van ons gebruik van hun gegevens, zoals hier beschreven, evenals in onze privacyverklaring (zie onderaan).

U hebt het recht om een kopie aan te vragen van de informatie die we over u bezitten, en u hebt tevens andere rechten in verband met de manier waarop we uw gegevens gebruiken (zoals uiteengezet in onze privacyverklaring - zie onderaan). Gelieve ons ervan op de hoogte te brengen indien u denkt dat bepaalde informatie die we over u bezitten, foutief is, zodat we ze kunnen verbeteren.

Indien u wenst te weten welke informatie IPA over u bewaart, of indien u andere vragen of zorgen hebt betreffende ons gebruik van uw gegevens, gelieve ons te schrijven op:

Data Protection Officer
Inter Partner Assistance N.V
Regentlaan 7
1000 Brussel

E-mail: dataprotectionenquiries@axa-assistance.co.uk

Onze volledige privacyverklaring is na te lezen op: www.axa-assistance.com/en.privacypolicy.

U kunt ook een papieren versie aanvragen.

1.7. .Wat doet u als u een klacht heeft?

In geval van klachten kan de verzekeringsnemer en/of de verzekerde zich wenden tot de kwaliteitsdienst van AXA via briefwisseling: AXA Assistance, C/Tarragona n°161, 08014, Barcelona, Spanje.

De klacht zal zo snel mogelijk worden onderzocht door de Kwaliteitsdienst van AXA Assistance en dit binnen de volgende termijnen:

- Binnen de 3 werkdagen volgt een ontvangstmelding van de klacht met een korte uitleg over het verdere verloop van de procedure.
- Binnen de 5 werkdagen zal een definitief standpunt worden medegedeeld aan de verzekeringsnemer, behoudens complexe problemen.
- Binnen de kalendermaand zal een definitief standpunt worden medegedeeld aan de verzekeringsnemer met betrekking tot complexe problemen.
- Indien voornoemde termijnen niet haalbaar zijn wordt dit gecommuniceerd aan de verzekeringsnemer met een motivatie omtrent de reden. Tevens dient een indicatie te worden gegeven met betrekking tot de termijn waarbinnen definitief standpunt mag worden verwacht.

De verzekeringsnemer en/of de verzekerde kan zich tevens wenden tot de Ombudsman van de Verzekeringen:

- Via mail : info@ombudsman.as
- Via briefwisseling: Square de Meeûs 35 te 1000Brussel.
- Via telefoon: +32 2 547.58.71
- Via fax: +32 2 547.59.75

Voornoemde mogelijkheden doen geen afbreuk aan het recht van verzekerde en/of verzekeringsnemer om een gerechtelijke procedure in te stellen. De Ombudsman van de Verzekeringen en zijn team onderzoeken verzekeringsgeschillen tussen de consument en de verzekeraar of de verzekeringstussenpersoon.

De verzekerde kan zich eveneens richten tot een erkende instantie voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, zoals vermeld op het platform voor de online regeling van geschillen:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

De verzekerde kan een klachtenformulier invullen op dit platform, dat de klacht onmiddellijk in zeer begrijpbare vorm doorstuurt naar de verweerster. De volledige procedure vindt U terug op voornoemd platform.

1.8. Welk recht geldt voor deze overeenkomst?

Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Voorwaarden voor onze Kortlopende Reisverzekering

Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de Contractvoorwaarden voor onze Kortlopende Reisverzekering van AXA Verzekeringen.

2.1. Algemene bepalingen

2.1.1. Wat bedoelen we met ...?

Bagage:

- » alle voorwerpen die u voor eigen gebruik (of als geschenk) meeneemt op reis;
- » alle voorwerpen die u tijdens de reis voor direct en eigen gebruik of als geschenk aanschaft;
- » alle voorwerpen die u voor direct en eigen gebruik vooruitstuurt of die worden nagestuurd.

Blijvende invaliditeit: blijvend functieverlies van lichaamsdelen of organen.

Direct familielid: familielid in de eerste, tweede of derde graad.

Eigen gebrek: een ongunstige of minderwaardige eigenschap die niet hoort voor te komen in zaken van dezelfde soort en kwaliteit. Als gevolg daarvan ontstaat van binnenuit schade, met financieel nadeel voor u als gevolg.

Ernstige ziekte: een ziekte die zonder directe behandeling niet zal genezen en ook bij behandeling blijvende gevolgen kan hebben.

Europa: het werelddeel dat oostelijk loopt tot aan de Oeral en de Kaukasus inclusief Georgië, Armenië en Azerbeidzjan, en westelijk tot en met IJsland, Madeira, de Azoren en de Canarische Eilanden. Daarnaast geldt de verzekering ook voor Cyprus en de niet-Europese landen aan de Middellandse Zee: Turkije, Marokko, Tunesië, Algerije, Egypte, Israël, Libië, en Libanon.

Extreme weersomstandigheden: gebeurtenissen zoals orkanen, cyclonen, overstromingen en tornado's.

Familieleden in de eerste graad: uw (ex-)echtgenoot of (ex-)echtgenote of de persoon met wie u samenwoont en een geregistreerd partnerschap of een samenlevingscontract heeft, ouders*, adoptieouders*, pleegouders*, stiefouders*, schoonouders*, kinderen, adoptiekinderen, pleegkinderen, stiefkinderen, schoonzonen* en schoondochters*.

Familieleden in de tweede graad: broers, zussen, grootouders*, kleinkinderen, stiefbroers, stiefzussen, zwagers* en schoonzussen*.

Familieleden in de derde graad: neven en nichten (alleen kinderen van uw broers of zussen), ooms* en tantes* (alleen broers of zussen van uw vader of moeder), overgrootouders* en achterkleinkinderen.

Kostbare zaken: alle voorwerpen met een waarde van € 250,- of meer. Kleding valt hier niet onder.

