



# OHRA Kortlopende Reisverzekering

## Voorwaarden KRS1704



Deze voorwaarden beschrijven uw verzekering. *U* bent met deze verzekering verzekerd als er tijdens uw vakantie iets onverwachts gebeurt.

De Kortlopende Reisverzekering sluit *u* voor één vakantie af. Die vakantie mag maximaal 180 aaneengesloten dagen duren. Als *u* de verzekering afsluit, geeft *u* de begin- en einddatum van uw reis op. En of uw reis een bestemming heeft in Europa of daarbuiten. *U* kunt deze verzekering afsluiten voor maximaal acht personen.

### Basisdekking

Met de Basisdekking verzekert *u*:

#### Bagage

Uw *reisbagage* en *reisdocumenten* zijn verzekerd tegen beschadiging, *diefstal* en verlies. Voor uw *reisbagage* kunt *u* kiezen tot welk bedrag *u* verzekerd wilt zijn met de dekking Basis, Plus of Top.

#### Persoonlijke hulpverlening

*U* bent verzekerd als er er tijdens uw reis iets gebeurt waardoor *u* persoonlijke hulp nodig heeft.

#### Aansprakelijkheid logiesverblijven

*U* bent tot een bepaald bedrag verzekerd als *u* tijdens uw reis iets aan uw logiesverblijf beschadigt. En *u* daarvoor aansprakelijk bent.

#### Extra dekkingen

- Ongevallen
- Geneeskundige Kosten
- Geld en Cheques
- Hulpverlening Motorrijtuig
- Wintersport

Op uw polisblad staat hoe *u* bent verzekerd.



### Heeft *u* vragen over uw verzekering of wilt *u* een verandering doorgeven?

Dan kunt *u* contact met ons opnemen op de volgende manieren:

- Via Mijn OHRA. Mijn OHRA is uw persoonlijke online omgeving. Hier regelt *u* alles voor uw verzekeringen en kunt *u* eenvoudig uw gegevens bekijken en wijzigen. *U* kunt inloggen op [www.ohra.nl/mijnohra](http://www.ohra.nl/mijnohra).
- Per e-mail via [www.ohra.nl/contact](mailto:www.ohra.nl/contact).

### Belangrijk om vooraf te weten!

In deze voorwaarden zijn woorden schuin gedrukt. Deze woorden hebben een speciale betekenis. De uitleg daarvan staat in de begrippenlijst achterin deze voorwaarden.



Welke veranderingen moet <i>u</i> altijd doorgeven?	3
Wat moet <i>u</i> doen bij schade?	3
Wat moet <i>u</i> doen als <i>u</i> hulp nodig heeft?	4
▪ Wanneer heeft <i>u</i> recht op hulp?	4
Wat dekt uw reisverzekering?	4
▪ Wie is verzekerd?	5
▪ Wanneer bent <i>u</i> verzekerd?	5
▪ Bestemming van uw reis	5
▪ Basisdekking	5
▪ Bagage	5
▪ Persoonlijke hulpverlening	7
▪ Aansprakelijkheid logiesverblijven	8
▪ Extra dekking Ongevallen	8
▪ Extra dekking Geneeskundige Kosten	9
▪ Extra dekking Geld en Cheques	10
▪ Extra dekking Hulpverlening Motorrijtuig	10
▪ Extra dekking Wintersport	11
Wat dekt uw reisverzekering nooit?	12
▪ Algemeen	12
▪ Basisdekking	12
▪ Extra dekking Ongevallen	13
▪ Extra dekking Geneeskundige Kosten	14
▪ Extra dekking Geld en Cheques	14
▪ Extra dekking Hulpverlening Motorrijtuig	14
Wat gebeurt er bij schade en wat keren <i>wij</i> uit?	14
▪ Stap 1. Wat doen <i>wij</i> als <i>u</i> een schade aan ons doorgeeft?	14
▪ Stap 2. Hoe bepalen <i>wij</i> of uw schade is verzekerd?	15
▪ Stap 3. Hoe bepalen <i>wij</i> de omvang van een schade?	15
▪ Stap 4. Hoe berekenen <i>wij</i> welk bedrag <i>u</i> krijgt uitgekeerd?	16
Welke verplichtingen heeft <i>u</i> als <i>u</i> schade heeft?	19
▪ Algemeen	19
▪ Extra dekking Ongevallen	19
▪ Extra dekking Geneeskundige Kosten	20
Welke andere afspraken zijn er?	20
▪ Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen dekking bieden?	20
▪ Hoe gaan <i>wij</i> om met terrorismeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?	20
▪ Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?	21
▪ Wat gebeurt er als <i>u</i> de <i>premie</i> niet betaalt?	21
▪ Wat gebeurt er als <i>u</i> veranderingen niet of niet op tijd aan ons doorgeeft?	21
▪ Wat moet <i>u</i> doen als <i>u</i> een klacht heeft?	21
▪ Wat doen <i>wij</i> met uw gegevens?	22
▪ Wat doen <i>wij</i> bij fraude?	22
▪ Waarom is het belangrijk dat <i>u</i> juiste informatie aan ons verstrekt?	22
Begrippenlijst	23



## Welke veranderingen moet u altijd doorgeven?

Hieronder leest u welke veranderingen u binnen 30 dagen aan ons moet doorgeven. En wat dat betekent voor uw verzekering. In het hoofdstuk 'Welke andere afspraken zijn er?' leest u wat er gebeurt als u deze veranderingen niet of niet op tijd doorgeeft.

### **U verhuist binnen Nederland**

Wij passen dan uw adresgegevens aan.

### **U verhuist naar het buitenland**

U bent dan niet meer verzekerd vanaf de dag dat u niet meer in Nederland woont. U blijft wel verzekerd als u zich moet uitschrijven in de gemeente waar u woont omdat u lang op reis gaat.

### **De aanvangs- of terugkeerdatum van uw reis verandert**

Geef dit dan aan ons door. Wij passen dan uw verzekering aan als uw reis niet langer duurt dan 180 dagen.

### **De bestemming van uw reis verandert**

Heeft u een reis verzekerd met een bestemming binnen Europa? En gaat u toch buiten Europa op vakantie? Geef dan aan ons door dat u voor reizen met een bestemming in de hele wereld verzekerd wilt zijn. Wij passen dan de bestemming aan.

---

## Wat moet u doen bij schade?

### **Schade beperken**

Probeer de schade zo veel mogelijk te beperken. Geef de schade vervolgens zo snel mogelijk door. Dat kan op een van deze manieren:

- Via 'Mijn OHRA'. U kunt inloggen op [www.ohra.nl/mijnohra](http://www.ohra.nl/mijnohra);
- Vul een schadeformulier in en stuur dat naar OHRA Schadeverzekeringen, Postbus 40000, 6803 GA in Arnhem;
- Bel ons tijdens kantooruren via telefoonnummer 026 400 40 40.

### **Aangifte van strafbare feiten**

Is er sprake van een strafbaar feit, zoals *diefstal*, *inbraak*, beroving, relletjes of vandalisme? Of bent u uw *reisbagage* of *reisdocumenten* kwijt? Doe dan meteen aangifte bij de plaatselijke politie. Als dit niet mogelijk is, kunt u ook aangifte doen bij andere (overheids)instanties zoals gemeente, luchthavenautoriteiten, een conducteur, stationschef, buschauffeur, campinghouder, reisleader of hotelhouder. U moet altijd een schriftelijk bewijs van uw aangifte aan ons geven.

### **Extra kosten**

Moet u extra kosten maken tijdens uw reis? Bijvoorbeeld door pech onderweg of omdat u eerder naar huis moet? Of omdat u een dokter moet bezoeken of in een ziekenhuis wordt opgenomen? Neem dan altijd contact op met de OHRA Hulpdienst. Soms zijn uw extra kosten verzekerd met bepaalde extra dekkingen. Op uw polisblad kunt u zien welke extra dekkingen u verzekerd heeft.



## Wat moet *u* doen als *u* hulp nodig heeft?

Neem zo snel mogelijk contact op met de OHRA Hulpdienst via telefoonnummer +31 26 400 2310. De Hulpdienst staat 24 uur per dag voor *u* klaar.