Natuurramp: een onvoorziene natuurlijke gebeurtenis met vergaande gevolgen voor de omgeving en de mensen die daar wonen en leven.

Medeverzekerde: iemand die, net als u, verzekerd is op basis van deze verzekering.

Nieuwwaarde: het bedrag dat u nodig heeft om het artikel dat beschadigd is of dat u kwijt bent, nieuw aan te schaffen.

Ongeval: plotseling geweld van buitenaf. Het letsel moet zijn vastgesteld door een arts. Onder een ongeval verstaan we ook:

- bevriezing, verdrinking, verstikking of zonnesteek;
- verhongering, dorst, uitputting en zonnebrand, veroorzaakt doordat u onvoorzien geïsoleerd bent geraakt;
- acute vergiftiging door iets anders dan voedings-, genots- of geneesmiddelen;
- besmetting door ziektekiemen bij een onvrijwillige val in water of een andere stof;
- een wondinfectie of bloedvergiftiging door het ongeval;
- complicaties en verergering door de eerste hulp die u heeft gekregen na het ongeval, of door een medisch noodzakelijke behandeling die u na het ongeval heeft gekregen;
- het plotseling scheuren van spieren of pezen of het plotseling oplopen van een verstuiking of ontwrichting;
- het ongewild binnenkrijgen van een stof of voorwerp, waardoor u letsel oploopt.

Een hernia en de gevolgen van een insectenbeet of een insectensteek zien wij niet als een ongeval.

Redding: bevrijding en in veiligheid brengen vanuit een gevaarlijke situatie.

Reis: reis en verblijf. Binnen Nederland moet er sprake zijn van een geboekte reis en/of geboekt verblijf met minimaal één overnachting tegen betaling.

Reisgenoot: iemand met wie u samen een reis- of huurarrangement heeft geboekt. Deze persoon staat niet op uw polisblad vermeld, maar wel op het boekings- of reserveringsformulier. Of u kunt op een andere manier aantonen dat u met deze persoon samen reist.

U/uw/verzekeringnemer: degene die de verzekeringsovereenkomst met AXA is aangegaan en de eventuele medeverzekerde(n).

Vervoermiddel: bromfiets, auto, motor, scooter of camper plus aanhangwagen, trailer of zijspan, voorzien van een Nederlands kenteken. Hiermee maakt u de reis vanuit Nederland. Het besturen van dit vervoermiddel moet toegestaan zijn met een rijbewijs A, B of BE.

Waarnemer: de persoon die niet meereist en uw vervanger of (zaak)waarnemer is als u afwezig bent. Deze persoon moet op uw annuleringsverzekering van AXA zijn meeverzekerd.

Wereld: alle landen die niet onder het hierboven genoemde begrip Europa vallen. Bonaire, Sint-Eustatius, Saba, Aruba, Curaçao en Sint-Maarten vallen dus binnen het begrip wereld.

* = Hiermee bedoelen we ook de partners die door een geregistreerd partnerschap en/of samenlevingscontract dezelfde relatie hebben.

2.1.2. Wie zijn verzekerd?

Op het polisblad staat wie er verzekerd zijn.

2.1.3. Waar bent u verzekerd?

U bent verzekerd in de hele wereld. In Nederland bent u alleen verzekerd:

- terwijl u rechtstreeks op weg bent naar uw vakantiebestemming in het buitenland. Of vanuit het buitenland rechtstreeks op weg naar huis in Nederland;
- tijdens een reis met minimaal één overnachting tegen betaling. U moet ons wel het originele boekings-, reserverings- of betalingsbewijs van een reisorganisatie, camping, hotel, pension, recreatie- of bungalowpark kunnen laten zien.

2.1.4. Wanneer bent u verzekerd?

U bent verzekerd vanaf het moment dat u voor een reis uw huis verlaat tot het moment dat u daarin terugkeert. Dit geldt ook voor uw bagage. Opgeslagen of aan derden meegegeven bagage is alleen verzekerd wanneer samen gereisd wordt. De verzekering is nooit langer geldig dan 180 dagen.

2.1.5. Wanneer bent u niet verzekerd?

U bent niet verzekerd als:

- uw schade het gevolg is van een activiteit die bijzonder gevaarlijk of risicovol is;
- u tijdens de reis arbeid verricht waar bijzondere gevaren aan zijn verbonden;
- u naar familie of kennissen in Nederland reist of bij hen verblijft;
- uw schade het gevolg is van:
 - » solo varen op zee of wedstrijdvaren op zee;
 - » skispringen of speedskiën;
 - » voorbereiding op of deelname aan snelheidswedstrijden met motorrijtuigen. Dit geldt ook voor het meedoen aan een race cursus;
 - » alpineskiën of snowboarden. Als u de dekking Skiën en snowboarden heeft meeverzekerd, dan bent u hiervoor wel verzekerd. Is alpineskiën of snowboarden geen onderdeel van uw geplande reis? En besteedt u niet meer dan een dag deel aan deze activiteit? Dan bent u hiervoor wel verzekerd.
- niet de hele reisduur (heenreis, verblijf en terugreis) is verzekerd.

U bent ook niet verzekerd als uw reis de einddatum van uw verzekering overschrijdt. De einddatum staat op uw polisblad. Overschrijdt u de einddatum onvoorzien en noodgedwongen? En wordt die vertraging veroorzaakt door een onvoorzien gebeurtenis waar u zelf niets aan kunt doen? Dan blijft de verzekering geldig tot het eerstmogelijke moment dat u en/of uw bagage thuis kunt komen.

2.2. Personenhulp

2.2.1. Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor hulp voor personen, als u of een andere verzekerde hulp nodig heeft door ernstige ziekte, ernstig letsel door een ongeval, overlijden van u, uw reisgenoot of directe familie of door een natuurramp.

AXA verzorgt deze hulp via de Hulplijn, telefoon: **+31 10 80 81 574**

2.2.2. Wat regelt de AXA Hulplijn?

Als het naar inschatting van de AXA Hulplijn noodzakelijk is, regelt de AXA Hulplijn:

- uw vervoer naar de bestemming of naar huis;
- uw opsporing, redding of berging;
- de overkomst van één persoon voor noodzakelijke hulpverlening. Reist u alleen? En is de situatie waarin u verkeert zeer ernstig? Dan kunt u in overleg met de AXA Hulplijn maximaal twee personen laten overkomen;
- toezending van medicijnen, maar alleen als deze verzonden mogen worden;
- uw vervangend verblijf;
- betalingsgaranties aan het ziekenhuis;
- het in noodgevallen overmaken van geld;
- medisch advies. De AXA Hulplijn geeft adviezen en helpt u zoeken naar een goede arts of medische dienst.

Wordt u of een medeverzekerde met hulp van de AXA Hulplijn naar huis gebracht? Dan geldt niet automatisch dat alle medeverzekerden mee terugreizen.

In overleg met de AXA Hulplijn bepaalt u de noodzaak en spoedeisendheid hiervan.

2.2.3. Wat vergoeden we?

De kosten voor de hulpverlening vergoeden wij tot maximaal de hiervoor voorziene verzekerde bedragen in het overzicht met dekkingen op pagina 3. Hebben wij of heeft de AXA Hulplijn voorschotten aan u verstrekt? Dan moet u die zo snel mogelijk na thuiskomst terugbetalen.

2.3. Extra onvoorziene kosten

U bent verzekerd voor de redelijke, extra onvoorziene kosten die u moet maken, als er iets misgaat op reis. Wij vergoeden deze alleen als u ze in overleg met en met goedkeuring van de AXA Hulplijn heeft gemaakt.

2.3.1. Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor de redelijke, onvoorziene en noodzakelijke extra reis- en verblijfskosten die u moet maken, als u eerder moet terugkeren naar uw woonplaats of tijdens uw reis ergens noodgedwongen langer verblijft. Maar alleen als u deze kosten moet maken als gevolg van:

- overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongeval van uzelf of een medeverzekerde;
- overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongeval van een reisgenoot. Maar alleen als de reisverzekering van die reisgenoot uw noodzakelijke extra reis- en verblijfskosten niet vergoedt;
- het bijwonen van een begrafenis of crematie in Nederland van een niet-meereizende huisgenoot, direct familielid of waarnemer;
- overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongeval van een niet-meereizende persoon die een direct familielid of waarnemer van u is;
- overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongeval van een familielid in de eerste of tweede graad van uw reisgenoot;
- extreme weersomstandigheden, een natuurramp of werkstaking waardoor uw terugreis onmogelijk is;
- materiële schade aan uw huis of bedrijf waardoor uw aanwezigheid thuis dringend noodzakelijk is.

De kosten voor redding, hulp of vervoer vanaf de skipiste zijn alleen verzekerd, als u Skiën en snowboarden en Geneeskundige kosten heeft meeverzekerd.

U bent ook verzekerd voor:

- redelijke reis- en verblijfskosten van één persoon die u noodzakelijke bijstand geeft, als u alleen reist en in het ziekenhuis wordt opgenomen. Deze persoon is dan ook verzekerd onder deze verzekering. In zeer ernstige situaties kan deze verzekering ook gelden voor twee personen. Denk bijvoorbeeld aan de overkomst van beide ouders, als het gaat om een ernstig ziek kind;
- redelijke reis- en verblijfskosten van één persoon die ondersteuning geeft, als u of een medeverzekerde in het buitenland overlijdt. Deze persoon is dan ook verzekerd onder deze verzekering;
- de kosten die worden gemaakt, als u opgespoord of gered moet worden.

Overlijdt u of een medeverzekerde tijdens de reis in het buitenland? Dan vergoeden wij de vervoerskosten van het stoffelijk overschot naar Nederland. Ook als het overlijden veroorzaakt is door een niet-verzekerde gebeurtenis.

Bent u in overleg met de AXA Hulplijn eerder teruggekeerd naar Nederland vanwege een verzekerde gebeurtenis? En kunt u binnen de oorspronkelijk geplande reisduur weer terugreizen naar uw bestemming? Dan vergoeden wij ook de redelijke kosten van uw terugreis. Het moet daarbij gaan om een resterend verblijf van minimaal zeven dagen.

2.3.2. Wat is niet verzekerd?

De volgende kosten vergoeden wij niet:

- Kosten die u maakt zonder dat u daar vooraf toestemming van de AXA Hulplijn voor heeft gekregen.

- Kosten die u normaal gesproken ook maakt, zoals reiskosten of kosten voor levensonderhoud.
- Onredelijk hoge kosten voor reis en/of verblijf, bijvoorbeeld extreem hoge taxikosten of een zeer luxe hotel.

2.3.3. Wat vergoeden we?

Wij vergoeden het volledige bedrag voor:

- hulp voor personen;
- opsporing, ook als deze het gevolg is van een niet-verzekerde gebeurtenis;
- vervoer van het stoffelijk overschot. Kiest u voor een begrafenis of crematie op uw vakantieadres? Dan vergoeden wij de reis- en verblijfskosten van huisgenoten en familieleden om daarbij aanwezig te zijn. Maar het maximumbedrag dat wij daarvoor vergoeden, is gelijk aan de kosten om het stoffelijk overschot naar Nederland te vervoeren;
- extra reis- en verblijfskosten in verband met een langerverblijf op uw vakantieadres door ernstige ziekte, overlijden of een ernstig ongeval;
- extra reis- en verblijfskosten in verband met een eerdere terugkeer naar uw woonplaats;
- extra reis- en verblijfskosten door extremeweersomstandigheden, een natuurramp of werkstaking waardoor u later terugreist dan gepland. Wij vergoeden deze kosten alleen als uw vervoerder of luchtvaartmaatschappij u geen alternatief biedt.