*U* bent verplicht om volledig mee te werken aan de hulpverlening. Volg de aanwijzingen op van de OHRA Hulpdienst en de hulpverleners op de plaats waar *u* bent. De OHRA Hulpdienst bepaalt welke hulp *u* krijgt, en welke kosten vergoed worden. *U* mag dus niet zelf hulp inschakelen.

### Let op!

Komt *u* deze verplichtingen niet na? Dan kan het gebeuren dat de OHRA Hulpdienst *u* geen hulp (meer) geeft en geen kosten (meer) vergoedt.

De OHRA Hulpdienst moet de hulp in redelijkheid kunnen uitvoeren. Hulp mag dus niet onmogelijk zijn door bijvoorbeeld oorlogsomstandigheden, onlusten, oproer of een natuur- of kernramp. Dat is bijvoorbeeld het geval als hulpverleners door overstromingen het gebied niet kunnen bereiken waar *u* bent. De OHRA Hulpdienst houdt bij het verlenen van de hulp rekening met uw gezondheidstoestand als dat nodig is. Het medisch team van de OHRA Hulpdienst kan bindend advies uitbrengen over welke hulp noodzakelijk is.

Bespaart *u* kosten, of ontvangt *u* bedragen terug? Dan brengt de OHRA Hulpdienst die bedragen in mindering op de vergoeding. Heeft de OHRA Hulpdienst *u* hulp gegeven of kosten vergoed waarop *u* geen recht heeft? Dan moet *u* de rekening van de OHRA Hulpdienst daarvoor betalen binnen dertig dagen na de datum die op de rekening staat.

### Wanneer heeft *u* recht op hulp?

#### Hulp als *u* als persoon iets overkomt

Met deze verzekering krijgt *u* altijd hulp als *u* als persoon iets overkomt. In het hoofdstuk 'Wat dekt uw reisverzekering?' leest *u* bij 'Basisdekking' onder 'Persoonlijke hulpverlening' welke hulp *u* krijgt als *u* als persoon iets overkomt.

#### Hulp als uw motorrijtuig uitvalt

Heeft *u* de extra dekking Hulpverlening Motorrijtuig meeverzekerd? Dan heeft *u* ook recht op hulp als uw motorrijtuig uitvalt. *U* leest hierover meer in het hoofdstuk 'Wat dekt uw reisverzekering?' onder 'Hulpverlening Motorrijtuig'.



## Wat dekt uw reisverzekering?

In dit hoofdstuk leest *u* precies voor welke *gebeurtenissen* *u* verzekerd bent met de Basisdekking en de eventuele extra dekkingen die *u* heeft gekozen.

De schade moet altijd plotseling en onvoorzien zijn veroorzaakt of ontstaan door een *gebeurtenis*:

- die zich voordoet tijdens de looptijd van deze verzekering; en
- die *u* niet kon voorzien toen *u* deze verzekering afsloot of wijzigde. Heeft *u* deze verzekering op een later tijdstip uitgebreid? Dan geldt het tijdstip van die uitgebreidere verzekering als het moment waarop *u* de verzekering afsloot.



## Wie is verzekerd?

Op uw polisblad kunt *u* zien voor wie *u* de verzekering heeft afgesloten. Deze personen staan bij 'Verzekerde personen'.

Alleen personen die in *Nederland* wonen, zijn verzekerd. Dit betekent dat hun vaste woon- of verblijfadres in *Nederland* is en dat zij ingeschreven zijn in het Nederlandse bevolkingsregister. Moeten *zij* zich uitschrijven omdat *zij* lang op reis gaan? Dan blijven *zij* wel verzekerd.

## Wanneer bent *u* verzekerd?

### Recreatieve reis

*U* bent verzekerd als uw reis een recreatieve bestemming heeft. *U* bent ook verzekerd tijdens een stage of studie in het buitenland.

### Reizen in *Nederland*

In *Nederland* bent *u* alleen verzekerd voor geboekte reizen met minimaal één betaalde overnachting.

### Begin en einde van de reis

Uw reis is verzekerd vanaf de ingangsdatum tot de einddatum die op het polisblad staat. *U* heeft deze data opgegeven toen *u* de verzekering afsloot. Deze data staan op uw polisblad. Duurt uw reis onverwacht langer dan de einddatum door iets waarop *u* geen invloed heeft? Dan blijft *u* verzekerd zolang dat zo is.

De reis begint op het moment dat *u* en/of uw *reisbagage* uw woon- en verblijfadres verlaat. De reis eindigt op het moment dat:

- *u* en/of uw *reisbagage* zijn teruggekeerd in uw woonplaats; of
- *u* met hulp van de OHRA Hulpdienst in een ziekenhuis in *Nederland* bent aangekomen.

## Bestemming van uw reis

Op uw polisblad staat of *u* bent verzekerd voor uw reis met een bestemming in:

- Europa inclusief *Nederland*, de Azoren, de Canarische eilanden, Madeira en de niet-Europese landen aan de Middellandse Zee; of
- de hele wereld.

### Extra dekking Hulpverlening Motorrijtuig

Voor deze extra dekking bent *u* alleen verzekerd in de landen die op uw *Groene Kaart* staan. Is een land doorgestreept op de *Groene Kaart*? Dan bent *u* niet verzekerd in dat land.

## Basisdekking

*U* heeft met deze verzekering altijd de Basisdekking verzekerd. Met de Basisdekking verzekert *u* Bagage, Persoonlijke hulpverlening en Aansprakelijkheid logiesverblijven.

### Bagage

*U* bent verzekerd voor materiële schade aan, *diefstal* en verlies van *reisbagage* en *reisdocumenten* tot maximaal het verzekerde bedrag. De hoogte van het verzekerde bedrag hangt af van de basisdekking die *u* heeft gekozen: Basis, Plus of Top. Op uw polisblad staat welke basisdekking *u* heeft verzekerd. In de tabel 'Verzekerde bedragen *reisbagage*' ziet *u* welk verzekerde bedrag geldt voor uw basisdekking. Dit verzekerde bedrag geldt per verzekerde per reis.

#### Verzekerde bedragen *reisbagage*

Basisdekking	Verzekerd bedrag
Basis	€ 1.250,-
Plus	€ 2.500,-
Top	€ 5.000,-



### Bijzondere vergoedingsmaxima voor bepaalde voorwerpen

Voor sommige soorten *reisbagage* geldt binnen het verzekerde bedrag voor *reisbagage* een bijzonder vergoedingsmaximum. Dit vergoedingsmaximum verschilt per basisdekking. In de tabel 'Bijzondere vergoedingsmaxima *reisbagage*' ziet u voor welke soorten *reisbagage* er een bijzonder vergoedingsmaximum geldt en welk bedrag wij bij uw basisdekking maximaal vergoeden.

#### Bijzondere vergoedingsmaxima *reisbagage*

Soort <i>reisbagage</i>	Basisdekking		
	Basis	Plus	Top
<b>Per categorie voor alle verzekerden samen:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>bijzondere uitrusting voor hobby en sport</li><li>foto-, film-, geluids- en videoapparatuur</li><li>draagbare computerapparatuur met een vast (niet afneembaar) fysiek toetsenbord en een beeld diagonaal groter dan 7 inch (17,78 cm). Bijvoorbeeld een laptop of notebook. Inclusief de randapparatuur die daarbij hoort en overige hulpmiddelen zoals USB-sticks, harde schijven, boxen en printers.</li></ul>	€ 625,-	€ 1.250,-	€ 2.500,-
<b>Per categorie voor alle verzekerden samen:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>telecommunicatieapparatuur</li><li>draagbare (computer)apparatuur zonder toetsenbord of met een afneembaar toetsenbord, ongeacht het formaat van het beeldscherm. Bijvoorbeeld een tablet of e-reader. Inclusief de accessoires die daarbij horen.</li></ul>	Niet verzekerd	€ 250,-	€ 500,-
<b>Per categorie per verzekerde:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>invalidenwagens en rollators</li><li>muziekinstrumenten</li><li>sieraden (exclusief horloges)</li><li>horloges (inclusief horlogebanden en -kettingen)</li><li>brillen, brillenglazen en contactlenzen</li><li>kunstgebitten en gehoorapparaat</li><li>aanschaf van vervangende kleding en vervangende toiletartikelen. Maar alleen als de bagage op de heenreis vermist werd of met vertraging aankwam tijdens het transport per openbaar of georganiseerd vervoer.</li><li>goederen die zijn aangeschaft tijdens de reis</li></ul>	Niet verzekerd	€ 375,-	€ 750,-
<b>Per categorie voor alle verzekerden samen:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>auto- en motortoebehoren. Hieronder vallen auto- en motorgereedschappen, sneeuwkettingen, (ski)imperiaal, skibox, bagagebox, fietsendrager, autogeluidsapparatuur en reserveonderdelen.</li><li>ongemotoriseerde vervoermiddelen, zoals een fiets, opblaasboot of opvouwwaai. Ook als deze vervoermiddelen behoren tot bijzondere uitrusting voor hobby en sport.</li></ul>	Niet verzekerd	€ 375,-	€ 750,-

### Vorzichtig genoeg

U bent alleen verzekerd, als u voorzichtig genoeg bent geweest om materiële schade aan, *diefstal* of verlies van uw *reisbagage* of *reisdocumenten* te voorkomen. U bent voorzichtig genoeg geweest als u passende maatregelen heeft genomen om materiële schade, *diefstal* of verlies te voorkomen.

U bent in ieder geval niet voorzichtig genoeg geweest als u uw *reisbagage* (vooral de *kostbare voorwerpen*) en *reisdocumenten*:

- onbeheerd heeft achtergelaten in een niet goed afgesloten ruimte;
- niet als handbagage heeft meegenomen in een vliegtuig, bus, trein of op een boot;
- in een voortent, (bagage)aanhangwagen of vouwwagen heeft achtergelaten.

### *Diefstal* uit een motorrijtuig (geen kampeerauto)

U bent niet voorzichtig genoeg geweest als uw *reisbagage* (vooral de *kostbare voorwerpen*) en *reisdocumenten* worden gestolen terwijl u deze *onbeheerd* in een motorrijtuig heeft achtergelaten. Of in een opbergruimte die op het motorrijtuig gemonteerd is, zoals een skibox.



*U* bent wel verzekerd voor *diefstal* van *reisbagage* (inclusief *kostbare voorwerpen*) en *reisdocumenten* uit een motorrijtuig als:

- *u* het motorrijtuig goed had afgesloten; én
- er sprake is van *inbraak* in het motorrijtuig; én
- de gestolen zaken van buitenaf niet zichtbaar waren doordat deze waren opgeborgen in de kofferruimte, onder de hoedenplank of in een andere soortgelijke, vast gemonteerde voorziening; én
- de *diefstal* plaatsvond tussen 7.00 en 22.00 uur plaatselijke tijd; én
- *u* de *reisbagage* korter dan 24 uur onafgebroken *onbeheerd* in het motorrijtuig had achtergelaten.

Het maximale verzekerde bedrag voor voorwerpen die in de tabel 'Bijzondere vergoedingsmaxima *reisbagage*' staan is in dat geval € 500,- per *gebeurtenis* voor al deze voorwerpen samen.

#### **Diefstal uit een caravan, kampeerauto of vaartuig**

*U* bent niet voorzichtig genoeg geweest als uw *reisbagage* (vooral de *kostbare voorwerpen*) en *reisdocumenten* worden gestolen terwijl *u* deze *onbeheerd* in een caravan, kampeerauto of vaartuig heeft achtergelaten.

*U* bent wel verzekerd voor *diefstal* van *reisbagage* (inclusief *kostbare voorwerpen*) en *reisdocumenten* uit een caravan, kampeerauto of vaartuig:

- als deze zaken waren opgeborgen in een met een slot afgesloten opbergruimte; én
- na *inbraak* in de caravan, kampeerauto of het vaartuig; én
- na *inbraak* in die opbergruimte.

#### **Persoonlijke hulpverlening**

Heeft *u* hulp nodig omdat *u* een ongeval krijgt of ernstig ziek wordt? *U* bent verzekerd voor de kosten die *u* door het ongeval of de ziekte moet maken. En die uw in *Nederland* afgesloten Basis Zorgverzekering (of een aanvullende Zorgverzekering) niet verleent en/of vergoedt.

#### **Wanneer heeft *u* recht op hulp en/of vergoeden wij uw kosten?**

*U* kunt alleen hulp en/of een vergoeding van kosten krijgen:

- tijdens een verzekerde reis naar of vanuit het buitenland of tijdens verblijf in het buitenland; én
- als *u* tijdens deze reis ziek wordt of een ongeval krijgt, en de kosten:
  - medisch noodzakelijk en redelijk zijn; én
  - gemaakt zijn met toestemming van de OHRA Hulpdienst.

#### **Welke hulp krijgt *u*?**

In de tabel 'Persoonlijke hulpverlening' staat in welke situaties *u* welke hulp van ons krijgt.

#### **Persoonlijke Hulpverlening**

Wat is er gebeurd?	Welke hulp/vergoeding van kosten krijgt <i>u</i> ?
1. <i>U</i> overlijdt, <i>u</i> wordt ernstig ziek, of <i>u</i> krijgt een ongeval	<p>De OHRA Hulpdienst regelt en betaalt het vervoer van <i>u</i> of uw stoffelijk overschot naar uw woonplaats.</p> <p>De OHRA Hulpdienst betaalt ook de extra reis- en verblijfskosten van:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ de meeverzekerde reisgenoten;</li><li>▪ één andere persoon als dat noodzakelijk is voor bijstand;</li><li>▪ de meeverzekerde reisgenoten of één andere reisgenoot voor ziekenhuisbezoek op de reisbestemming tot maximaal € 300,- per <i>gebeurtenis</i>.</li></ul> <p>Als <i>u</i> overlijdt, kunnen uw nabestaanden er ook voor kiezen om uw stoffelijk overschot ter plaatse te laten begraven of cremen. In dat geval betaalt de OHRA Hulpdienst:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ de kosten van begravenis of crematie ter plaatse; en</li><li>▪ de reis- en verblijfskosten van maximaal twee personen om deze begravenis of crematie bij te wonen.</li></ul>

**Persoonlijke Hulpverlening (vervolg)**

Wat is er gebeurd?	Welke hulp/vergoeding van kosten krijgt u?
1. <i>U</i> overlijdt, <i>u</i> wordt ernstig ziek, of <i>u</i> krijgt een ongeval (vervolg)	<i>Wij</i> vergoeden maximaal het bedrag dat we besparen door uw stoffelijk overschot niet te repatriëren, maar nooit meer dan € 5.700,-.  Bij eigen vervoer vergoeden <i>wij</i> € 0,23 per kilometer.
2. Iemand die in het buitenland voor uw kinderen jonger dan zestien jaar zorgt, overlijdt, wordt ernstig ziek of krijgt een ongeval	De OHRA Hulpdienst regelt en betaalt de terugkeer van uw kinderen naar uw woon- of verblijfadres.  De OHRA Hulpdienst betaalt ook de reis- en verblijfkosten van één persoon als dat nodig is om uw kinderen op de terugreis bij te staan.  Bij eigen vervoer vergoeden <i>wij</i> € 0,23 per kilometer.
3. <i>U</i> wordt vermist of <i>u</i> krijgt een ongeval	De OHRA Hulpdienst regelt en betaalt uw opsporing, redding en berging door een bevoegde instantie.
4. <i>U</i> moet tijdens uw reis onverwacht terug naar uw woon- of verblijfadres, omdat: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ een bloed- of aanverwant in de 1e of 2e graad van <i>u</i> of iemand met wie <i>u</i> duurzaam samenwoont, overlijdt of in levensgevaar is; of</li><li>▪ eigendommen van <i>u</i> ernstig beschadigd zijn.</li></ul>	De OHRA Hulpdienst regelt en betaalt: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ uw terugkeer naar uw woon- of verblijfadres; en</li><li>▪ de eventuele terugreis naar de oorspronkelijke reisbestemming als <i>u</i> terugkeert binnen de oorspronkelijke reisduur.</li></ul>
5. <i>U</i> maakt telecommunicatiekosten voor hulpverlening	De OHRA Hulpdienst vergoedt telecommunicatiekosten voor hulpverlening tot maximaal € 350,- per <i>gebeurtenis</i> .
6. Uw reis duurt langer dan de bedoeling was, omdat <i>u</i> niet terug kunt reizen door lawine, bergstorting, mist, natuurgeweld, abnormale sneeuwval of staking bij vervoersondernemingen	De OHRA Hulpdienst betaalt uw extra reis- en verblijfkosten. Bij eigen vervoer vergoeden <i>wij</i> € 0,23 per kilometer.
7. Uw medicijnen, die door een arts zijn voorgeschreven, zijn niet verkrijgbaar op uw bestemming	De OHRA Hulpdienst regelt dat <i>u</i> deze medicijnen krijgt. De OHRA Hulpdienst betaalt de verzendkosten. <i>U</i> betaalt zelf de aankoopkosten en de kosten van mogelijke douaneheffing.
8. <i>U</i> wordt in het buitenland opgenomen in het ziekenhuis en uw geneeskundige kosten moeten voorgeschieden worden	De OHRA Hulpdienst neemt contact op met uw zorgverzekeraar om te zorgen dat deze de geneeskundige kosten direct betaalt. In noodgevallen schiet de OHRA Hulpdienst deze kosten voor, als: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ er een garantie wordt gegeven dat het voorgeschieden bedrag zo snel mogelijk na uw thuiskomst wordt terugbetaald; of</li><li>▪ een Basis Zorgverzekering deze kosten vergoedt</li></ul>