De vergoeding van verblijfskosten verminderen wij met 10% in verband met kosten die u bespaart op uw normale levensonderhoud.

We vergoeden maximaal:

- € 450,- in verband met tijdens de reis gemaakte extrakosten als gevolg van een natuurramp;
- € 250,- voor ziekenhuisbezoeken tijdens de reis door of voor bij ons verzekerde medereizigers.

Belangrijk: wij vergoeden deze kosten alleen, als u ze in overleg en met goedkeuring van de AXA Hulplijn heeft gemaakt.

2.4. Telefoonkosten

2.4.1. Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor telefoonkosten en andere telecommunicatiekosten die u maakt in verband met een verzekerde gebeurtenis.

2.4.2. Wat vergoeden we?

Wat u maximaal vergoed krijgt, hangt af van de verzekering die u heeft gekozen. U vindt de verzekerde bedragen in het overzicht met dekkingen op pagina 5. Op uw polisblad staat voor welke verzekering u heeft gekozen. Telefoonkosten die u heeft gemaakt toen u belde naar de AXA Hulplijn, krijgt u volledig vergoed.

2.5. Bagage

2.5.1. Wat is verzekerd?

U bent verzekerd tegen schade die is ontstaan doordiefstal, beschadiging of verlies van uw bagage of reisdocumenten. Daarnaast geldt het volgende:

- Komt uw bagage later dan bedoeld aan op uw reisbestemming? Dan mag u tegen redelijke kosten noodzakelijke kleding en toiletartikelen kopen. U vindt de verzekerde bedragen in het overzicht met dekkingen op pagina 3. Dit geldt niet als u al thuis bent.
- Uw bagage is ook verzekerd als deze, buiten uw wil om, later dan de bedoelde einddatum in uw woning in Nederland aankomt.
- Wordt uw bagage na diefstal of verlies teruggevonden? Dan vergoeden wij de kosten van het vervoer van deze bagage naar uw huisadres tot maximaal € 250,-.
- Kunt u niet meer in uw tent overnachten, doordat deze beschadigd is door een onvoorziene gebeurtenis zoals diefstal, bosbrand of een windhoos? Dan vergoeden wij de schade aan de tent en de kosten om een vervangende tent te huren.
- Ook in het buitenland gehuurde langlaufartikelen zijn verzekerd.
- Wij vergoeden de noodzakelijke en redelijke reis- en verblijfskosten die u in het buitenland moet maken om een nieuw reisdocument te krijgen na verlies of diefstal tijdens uw reis.

2.5.2. Wat zijn uw verplichtingen?

U heeft deze verplichtingen:

- U moet aantonen dat de vermiste of beschadigde bagage in uw bezit was. Dat kan bijvoorbeeld met nota's of met afschriften van de bank.
- Reist u met het vliegtuig, de trein, de boot of de bus en raakt uw bagage zoek of beschadigd? Dan moet u dat onmiddellijk bij de vervoerder melden en hem een rapport laten opmaken. Dat rapport moet u naar ons sturen.
- Bij diefstal of verlies moet u een politierapport (procesverbaal) laten opmaken. Dat rapport moet u naar ons

sturen.

2.5.3. Wat is niet verzekerd?

De volgende zaken zijn niet verzekerd onder deze dekking:

- (het saldo op) passen, kaarten, tegoedbonnen en bankpassen;
- Elke virtuele valuta, met inbegrip van, maar niet beperkt tot, cryptogeld, waaronder ook waardeschommelingen.
- (motor)voertuigen, aanhangwagens, bromfietsen, scooters en accessoires en toebehoren daarvan. Fietsdragers en dakkoffers zijn wel verzekerd;
- vaartuigen en luchtvaartuigen en accessoires en toebehoren daarvan;
- val- en zweefschermen met toebehoren;
- ski- en snowboarduitrusting. Heeft u Skiën en snowboarden meeverzekerd? Dan is deze uitrusting wel verzekerd;
- kostbare zaken die u niet als handbagage heeft vervoerd in een vliegtuig, bus, boot of trein;
- kostbare zaken en reisdocumenten die u onbeheerd heeft achtergelaten;
- entreebewijzen en dergelijke die u tijdens uw reis niet nodig heeft;
- schade door slijtage;
- schade aan computersoftware of -bestanden;
- antieke voorwerpen, kunstvoorwerpen of voorwerpen met een verzamelwaarde;
- krassen of ontsieringen, tenzij u het voorwerp daardoor niet meer kunt gebruiken waarvoor het is bestemd;
- schade door een eigen gebrek van een voorwerp, zoals een constructiefout;
- extra schade die ontstaat door diefstal, verlies of beschadiging van uw zaken. Moest u zaken aanschaffen doordat uw bagage vertraagd op uw bestemming aankwam? Of moest u extra reis- en verblijfkosten maken, omdat u tijdens uw reis een nieuw reisdocument moest halen? Dan krijgt u de kosten vergoed zolang die redelijk zijn;
- schade door langzaam werkende invloeden van milieu, zon of weer, zoals roest of verrotting;
- diefstal van reisdocumenten uit of vanaf een vervoermiddel;
- diefstal van kostbare zaken vanaf een vervoermiddel;
- diefstal van bagage uit een vervoermiddel, tenzij:
 - » het voertuig goed was afgesloten en er sporen van braak zijn;
 - » de bagage in een afzonderlijke, afgesloten (koffer)ruimte in het vervoermiddel lag;
 - » de bagage was afgedekt met een hoedenplank, rolhoes of andere deugdelijke voorziening waardoor de bagage niet zichtbaar was; of
 - » het gebeurde tijdens een korte rust- of eetpauze, als u onderweg bent tenzij u waardevolle spullen zoals foto- of duikapparatuur in het vervoermiddel heeft;
 - » het om een kampeer- of bestelauto gaat die op het moment van de diefstal op een kampeerterrein stond;
- diefstal van kostbare zaken uit een vervoermiddel, tenzij:
 - » u voldoet aan de voorwaarden die onder het vorige punt staan;
 - » het vervoermiddel niet bij het overnachtingsverblijf stond toen de diefstal plaatsvond. In dat geval moet u de kostbare zaken opbergen in het overnachtingsverblijf.

Overnacht u in een tent? Dan is diefstal van kostbare zaken uit een vervoermiddel ook gedekt. Dit geldt alleen als u deze voorwerpen hier voor de veiligheid heeft neergelegd. Het voertuig moet bovendien goed zijn afgesloten. De kostbare zaken mogen verder niet van buitenaf zichtbaar zijn en in een afzonderlijke, afgesloten (kofferbak)ruimte liggen. Eventuele diefstal kunt u aantonen doordat er sporen van braak aanwezig zijn.

2.5.4. Wat vergoeden we?

Zijn uw zaken nog geen twee jaar oud? Dan keren we bij diefstal, verlies of onherstelbare beschadiging de nieuwwaarde uit. Voor zaken die ouder zijn, vergoeden wij de dagwaarde. We berekenen de dagwaarde aan de hand van een afschrijvingslijst.

2.6. Geld

2.6.1. Wat is verzekerd?

U bent verzekerd tegen schade die is ontstaan doordiefstal of verlies van uw geld.

2.6.2. Wat is niet verzekerd?

Diefstal van geld uit of vanaf een vervoermiddel is niet verzekerd.

2.6.3. Wat vergoeden we?

Wij vergoeden per persoon maximaal € 500,-.

2.7. Geneeskundige kosten

Belangrijk om te weten

- Deze dekking biedt een aanvulling op de wettelijk verplichte Nederlandse zorgverzekering. Dat betekent dat deze dekking alleen aanvullend vergoedt wat uw zorgverzekering niet of onvoldoende vergoedt.
- Heeft u geen verplichte Nederlandse zorgverzekering?
Of biedt uw zorgverzekering geen vergoeding in het land, de plaats, of de instelling waar u de geneeskundige kosten moet maken? Of niet voor dereden waarvoor u op reis bent? Dan ontvangt u geen vergoeding via deze dekking.
- Wij mogen u vragen ons te machtigen om uw medische gegevens op te vragen.
- Wij vergoeden alleen als u een van deze bewijzen aan ons kunt geven:
 - » het uitkeringsbericht van uw zorgverzekeraar met de kopieën van de nota's;
 - » de originele medische nota's.

2.7.1. Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor de kosten van:

- medisch noodzakelijke geneeskundige zorg;
- medisch noodzakelijke tandheelkundige zorg voor uwnatuurlijke gebit;
- extra reiskosten die u tijdens uw reis maakt van en naar de instelling die de zorg verleent.

De noodzaak voor deze medische zorg is tijdens uw reis ontstaan en u kon deze niet voorzien toen u op reis ging. Een erkende en bevoegde zorgverlener moet deze noodzakelijke medische zorg verlenen.

Om na een ongeval aanspraak te kunnen maken op nabehandelingskosten in Nederland moet de behandeling in het buitenland zijn gestart.

2.7.2. Kwaliteit van medische zorg

Wij willen de kwaliteit van de geneeskundige behandeling en de goede samenwerking met ziekenhuizen en artsen garanderen. Daarom bepalen wij in welk ziekenhuis en door welke arts u zich moet laten behandelen.

2.7.3. Contact met de hulplijn

Heeft u hulp nodig? Neem dan, als dat mogelijk is, eerst contact op met de AXA Hulplijn via telefoonnummer **+31 10 80 81 574**.

2.7.4. Wat is niet verzekerd?

De volgende zaken vallen niet onder de dekking Geneeskundige kosten:

- het vrijwillig eigen risico van uw zorgverzekering;
- geneeskundige zorg die het gevolg is van alpineskiën of snowboarden. Is skiën en snowboarden meeverzekerd? Dan is deze zorg wel verzekerd;
- behandelingen, onderzoeken, geneesmiddelen en verbandmiddelen die niet zijn voorgeschreven door bevoegde artsen;
- geneeskundige zorg in een privékliniek zonder dat u hierover heeft overlegd met de AXA Hulplijn;
- tandheelkundige behandeling of reparatie van kunstelementen van uw gebit, zoals kronen, stifttanden en kunstgebitten.

Wij vergoeden geneeskundige en tandheelkundige zorg ook niet als:

- uw reis als doel heeft om die behandeling in het buitenland te ondergaan. Heeft die behandeling medische gevolgen? Dan vergoeden wij ook de kosten van die gevolgen niet;
- de noodzaak voor de behandeling niet is ontstaan tijdens de reis.

2.7.5. Wat vergoeden we?

Wij vergoeden het volgende:

- Bij geneeskundige zorg vergoeden wij de kostprijs inaanvulling op een Nederlandse zorgverzekering.
- Heeft u tijdens de reis noodzakelijke reiskostengemaakt van en naar de plaats waar de geneeskundige behandeling plaatsvond? Dan ontvangt u een kilometervergoeding volgens de letselschaderichtlijn.
- Wij vergoeden de noodzakelijke nabehandelingskosten in Nederland tot uiterlijk de 365ste dag na het ongeval. Deze kosten moeten hetgevolg zijn van een ongeval en de behandeling moet in het buitenland zijn gestart.

2.8. Reisrechtsbijstand

2.8.1. Wat bedoelen we met ...?

Gebeurtenis: een voorval of reeks van voorvallen die uiteindelijk tot het geschil heeft geleid en als oorzaak hiervan kan worden gezien.