**Aansprakelijkheid logiesverblijven**

*U* bent tot maximaal € 1.250,- per *gebeurtenis* verzekerd voor schade aan het logiesverblijf dat *u* huurt of de inventaris ervan. *U* moet dan wel aansprakelijk voor deze schade zijn.

**Extra dekking Ongevallen**

Op uw polisblad ziet *u* of *u* voor de extra dekking Ongevallen heeft gekozen. Het verzekerde bedrag per verzekerde per *gebeurtenis* is:

- € 25.000,- bij overlijden;
- € 75.000,- bij *blijvende invaliditeit*.

**Waarvoor bent *u* verzekerd met de extra dekking Ongevallen?**

*U* bent verzekerd als *u letsel* oploopt door een ongeval tijdens uw reis en *u* hierdoor overlijdt of blijvend invalide wordt. Dit *letsel* moet een medisch vast te stellen lichamelijk *letsel* zijn. En het *letsel* moet een rechtstreeks en uitsluitend gevolg zijn van een geweld van buiten dat onverwacht inwerkt op uw lichaam.





Onder 'ongeval' verstaan *wij* ook:

1. Acute vergiftiging doordat *u* plotseling en ongewild gassen, dampen of vloeibare of vaste stoffen binnenkrijgt. Vergiftiging als gevolg van genees-, genots- of narcosemiddelen valt hier niet onder.
2. Besmetting door ziektekiemen of een allergische reactie. Maar alleen als dit een rechtstreeks gevolg is van dat *u* ongewild in het water of in een andere stof valt, of als *u* dit bewust doet om een mens, dier of zaken te redden.
3. Het ongewild en plotseling binnenkrijgen van stoffen of voorwerpen in uw spijsverteringskanaal, de luchtwegen, de ogen of de oren, waardoor in uw lichaam *letsel* ontstaat. Maar niet als ziektekiemen in uw lichaam binnendringen.
4. Scheuren of ontwrichten van een spier, band of pees. Maar alleen als dit plotseling is ontstaan en een arts de aard en plaats hiervan vaststelt.
5. Verstikking, verdrinking, bevriezing, zonnesteek, hitteberoerte.
6. Uitputting, verhongering, verdorsting of zonnebrand. Maar alleen als *u* niet kon voorzien dat dit zou gebeuren.
7. Een wondinfectie of bloedvergiftiging als complicatie van het *letsel*. Maar alleen als dat *letsel* is ontstaan door een ongeval dat is verzekerd op deze polis.
8. Complicaties of verergering van het *letsel*. Maar alleen als dit rechtstreeks gevolg is van eerste hulp of van de geneeskundige behandeling die nodig is door het ongeval.
9. Blijvende klachten van de halswervelkolom als gevolg van een aanrijding.

## Extra dekking Geneeskundige Kosten

Op uw polisblad ziet *u* of *u* deze extra dekking heeft verzekerd.

### Waarvoor bent *u* verzekerd met de extra dekking Geneeskundige Kosten?

#### Medisch noodzakelijke geneeskundige behandeling

*U* bent alleen verzekerd voor de kosten van medisch noodzakelijke behandelingen tijdens uw reis als *u* een Basis Zorgverzekering in *Nederland* heeft afgesloten. *U* bent dan met deze extra dekking verzekerd voor geneeskundige kosten die uw Basis (of aanvullende) Zorgverzekering niet vergoedt. Ook als dat komt doordat die kosten lager zijn dan uw eigen risico of hoger zijn dan een vergoedingsmaximum op die verzekering.

*U* bent verzekerd voor de kosten van:

1. artsen;
2. ziekenhuisopname en operatie;
3. behandelingen, onderzoeken, verband- en geneesmiddelen die een arts heeft voorgeschreven;
4. eerste prothese(n), elleboog- of okselkrukken die *u* door een ongeval nodig heeft (op basis van het Nederlandse Orthobandatarief).

*Wij* vergoeden deze kosten ook na de duur van de reis of van de verzekering als *u*:

- langer dan de duur van de reis of verzekering in een buitenlands ziekenhuis moet verblijven; of
- deze kosten moet maken door een ongeval waarvoor *wij* *u* een vergoeding betalen. Maar dit doen *wij* alleen als *u* de kosten in *Nederland* maakt en tot uiterlijk op de 365e dag na de datum van het ongeval.

#### Tandheelkundige behandeling

Heeft *u* door een ongeval tijdens uw reis een tandheelkundige behandeling nodig? Dan vergoeden *wij* de kosten van die behandeling tot maximaal € 500,- per verzekerde. *U* moet er wel voor zorgen dat de behandeling uiterlijk op de 365e dag na het ongeval plaatsvindt. Behandeling daarna vergoeden *wij* niet.

*U* bent verzekerd voor de kosten van:

- tandheelkundige behandeling door (tand)artsen;
- röntgenfoto's die volgens de (tand)arts voor de behandeling gemaakt moesten worden;
- geneesmiddelen die de (tand)arts *u* heeft voorgeschreven;
- reparatie van een kunstgebit of kunstmatige elementen van het gebit. Zijn de kosten niet het gevolg van het ongeval? Dan vergoeden *wij* deze kosten ook als de (tand)arts die *u* behandelt vindt dat de behandeling niet kan worden uitgesteld totdat *u* weer in *Nederland* bent.



## Extra dekking Geld en Cheques

Op uw polisblad staat of *u* deze extra dekking heeft verzekerd.

### Waarvoor bent *u* verzekerd met de extra dekking Geld en Cheques?

*U* bent verzekerd voor verlies of *diefstal* van geld en/of cheques tot maximaal € 750,- per reis voor alle verzekerden samen.

### Vorzichtig genoeg

*U* bent alleen verzekerd als *u* voorzichtig genoeg bent geweest om verlies of *diefstal* te voorkomen. *U* bent in ieder geval niet voorzichtig genoeg geweest als *u* geld en/of cheques *onbeheerd* heeft achtergelaten in een niet goed afgesloten ruimte.

## Extra dekking Hulpverlening Motorrijtuig

Op uw polisblad staat of *u* deze extra dekking heeft verzekerd.

### Waarvoor bent *u* verzekerd met de extra dekking Hulpverlening Motorrijtuig?

#### Reizen binnen *Nederland*

Voor reizen binnen *Nederland* heeft *u* recht op hulp en/of vergoeding van kosten als *u* niet meer met uw motorrijtuig en/of de daaraan gekoppelde (kampeer)aanhanger of caravan kunt rijden door:

- een verkeersongeval;
- *brand*;
- *diefstal*; of
- een ander plotseling *van buiten komend onheil*.

*U* heeft hier recht op als dit gebeurt binnen zeven dagen vóór het begin van de reis. Of als dat later is, vanaf het moment dat *u* deze extra dekking heeft verzekerd.

#### Reizen naar het buitenland

Voor reizen naar het buitenland heeft *u* recht op hulp en/of vergoeding van kosten als:

- *u* niet meer met uw motorrijtuig en/of de daaraan gekoppelde (kampeer)aanhanger of caravan kunt rijden door:
  - een verkeersongeval;
  - *brand*;
  - *diefstal*; of
  - een ander plotseling *van buiten komend onheil*.

*U* heeft hier recht op als dit gebeurt binnen zeven dagen vóór het begin van de reis. Of als dat later is, vanaf het moment dat *u* deze extra dekking heeft verzekerd.

- de bestuurder van uw motorrijtuig uitvalt door een ernstige ziekte of een ongeval. Daarbij gelden wel de volgende voorwaarden:
  - het is medisch niet langer verantwoord voor de bestuurder om uw motorrijtuig te besturen; en
  - de bestuurder zal niet binnen redelijke termijn genezen; en
  - er is in het reisgezelschap niemand anders die uw motorrijtuig kan besturen.
- *u* door een *mechanische of elektronische storing* niet meer met uw motorrijtuig kunt rijden. *U* heeft hier recht op als dit gebeurt binnen twee dagen vóór het begin van de reis. Of als dat later is, vanaf het moment dat *u* deze extra dekking heeft verzekerd.

### Welke hulp krijgt *u* en welke kosten vergoeden wij?

#### Welke hulp krijgt *u* in *Nederland*?

1. De OHRA Hulpdienst zorgt ervoor dat uw motorrijtuig, inclusief de (kampeer)aanhanger of caravan als *u* die had meegenomen, naar een adres in *Nederland* wordt gebracht dat *u* opgeeft. De OHRA Hulpdienst vergoedt ook de noodzakelijke stallings- en bergingskosten.
2. De OHRA Hulpdienst zorgt ervoor dat *u* en uw passagiers met bagage naar een adres in *Nederland* worden vervoerd dat *u* opgeeft. De OHRA Hulpdienst bepaalt op welke manier.



3. De OHRA Hulpdienst vergoedt maximaal 25 aaneengesloten dagen de huurkosten voor een soortgelijk motorrijtuig. Of als dat korter is, tot het einde van de reis. De OHRA Hulpdienst vergoedt maximaal € 100,- per dag. In dit bedrag zit de extra verzekeringspremie om het eigen risico te verlagen of af te kopen. Extra kosten voor bijvoorbeeld reparaties of brandstof moet *u* zelf betalen.

#### Welke hulp krijgt *u* buiten *Nederland*?

De OHRA Hulpdienst helpt *u* ook buiten *Nederland*, maar alleen binnen het gebied waarin *u* volgens de *Groene Kaart* verzekerd bent.

1. De OHRA Hulpdienst vergoedt de noodzakelijke kosten van arbeidsloon om een (nood)reparatie aan uw motorrijtuig langs de De OHRA Hulpdienst zorgt ervoor dat uw motorrijtuig naar de dichtstbijzijnde garage wordt gebracht, waar de schade kan worden beoordeeld en/of hersteld. De OHRA Hulpdienst vergoedt de noodzakelijke sleep- en bergingskosten.
2. De OHRA Hulpdienst zorgt ervoor dat onderdelen worden toegestuurd om uw motorrijtuig weer rijklaar te maken. De OHRA Hulpdienst doet dat als deze onderdelen niet of niet op korte termijn te krijgen zijn op de plaats waar *u* bent. De kosten van de onderdelen betaalt *u* zelf, net als douaneheffingen en kosten voor retourvracht.
3. De OHRA Hulpdienst vergoedt de noodzakelijke sleepkosten van de plaats van de *gebeurtenis* naar het dichtstbijzijnde reparatiebedrijf.
4. De OHRA Hulpdienst vergoedt de extra verblijfskosten voor maximaal 10 dagen tot maximaal € 75,- per persoon per dag.

Kan uw motorrijtuig niet binnen twee werkdagen zo gerepareerd worden, dat het technisch verantwoord is om met uw motorrijtuig terug te reizen? Is uw motorrijtuig gestolen? Of kan de bestuurder door een ernstige ziekte of ongeval uw motorrijtuig niet meer besturen? Dan heeft *u* recht op de volgende hulp:

5. De OHRA Hulpdienst zorgt er dan voor dat uw (teruggevonden) motorrijtuig, inclusief de (kampeer)aanhanger of caravan als *u* die had meegenomen, naar een plek in *Nederland* wordt gebracht die *u* bepaalt. Ook vervoeren *wij u* en uw passagiers inclusief bagage dan naar een plek in *Nederland* die *u* bepaalt. De OHRA Hulpdienst bepaalt op welke manier *u* en uw passagiers naar *Nederland* vervoerd worden. Zijn de kosten van het vervoer van uw motorrijtuig hoger dan de *dagwaarde* van uw motorrijtuig meteen na de *gebeurtenis*? Dan vergoedt de OHRA Hulpdienst de kosten die nodig zijn om uw motorrijtuig in te voeren en te vernietigen in het buitenland. De OHRA Hulpdienst vergoedt dan ook de noodzakelijke stallingkosten.
6. De OHRA Hulpdienst zorgt ervoor dat de bestuurder en de inzittenden met hun *reisbagage* terug naar *Nederland* vervoerd worden. De OHRA Hulpdienst bepaalt op welke manier dat gebeurt.
7. De OHRA Hulpdienst vergoedt maximaal 25 aaneengesloten dagen de huurkosten voor een soortgelijk motorrijtuig. Of als dat korter is, tot het einde van de reis. De OHRA Hulpdienst vergoedt maximaal € 100,- per dag. In dit bedrag zit de extra verzekeringspremie om het eigen risico te verlagen of af te kopen. Extra kosten voor bijvoorbeeld reparaties of brandstof moet *u* zelf betalen.
8. De OHRA Hulpdienst vergoedt de kosten van:
  - het vervoer naar uw reisbestemming;
  - het vervoer terug naar *Nederland* als *u* geen gebruik kunt of wilt maken van een vervangend motorrijtuig. Of als de OHRA Hulpdienst *u* geen vervangend motorrijtuig kan geven. De OHRA Hulpdienst bepaalt op welke manier *u* terug naar *Nederland* wordt vervoerd.

#### Extra dekking Wintersport

*U* bent verzekerd voor de extra dekking Wintersport als dat op uw polisblad staat.

#### Waarvoor bent *u* verzekerd met de extra dekking Wintersport?

Met de extra dekking Wintersport biedt uw Basisdekking en eventuele andere extra dekkingen die *u* verzekerd heeft ook dekking als de schade is veroorzaakt door *wintersport*.



### Extra vergoeding tijdens wintersport

Moet *u* tijdens uw wintersport eerder naar huis door een ongeval of een acute ziekte? Dan vergoeden *wij* de kosten voor skipassen, skilessen en huur van ski-uitrusting die *u* op uw vakantie-bestemming heeft gemaakt en betaald. Dit doen *wij* voor de dagen dat *u* er geen gebruik meer van kunt maken. En ook voor meeverzekerde personen die met *u* mee terug reizen. *U* moet wel aantonen dat het noodzakelijk was om eerder terug te reizen. Dat kunt *u* doen met een doktersverklaring of een bewijs van een ziekenhuisopname.

Zaten deze kosten in de reissom van uw vakantie? Dan vergoeden *wij* deze niet. *U* kunt die kosten wel verzekeren door de Kortlopende Annuleringsverzekering af te sluiten.



## Wat dekt uw reisverzekering nooit?

Niet alles is verzekerd. In dit hoofdstuk leest *u* wanneer de schade nooit gedekt is. Er zijn ook gevallen waarbij de schade alleen onder een bepaalde extra dekking niet is gedekt. Ook dat leest *u* in dit hoofdstuk.