Onderling geschil: een geschil tussen twee verzekerde personen die beiden in dezelfde zaak een beroep kunnen

doen op de dekking van deze verzekering.

Rechtsbijstand: het behartigen van uw juridische belangen, als u een juridisch meningsverschil (een geschil) heeft met een of meerdere andere partijen. Wijdoen dat bijvoorbeeld door:

- u te adviseren over uw rechtspositie en de haalbaarheid van uw zaak;
- u te verdedigen bij (strafrechtelijke) vorderingen;
- namens u verzoekschriften en bezwaarschriften in te dienen en te verdedigen;
- beschikkingen of rechterlijke uitspraken uit te voeren;
- de kosten van rechtsbijstand te vergoeden of voor te schieten.

2.8.2. Wie zijn verzekerd?

Verzekerd zijn:

- u als verzekeringnemer;
- de personen die op uw reisverzekering zijn (mee)verzekerd;
- de nabestaanden van een verzekerde persoon. Maar alleen als de verzekerde persoon is overleden door een gebeurtenis die verzekerd is met deze rechtsbijstandverzekering. De nabestaande krijgt dan juridische hulp bij het opeisen van een vergoeding voor de kosten van levensonderhoud en de begrafeniskosten. Hier heeft hij recht op volgensartikel 6:108 van het Burgerlijk Wetboek.

2.8.3. Wat is verzekerd?

U bent als privépersoon verzekerd voor rechtsbijstand bij een juridisch meningsverschil (een geschil). Heeft het geschil te maken met uw activiteiten voor een bedrijf? Dan bent u daar dus niet voor verzekerd.

Het geschil is ontstaan door een gebeurtenis die plaatsvond tijdens een reis die de reisverzekeringverzekerde.

Het geschil gaat over:

- schade die een ander aan uw spullen heeft toegebracht en waarvoor hij aansprakelijk is;
- een strafzaak die tegen u wordt aangespannen;
- een contract dat u voor deze reis heeft gesloten.

U krijgt juridische hulp als er een geschil is of als dat dreigt te ontstaan. Maar alleen als u verzekerd bent op het moment dat:

- de gebeurtenis waardoor het geschil ontstond plaatsvond;
- het geschil ontstond;
- u de juridische hulp voor het eerst nodig heeft.

Wist u of had u op het moment dat u de dekking afsloot kunnen weten dat u een geschil zou krijgen of dat u rechtsbijstand nodig zou hebben? Dan bent u niet verzekerd.

Gaat het om een onderling verschil? Dan geldt hetvolgende:

- Bij een geschil tussen uzelf (verzekeringnemer) en een andere persoon (verzekerde) krijgt alleen u de juridische bijstand.
- Bij een geschil tussen twee andere verzekerde personen bepaalt u (de verzekeringnemer) wie van hen juridische bijstand krijgt.

Vond de gebeurtenis waardoor het geschil ontstond plaats voordat u de dekking afsloot? Maar kunt u aantonen dat u dat niet wist of kon weten? Dan zien wij de gebeurtenis niet als de oorzaak van het geschil en bent u ervoor verzekerd.

Heeft u meer geschillen die met elkaar samenhangen of die dezelfde gebeurtenis als oorzaak hebben? Dan zien wij al deze geschillen samen als één geschil.

Wij nemen een geschil alleen in behandeling als het financieel belang € 125,- of meer is.

2.8.4. Wanneer bent u verzekerd?

Bij de dekking Rechtsbijstand moet u rekening houden met een wachttijd. Wij verlenen geen rechtsbijstand als het geschil ontstaat binnen drie maanden na de ingangsdatum van de dekking. Er geldt geen wachttijden u kunt dus direct rechtsbijstand krijgen, als u bij het afsluiten van de dekking niet kon voorzien dat dit geschil zou ontstaan. Wij kunnen u vragen dit aan te tonen.

2.8.5. Waar bent u verzekerd?

U bent in het verzekeringsgebied van uw reisverzekeringverzekerde. U bent hier verzekerd voor juridische meningsverschillen. U bent alleen verzekerd als de rechter van het betreffende land bevoegd is en het recht van dat land van toepassing is.

2.8.6. Wat vergoeden we?

U krijgt bij uw geschil juridische hulp van deskundigen in onze loondienst. De kosten van deze medewerkers krijgt u volledig vergoed. Daarnaast vergoeden wij ook tot maximaal € 25.000,- per geschil het volgende:

- de redelijke en noodzakelijk gemaakte kosten van een deskundige die niet bij ons werkt en die wij voor u hebben ingeschakeld;
- kosten van een mediator die wij voor u hebben ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren voor de mediation (bemiddeling). Wij vergoeden alleen uw deel van de kosten;
- kosten van getuigen in een rechtszaak. Maar alleen als de rechter het goed vond dat deze mensen getuigen waren;
- proceskosten voor een rechtszaak, waarvan de rechter vond dat u deze moet betalen;
- reis- en verblijfskosten die u heeft gemaakt, doordat u bij een rechter in het buitenland moet komen. Maar alleen als uw advocaat heeft gezegd dat u daar inderdaad heen moet. En ook alleen als u deze kosten van tevoren met ons besproken heeft;
- kosten die u heeft gemaakt om een uitspraak van de rechter uit te (laten) voeren.

Moet er een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd worden? En bent u niet verplicht om hiervoor een advocaat in te schakelen? Dan mag u kiezen of u zich in die procedure laat bijstaan door:

- een juridisch specialist in dienst van ons. Dan vergoeden wij de kosten hiervoor volledig. Bijkomende externe kosten vergoeden wij dan tot maximaal € 25.000,-
- een andere rechtshulpverlener die u zelf heeft gekozen. Dan vergoeden wij de noodzakelijke en redelijke behandelkosten van de door u gekozen rechtshulpverlener in die procedure tot maximaal € 5.000. Bijkomende externe kosten vergoeden wij ook, maar in totaal zullen wij nooit meer vergoeden dan € 25.000,-. U moet in dat geval ook een eigen risico van € 250,- aan ons betalen. Wij schakelen de door u aangewezen rechtshulpverlener pas in nadat u het eigen risico aan ons heeft betaald.