### Algemeen

*U* heeft geen recht op hulp of een uitkering bij een ongeval, schade, *diefstal* of verlies als dat is veroorzaakt of ontstaan:

1. door uw *opzet of goedvinden*;
2. door een vechtpartij, behalve als *u* handelde uit zelfverdediging;
3. terwijl *u* een misdrijf pleegde of daaraan deelnam. Of als *u* dat probeerde;
4. door uw *merkelijke schuld of roekeloosheid*. Tenzij *u* probeerde een mens of dier te redden;
5. terwijl *u* deelnam aan ritten of wedstrijden met een motorrijtuig, motorboot of (brom)fiets waarbij het om snelheid gaat. Of *u* trainde daarvoor;
6. doordat *u* alcoholhoudende drank of verdovende, bedwelmende, opwekkende of soortgelijke middelen (waaronder soft- en harddrugs) gebruikte;
7. terwijl *u* deelnam aan een vliegtuigkaping, staking of terroristische actie;
8. door *atoomkernreacties*;
9. door *molest*;
10. terwijl *u risicovolle sporten* beoefende;
11. door *wintersport*. Tenzij *u* de extra dekking Wintersport heeft verzekerd. Dan biedt uw Basisdekking en eventuele andere extra dekkingen die *u* verzekerd heeft ook dekking als de schade is veroorzaakt of ontstaan door *wintersport*.

### Basisdekking

#### Algemeen

*U* bent niet verzekerd als *u* deelneemt aan of zich voorbereidt op wintersportwedstrijden (met uitzondering van de zogenaamde Gästerennen).

#### Reisbagage en reisdocumenten

*U* bent niet verzekerd voor *diefstal* of verlies van, of materiële schade aan:

1. een verzameling, zoals een munten- of postzegelverzameling;
2. waardepapieren van welke aard dan ook, behalve *reisdocumenten*;
3. gereedschappen, behalve de auto- en motortoebehoren die in de tabel 'Bijzondere vergoedingsmaxima *reisbagage*' staan;
4. antieke voorwerpen, kunstobjecten en kostbaarheden, behalve de sieraden en horloges die in de tabel 'Bijzondere vergoedingsmaxima *reisbagage*' staan;
5. dieren;



6. vaartuigen (behalve zeilplanken, opblaasboten en opvouwboten) en luchtvaartuigen (inclusief deltavleugels, zeil-, vlieg- en valschermschermzweefuitrusting). En ook niet de accessoires, onderdelen en toebehoren daarvan;
7. motorrijtuigen (inclusief bromfietsen), kampeerwagens, caravans, vouwkampeerwagens, (bagage-) aanhangwagens en andere voertuigen. En ook niet de accessoires, onderdelen en toebehoren daarvan, behalve de auto- en motortoebehoren die in de tabel 'Bijzondere vergoedingsmaxima *reisbagage*' staan;
8. koopmansgoederen, monstercollecties en andere voorwerpen die te maken hebben met uw bedrijf of beroep;
9. ski's die bestaat uit het loslaten van skikanten;
10. *reisbagage* die bestemd is voor, of eigendom is van personen die met *u* meereizen maar niet verzekerd zijn met deze verzekering;
11. geld en cheques en *kostbare voorwerpen* als deze als ruimbagage worden vervoerd bij bus-, trein-, boot- of vliegvluchten.
12. *reisbagage* die het gevolg is van of verband houdt met:
  - slijtage;
  - eigen gebrek;
  - eigen bederf;
  - langzaam inwerkende weersinvloeden;
  - inbeslagname;
  - verbeurdverklaring (behalve in verband met een verkeers- of scheepsongeval);
  - (on)gedierte.

#### Persoonlijke hulpverlening

*U* bent niet verzekerd als *u* hulp nodig heeft door een *gebeurtenis* die verband houdt met een ziekte, aandoening of afwijking waarvoor *u* vóór het begin van de reis al in het buitenland werd behandeld. Of als *u* zich daarvoor in het buitenland wilde laten behandelen.

#### Aansprakelijkheid logiesverblijven

*U* bent niet verzekerd voor schade aan een (kampeer-)auto of een (lucht-)vaartuig.

#### Extra dekking Ongevallen

*U* bent niet verzekerd als het ongeval is veroorzaakt of ontstaan:

1. door allergische reacties. Tenzij deze veroorzaakt worden door een besmetting die verzekerd is met deze extra dekking;
2. terwijl *u* een motorrijtuig bestuurde met een cilinderinhoud:
  - van 50 cc of meer en *u* jonger was dan 23 jaar;
  - van minder dan 50cc en *u* jonger was dan 16 jaar.
3. de gevolgen van een medische behandeling die *u* heeft ondergaan, zonder dat het ongeval deze behandeling direct noodzakelijk maakte;
4. ingewandsbreuk, spit, uitstulping van een tussenwervelschijf, peesschedeontsteking, zweepschlag, ontsteking rondom een schoudergewricht, tennisarm of golfersarm;
5. terwijl *u* in een luchtvaartuig bent. Tenzij *u* passagier bent in een gemotoriseerd vliegtuig van:
  - een officiële luchtvaartmaatschappij; of
  - een gespecialiseerde onderneming. Maar alleen bij vliegvluchten binnen Europa, de Verenigde Staten van Amerika en Canada, en als het vliegtuig bestuurd wordt door een beroepspiloot;

*U* bent ook niet verzekerd voor:

6. pijn en de gevolgen daarvan;
7. psychische aandoeningen, tenzij deze medisch aantoonbaar het directe gevolg zijn van een blijvende hersenweefselbeschadiging die door het ongeval is veroorzaakt.



## Extra dekking Geneeskundige Kosten

*U* bent niet verzekerd voor de kosten van een geneeskundige behandeling:

1. waarvan bij het begin van de verzekering of de reis al vaststaat dat deze tijdens de reis nodig is;
2. die nodig is door ziekte of aandoeningen die al vóór of op de ingangsdatum van de reis bestonden of klachten veroorzaakten;
3. die verband houdt met een bestaande zwangerschap;
4. als gevolg van een ongeval, waarvoor *wij* geen vergoeding betalen;
5. als *u* voor een ziekte, aandoening of afwijking op reis bent gegaan met mede als doel een (para)medische behandeling te ondergaan;
6. als deze behandeling kan worden uitgesteld tot *u* terug bent in *Nederland*;
7. als de (tand)arts of het ziekenhuis niet als zodanig is erkend door de bevoegde instanties.

## Extra dekking Geld en Cheques

*U* bent niet verzekerd als:

1. *u* per boot, trein, bus of vliegtuig reist en *u* geld en/of cheques niet in uw handbagage heeft meegenomen.

*U* bent niet verzekerd voor *diefstal* als:

2. *u* geld en/of cheques *onbeheerd* in een (voor)tent, (bagage)aanhangwagen, caravan, vouwwagen, motorrijtuig of vaartuig heeft achtergelaten;

## Extra dekking Hulpverlening Motorrijtuig

*U* bent niet verzekerd als:

- *u* uw motorrijtuig niet kunt gebruiken door slecht onderhoud, slechte staat en/of overbelasting van uw motorrijtuig; of
- als uw motorrijtuig in beslag is genomen. *U* bent wel verzekerd als uw motorrijtuig in beslag wordt genomen na een verkeersongeval.

---

# Wat gebeurt er bij schade en wat keren *wij* uit?



## Stap 1. Wat doen *wij* als *u* een schade aan ons doorgeeft?

Als *u* een schade aan ons doorgeeft, stellen *wij* vast wat er is gebeurd. En hoe groot de schade is. Dit doen *wij* onder andere met behulp van de gegevens die op het schadeformulier staan, inlichtingen die *u* en uw (eventuele) tegenpartij ons geven, en zo nodig verklaringen van getuigen. *U* geeft ons de informatie die *wij* nodig hebben.

## Hoe wordt de schade vastgesteld?

### Onze expertiseregeling

#### Hoe stellen *wij* uw schade vast?

*Wij* stellen het schadebedrag in overleg met *u* vast. Schakelen *wij* een expert in? Dan gaan *wij* uit van het schadebedrag en de oorzaak van de schade die deze expert vaststelt. *Wij* erkennen daarmee nog niet dat *wij* de schade ook aan *u* moeten vergoeden. De expert die *wij* inschakelen is ingeschreven bij het NIVRE en houdt zich aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties die is opgesteld door het *Verbond van Verzekeraars*. Meer informatie vindt *u* op [www.nivre.nl](http://www.nivre.nl) en [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).



### Contra-expertise

Bent *u* het niet eens met het schadebedrag dat de expert die *wij* inschakelen, vaststelt? Dan mag *u* ook zelf een expert inschakelen. Dit heet een 'contra-expert'. In dat geval stellen beide experts het schadebedrag vast. Vooraf zullen zij een derde expert benoemen. Dit heet een 'arbiter'. Komt het bedrag van de schadevaststelling tussen beide experts namelijk niet overeen, dan stelt de arbiter het schadebedrag vast. Hij blijft daarbij tussen de schadebedragen die de beide andere experts hebben vastgesteld. De beslissing van de arbiter is bindend. Zowel voor *u* als voor ons.

### Welke eis stellen *wij* aan experts?

Alle betrokken experts moeten zich houden aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties.

### Kosten van expertise

*Wij* betalen de kosten van de experts. Heeft *u* een contra-expert ingeschakeld? Die kosten betalen *wij* tot het bedrag van de kosten van de expert die *wij* inschakelen. Zijn de kosten van uw contra-expert hoger? Dan betalen *wij* het deel dat hoger is alleen voor zover de totale hoogte van die kosten redelijk is in verhouding tot het schadebedrag. Dit betekent dat als uw contra-expert kosten heeft gemaakt die niet redelijk zijn, *wij* die kosten niet betalen.

*Wij* betalen geen kosten van een expert die zich niet houdt aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties.

### Maakt *u* geen gebruik van onze expertiseregeling?

Dan betaalt *u* eerst zelf de kosten van degene die *u* heeft ingeschakeld om het schadebedrag vast te stellen. *Wij* vergoeden deze kosten aan *u* voor zover deze redelijk zijn. Dit staat in artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek. De kosten zijn alleen redelijk als aan de volgende drie voorwaarden is voldaan:

- Het moet redelijk zijn om deze kosten te maken. Het is bijvoorbeeld niet redelijk als *u* kosten maakt:
  - in de fase voordat *u* de schade bij ons heeft gemeld; en/of
  - als er (nog) geen discussie is over de hoogte van het schadebedrag.
- Neem daarom altijd eerst contact met ons op voordat *u* iemand inschakelt om het schadebedrag vast te stellen;
- De totale hoogte van de kosten moet redelijk zijn in verhouding tot het schadebedrag;
- De persoon die het schadebedrag vaststelt moet deskundig zijn. Hiervan is in ieder geval sprake als deze persoon zich houdt aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties. Let *u* hier dus op.

### *Wij* vergoeden alleen kosten die te maken hebben met de hoogte van de schade

Maakt *u* kosten die niet te maken hebben met de hoogte van de schade? Bijvoorbeeld kosten die te maken hebben met de vraag naar de oorzaak van de schade of de vraag of de schade verzekerd is? Die kosten betalen *wij* niet.



## Stap 2. Hoe bepalen *wij* of uw schade is verzekerd?

Om te bepalen of uw schade is verzekerd gebruiken *wij* de informatie die *wij* hebben ontvangen. En *wij* kijken in deze polisvoorwaarden of uw schade is verzekerd.



## Stap 3. Hoe bepalen *wij* de omvang van een schade?

### Basisdekking

#### Direct Schade Herstel

Bij elke schade hebben *wij* het recht om de schade via Direct Schade Herstel in natura te vergoeden. *Wij* zorgen bij een verzekerde schade bijvoorbeeld voor reparatie van uw smartphone of tablet. Uw schade wordt snel en goed hersteld, op een moment dat het *u* uitkomt. *U* hoeft geen geld voor te schieten. De reparateur stuurt de factuur rechtstreeks naar OHRA.



## Extra dekking Ongevallen

### Hoe stellen *wij* de mate van *blijvende invaliditeit* vast?

*Wij* laten de mate van *blijvende invaliditeit* vaststellen door een medisch onderzoek in *Nederland*. Een arts stelt het percentage (functie)verlies bij *letsel* vast op basis van de maatstaven in de laatste uitgave van de 'Guides to the Evaluation of Permanent Impairment' van de American Medical Association (AMA). Als dat nodig is, gebruikt de arts in aanvulling hierop de richtlijnen van Nederlandse specialistenverenigingen. De arts houdt geen rekening met uw beroep als hij het percentage (functie)verlies vaststelt.

### Wat is de invloed van kunst- en hulpmiddelen die nodig zijn na het ongeval, op de mate van *blijvende invaliditeit*?

#### Uitwendig

Kunst- en hulpmiddelen die buiten uw lichaam zijn aangebracht, of die *u* buiten uw lichaam draagt, tellen niet mee bij het vaststellen van de mate van *blijvende invaliditeit*.

#### Inwendig

Kunst- en hulpmiddelen die in uw lichaam zijn aangebracht, tellen wel mee bij het vaststellen van de mate van de *blijvende invaliditeit*.

### Wat is de invloed van bestaande gebreken op de mate van *blijvende invaliditeit*?

1. Had *u* voor het ongeval al een ziekte, gebrek of invaliditeit? En zijn de gevolgen van het ongeval daardoor erger geworden? Dan gaan *wij* uit van de gevolgen die het ongeval gehad zou hebben als *u* die ziekte, dat gebrek of die invaliditeit niet had gehad. Deze beperking geldt niet als uw ziekte, gebrek of invaliditeit het gevolg is van een eerder ongeval dat deze verzekering verzekert. Maar alleen als *wij* daarvoor al een vergoeding hebben gegeven of als *wij* dat nog gaan doen.
2. Had *u* voor het ongeval al een ziekte of aandoening? En is deze ziekte of aandoening erger geworden of klachten gaan geven door het ongeval? Dan ontvangt *u* geen vergoeding.
3. Had *u* voor het ongeval al functieverlies van het betrokken lichaamsdeel of orgaan? Dan verlagen *wij* de uitkering voor *blijvende invaliditeit* evenredig.

### Binnen welke termijn stellen *wij* de mate van *blijvende invaliditeit* vast?

1. Verwacht een arts dat uw lichamelijke toestand niet meer zal veranderen? Dan laten *wij* de mate van *blijvende invaliditeit* vaststellen.
2. Verwacht een arts dat uw lichamelijke toestand nog kan veranderen als er drie jaar na het ongeval zijn verstreken? Dan laten *wij* de mate van *blijvende invaliditeit* vaststellen op basis van uw lichamelijke toestand op dat moment. *Wij* kunnen daar ook een andere afspraak met *u* over maken.

## 4

## Stap 4. Hoe berekenen *wij* welk bedrag *u* krijgt uitgekeerd?

Als basis voor de schadevergoeding gebruiken *wij* de omvang van de schade. Op uw polisblad en in deze voorwaarden staan maximale verzekerde bedragen en vergoedingen. Bijvoorbeeld voor verlies of *diefstal* van geld of cheques. *Wij* vergoeden nooit meer dan deze verzekerde bedragen en maximale vergoedingen. Is de schade hoger dan een verzekerd maximum? En zijn er meer verzekerden die schade hebben? Dan verdelen *wij* dit maximum over de betrokken verzekerden naar verhouding van de door ieder van hen geleden schade.

Bespaart *u* kosten, of ontvangt *u* bedragen terug? Dan brengen *wij* die bedragen in mindering op de vergoeding. Heeft *u* een eigen risico? Dan trekken *wij* dat nog van het schadebedrag af. Geldt een maximaal verzekerd bedrag of maximale vergoeding? Dan passen we eerst dat maximum toe en daarna het eigen risico. Het resterende bedrag keren *wij* uit.