Moet u een waarborgsom betalen voor uw vrijlating of om uw paspoort, rij- of vaarbewijs terug te krijgen? Of om een beslag op uw spullen op te heffen? Dan betalen wij die waarborgsom tot maximaal € 12.500,-.

Maar alleen als u de waarborgsom aan een bevoegde overheidsinstantie moet betalen. Krijgt u het bedrag van de waarborgsom terug? Dan moet u dat bedrag zo snel mogelijk aan ons terugbetalen. Krijgt u het bedrag van de waarborgsom niet terug? Dan moet u het bedrag uiterlijk binnen één jaar terugbetalen.

Kunt u de schade niet verhalen op degene die daar aansprakelijk voor is, omdat die dat niet kan betalen? Dan vergoeden wij deze schade tot maximaal € 750,-. Maar alleen als de schade minimaal € 125,- is.

Is de behandeling van het geschil te duur of kost die te veel tijd? Dan kunnen wij beslissen om u een bedrag te geven en de zaak daarmee af te handelen. Dat bedrag is dan even groot als de schade die u heeft.

2.8.7. Wat is niet verzekerd?

U krijgt geen rechtsbijstand:

1. als u het geschil zo laat bij ons meldt, dat het ons meer kost of dat wij ons meer moeten inspannen om rechtsbijstand te kunnen verlenen;
2. als u fraude pleegt door niet de waarheid te vertellen of onvolledige informatie te geven over een schade, een ongeval of een gebeurtenis. U pleegt ook fraude als een ander dit voor u doet;
3. als u een fiscaal geschil heeft. Dat zijn geschillen met de Belastingdienst over heffingen, retributies, invoerrechten en dergelijke;
4. als u het geschil bewust niet hebt voorkomen, terwijl u dat wel kon zonder dat dit voor u nadeel zou opleveren;
5. als u het geschil bewust veroorzaakt om er een voordeel mee te behalen (dat u anders niet zou hebben gehad);
6. als u in een strafzaak betrokken bent waarbij u bewust de wet hebt overtreden, of waarbij u het verwijt krijgt dat u opzettelijk een misdrijf hebt gepleegd. Als achteraf komt vast te staan dat u nietbewust de wet hebt overtreden of opzettelijk een misdrijf hebt gepleegd, vergoeden wij de kosten van een strafzaak wel. Het moet dan gaan om kosten van een advocaat die nodig waren voor u terverdediging in de strafzaak;
7. als u een geschil heeft met ons. Krijgt u gelijk in een onherroepelijk vonnis? Dan vergoeden wij de redelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand alsnog;
8. als u een geschil heeft dat is ontstaan doordat u instaat voor verplichtingen van anderen. Bijvoorbeeld omdat u ons niet in de gelegenheid heeft gesteld om het geschil met uw tegenpartij, zonder een procedure (in der minne) op te lossen, terwijl dit in redelijkheid van u verlangd kon worden. Of als deze geschillen zijn ontstaan doordat een vordering of verplichting van een ander op u is overgegaan;
9. als u zich wilt verweren omdat iemand u aansprakelijk stelt voor de schade die u heeft toegebracht door onrechtmatig te handelen;
10. bij geschillen die een gevolg zijn van een natuurramp, molest of sabotage;
11. bij geschillen die zijn ontstaan door atoomkernreacties. Hierop zijn twee uitzonderingen:
 - u krijgt wel rechtsbijstand als de atoomkernreacties te maken hebben met radioactieve nucliden (een nuclide is een atoomsoort) buiten een kerninstallatie. En als deze nucliden bestemd zijn voor industriële, commerciële, landbouwkundige, medische, onderwijskundige of wetenschappelijke doelen of niet-militaire beveiligingsdoelen;
 - u krijgt wel rechtsbijstand als de overheid een vergunning heeft gegeven voor het maken, gebruiken, opslaan

en zich ontdoen van radioactieve stoffen. U krijgt alleen een vergoeding als er volgens de wet niemand anders voor de schade aansprakelijk is. Dat staat in de Wet aansprakelijkheid kernongevallen (Staatsblad 1979-225). Onder 'kerninstallatie' verstaan we een kerninstallatie in de zin van deze wet of aan boord van een schip.

2.8.8. Hoe handelen wij uw schade af?

Wij bestuderen haalbaarheid

Wij informeren u over de haalbaarheid van uw geschil en overleggen met u over de aanpak. Zien wij geen redelijke kans meer om het gewenste resultaat te bereiken? Dan verlenen wij geen rechtsbijstand meer.

Andere betrokkenen

Soms is het verstandig om in een geschil samen met (een aantal) andere belanghebbenden collectief actie te voeren via een externe deskundige. U moet hiervoor wel toestemming vragen aan ons. Als wij hiermee akkoord gaan, vergoeden wij de rechtsbijstand. Dit gebeurt door te kijken naar de kosten die de belanghebbenden gezamenlijk hebben gemaakt en die te delen door het totaal aantal belanghebbenden. Wij vergoeden uw deel.

Verlenen van rechtsbijstand

Wij verlenen zelf de rechtsbijstand. Maar wij kunnen ook besluiten een deskundige (bijvoorbeeld een advocaat) in te schakelen die niet bij ons in loondienst is. Deze deskundige verleent dan (een deel van) de juridische bijstand. Alleen wij mogen, namens u, opdrachten aan deze deskundige geven.

In sommige gevallen mag u zelf een rechtshulpverlener (bijv. advocaat) kiezen aan wie wij de opdracht geven. Dit gebeurt als:

- het nodig is om namens u een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. In veel gevallen kan de juridisch specialist in dienst van ons die procedure voor u voeren. Maar als u dat wilt mag u ook een rechtshulpverlener kiezen die niet bij ons in dienst is.
- ook de andere partij voor rechtsbijstand verzekerd is en door ons wordt bijgestaan.

De rechtshulpverlener die u kiest, moet wel gevestigd zijn in het land waarin de zaak dient. Schakelen wij een externe deskundige (advocaat) in? Dan gelden de volgende regels:

- Bij een zaak voor een Nederlandse rechter moet de advocaat in Nederland zijn ingeschreven of in Nederland een kantoor hebben.
- Bij een zaak voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land zijn ingeschreven.
- Wij geven altijd namens u de opdracht aan de externe deskundige. Door deze dekking af te sluiten, heeft u ons hiervoor automatisch toestemming verleend. Deze toestemming kunt u niet intrekken.
- Wij zijn niet verplicht om in één geschil meer dan één externe deskundige in te schakelen.
- Is een advocaat ingeschakeld? Dan blijft onze rol beperkt tot het betalen van zijn kosten volgens de voorwaarden van deze dekking.

Wat doet u bij een geschil met of klacht over ons?

Blijft u met ons van mening verschillen over de aanpak van een geschil? Dan kunt u het geschil voorleggen aan een advocaat. U mag zelf uw standpunt toelichten aan de advocaat. De kosten zijn voor rekening van ons en het oordeel van de advocaat is bindend voor ons.

Wij zullen de zaak vervolgens behandelen zoals de advocaat heeft bepaald.

Bent u het niet eens met het oordeel van de advocaat? Dan kunt u ook aangeven dat u de zaak liever voor eigen rekening en risico wilt voortzetten. Wordt u vervolgens alsnog geheel of gedeeltelijk in het gelijk gesteld? Dan ontvangt u van ons achteraf de redelijke en gebruikelijke rechtsbijstandskosten die u heeft gemaakt. Daarbij gelden wel de maximumbedragen die u heeft verzekerd.

Dragen wij uw zaak over aan een externe deskundige? Dan mag dat niet de advocaat zijn die het bindende oordeel heeft gegeven, en ook niet een kantoorgenoot. Deze geschillenregeling geldt niet als u een meningsverschil heeft met een externe deskundige.

Wat verwachten wij van u?

Heeft u een geschil? Dan moet u dat zo snel mogelijk na het ontstaan ervan aanmelden bij ons. Daarnaast verwachten wij van u dat u goed meewerkt met ons en/of de door ons ingeschakelde externe deskundige die voor u aan het werk gaat. Dit houdt in dat u:

- alle informatie en documenten geeft die van belang zijn;
- als dat wordt gevraagd, aantoonst hoe groot het geschil is en wat uw belang (in geld) hierbij is;
- ons in de gelegenheid stelt om te proberen het geschil met uw tegenpartij zonder een procedure op te lossen en tot een prettige regeling te komen. U moet daaraan in redelijkheid uw medewerking verlenen.
- toestemming geeft dat wij informatie over uw zaak krijgen of kunnen inzien, als wij een deskundige hebben ingeschakeld die niet bij ons in loondienst is;

- meewerkt aan een verzoek om in een strafzaak als zogeheten civiele partij op te treden;
- meewerkt bij het verhalen van de kosten van rechtsbijstand op een ander;
- niets doet wat nadelig is voor de rechtshulpverlening of onze belangen.

Kosten die u dubbel vergoed krijgt, moet u terugbetalen

Ontvangt u geld voor kosten die wij al aan u hebben voorgeschoten? Dan moet u deze vergoeding terugbetalen aan ons. Dat geldt ook voor proceskosten die u volgens een onherroepelijk vonnis ontvangt en buitengerechtelijke kosten die aan u worden betaald.

Wanneer is een deskundigenrapport nodig?

Is het niet duidelijk of u een geschil heeft? Dan moet u dat aantonen. Dat kan met een rapport van een deskundige. In dit rapport moet staan wie het geschil heeft veroorzaakt en waar het geschil door komt. En wat hiervan voor u de gevolgen zijn. Blijkt uit het rapport duidelijk dat u een geschil heeft? Dan vergoeden wij u de kosten van het rapport.

2.9. Skiën en Snowboarden

Skiën en snowboarden is verzekerd, als deze dekking op uw polisblad staat en u hiervoor premie heeft betaald.

Schade die is ontstaan tijdens skiën en snowboarden is verzekerd. Het volgende is verzekerd voor de bedragendie in het overzicht van de dekkingen op pagina 3 staan:

- ski- en snowboard-uitrusting;
- in het buitenland gehuurde wintersportartikelen;
- kosten van skipassen, skilessen en gehuurde skiuitrusting als u daar door een ongeval of voortijdige terugkeer geen gebruik meer van kunt maken. We vergoeden dan alleen de kosten van de ongebruikte dagen.

U moet ook voldoen aan de voorwaarden van de dekking Bagage om een vergoeding te krijgen voor deze schades.

2.9.1. Wat is niet verzekerd?

- Negeert u waarschuwingen of een verbod op of rond de piste? Dan zijn de gevolgen daarvan nietverzekerd.
- Neemt u een extreem hoog risico? Zoals het skiën of snowboarden bij uitzonderlijk slecht weer? Of het bewust betreden van gebieden waarvoor lawinecode 3 of hoger is afgegeven? Dan bent u niet verzekerd.
- Zijn alleen uw skistokken, bindingen, het beslag (de zool) of de kanten van uw ski's of snowboard beschadigd? Dan krijgt u daarvoor geen vergoeding, tenzij verder gebruik door deze schade onmogelijk is.