### Eigen risico

Alleen bij de Basisdekking geldt voor *reisbagage* een eigen risico van € 70,- per *gebeurtenis*. Het eigen risico geldt niet voor aanschaf van vervangende kleding en vervangende toiletartikelen.





## Basisdekking

### Bagage

#### De schade kan gerepareerd worden

Kan de schade gerepareerd worden? En zijn de *reparatiekosten* lager dan het verschil in de waarde van het beschadigde voorwerp direct voor en direct na de *gebeurtenis*? Dan is de omvang van de schade gelijk aan de *reparatiekosten*.

#### De schade kan niet gerepareerd worden

Kan de schade niet gerepareerd worden? Of zijn de *reparatiekosten* hoger dan van het verschil tussen de waarde van het beschadigde voorwerp direct voor en direct na de *gebeurtenis*? Dan is de omvang van de schade gelijk aan de waarde van het beschadigde voorwerp direct voor de *gebeurtenis*.

#### Welke waarde gebruiken wij?

Is het voorwerp niet ouder dan één jaar? Dan baseren wij de vergoeding op de *nieuwwaarde*.

Is het voorwerp ouder dan één jaar? Dan baseren wij de vergoeding op de *dagwaarde*.

Is het voorwerp niet vervangbaar? Dan baseren wij de vergoeding op de *marktwaarde*.

#### Vergoeding oorspronkelijke prijs

Wij vergoeden nooit meer dan wat *u* oorspronkelijk betaald heeft. Dus ook niet als de *dagwaarde* van het voorwerp hoger is dan de oorspronkelijke prijs.

## Extra dekking Ongevallen

### Hoe stellen wij de uitkering vast bij *blijvende invaliditeit*?

Wij bepalen het uitkeringspercentage aan de hand van het (functie)verlies dat de arts heeft vastgesteld. Dat doen wij op basis van de tabel uitkeringspercentage bij *blijvende invaliditeit*.

#### Volledig (functie)verlies

Is er sprake van volledig (functie)verlies van een of meer lichaamsdelen of organen die in de tabel staan? De uitkering die *u* dan krijgt, is het percentage van het bedrag dat *u* heeft verzekerd voor *blijvende invaliditeit*.

#### Gedeeltelijk (functie)verlies

Is er sprake van gedeeltelijk (functie)verlies van een of meer lichaamsdelen of organen die in de tabel staan? De uitkering die *u* dan krijgt, is een evenredig deel van de uitkering die *u* bij volledig (functie)verlies zou hebben gekregen.

#### Ander letsel

Staat uw *letsel* niet in de tabel? Dan stelt de arts het percentage (functie)verlies vast dat het *letsel* voor uw gehele lichaam oplevert. De uitkering die *u* dan krijgt, is dit percentage van het bedrag dat *u* heeft verzekerd voor *blijvende invaliditeit*.

### Tabel uitkeringspercentage bij *blijvende invaliditeit*

Bij volledig (functie)verlies van	is het uitkeringspercentage
Gezichtsvermogen van beide ogen	100
Gezichtsvermogen van één oog	30
Gezichtsvermogen van één oog, als wij het verlies van het gezichtsvermogen van uw andere oog al hebben vergoed op basis van deze verzekering	70
Gehoor van beide oren	60
Gehoor van één oor	30
Arm	75
Alle vingers aan dezelfde hand	65
Duim	25

Tabel uitkeringspercentage bij *blijvende invaliditeit* (vervolg)

Bij volledig (functie)verlies van	is het uitkeringspercentage
Wijsvinger	15
Middelvinger	12
Ringvinger	10
Pink	10
Been	70
Grote teen	10
Andere teen	5
Milt	5
Nier	15
Long	25
Smaak- en/of reukvermogen	5
Spraakvermogen	50
Alle gebitselementen waarbij een prothese niet kan, melkgebit en prothesen uitgesloten	20
Alle gebitselementen waarbij een prothese wel kan, melkgebit en prothesen uitgesloten	5
De halswervelkolom als gevolg van whiplashsyndroom	5

### Hoe stellen *wij* de uitkering vast bij overlijden?

Overlijdt *u* door een ongeval? En komt dit direct en alleen door dit ongeval? Dan keren *wij* het verzekerde bedrag voor overlijden uit. Heeft *u* voor dit ongeval eerder al een uitkering voor *blijvende invaliditeit* ontvangen? Dan halen we dat bedrag van de uitkering voor overlijden af.

Overlijdt *u* niet als direct gevolg van het ongeval? En hebben *wij* de uitkering voor *blijvende invaliditeit* nog niet vastgesteld? Dan houden uw nabestaanden het recht op een uitkering voor *blijvende invaliditeit*. *Wij* bepalen de hoogte van die uitkering dan aan de hand van de *blijvende invaliditeit* die te verwachten was als *u* niet zou zijn overleden.

### Hoe betalen *wij* de uitkering?

#### Aan wie betalen *wij*?

##### a. *Blijvende invaliditeit*

Bij *blijvende invaliditeit* betalen *wij* de uitkering aan *u*, behalve als *u* iemand anders aanwijst. Die persoon noemen *wij* de 'begunstigde'. Overlijdt *u* voordat *wij* de uitkering voor *blijvende invaliditeit* aan *u* hebben kunnen doen? Ook dan betalen *wij* de uitkering aan de begunstigde, of aan zijn of haar erfgenamen.

##### b. Overlijden

Bij overlijden betalen *wij* de uitkering aan de begunstigde, of aan zijn of haar erfgenamen.

*Wij* betalen nooit een uitkering aan de Staat der Nederlanden.

#### ***Wij* betalen maximaal het verzekerde bedrag voor *blijvende invaliditeit***

Tijdens de looptijd van deze verzekering betalen *wij* niet meer aan *u* dan het verzekerde bedrag voor *blijvende invaliditeit*. Bent *u* jonger dan 18 jaar op het moment van het ongeval? Dan betalen *wij* 50% extra, ook als de vergoeding daardoor hoger is dan het bedrag dat *u* voor *blijvende invaliditeit* verzekerd heeft.

#### ***Wij* vergoeden rente als *blijvende invaliditeit* later wordt vastgesteld**

Is de mate van *blijvende invaliditeit* zes maanden na het ongeval nog niet vastgesteld? Dan krijgt *u* vanaf dat moment de wettelijke rente over het bedrag dat *wij* uiteindelijk uitkeren. *Wij* betalen de rente tegelijk met de uitkering. De regering stelt de wettelijke rente ieder halfjaar vast. Meer informatie over de wettelijke rente vindt *u* op de website van de rijksoverheid, [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl).



## Welke verplichtingen heeft *u* als *u* schade heeft?

Het is belangrijk dat *u* de verplichtingen in dit hoofdstuk nakomt. Komt *u* deze verplichtingen niet na en zijn *wij* daardoor benadeeld? Dan kan het gevolg zijn dat *wij* de schade niet (helemaal) aan *u* vergoeden. Of dat *u* schade aan ons moet terugbetalen die *wij* toch moeten betalen.

### Algemeen

1. Probeer de schade zo veel mogelijk te beperken. Bijvoorbeeld door *reisdocumenten* en/of *reisbagage* die nat zijn geworden, zo snel mogelijk te drogen.
2. Meld de schade zo snel mogelijk bij ons.
3. Is er sprake van een strafbaar feit, zoals *diefstal*, *inbraak*, beroving, relletjes of vandalisme? Of bent *u* uw *reisbagage* of *reisdocumenten* kwijt? Doe dan meteen aangifte bij de plaatselijke politie. Als dit niet mogelijk is, kunt *u* ook aangifte doen bij andere (overheids)instanties zoals gemeente, luchthavenautoriteiten, een conducteur, stationschef, buschauffeur, campinghouder, reisleader of hotelhouder. *U* moet altijd een schriftelijk bewijs van uw aangifte aan ons geven. Raakt *u* uw bagage tijdens een vlucht of op een luchthaven kwijt? Dan moet *u* daarvoor altijd een Property Irregularity Rapport (P.I.R.) laten opmaken.
4. Laat ons de schade onderzoeken. Daarvoor kunnen *wij* een of meer deskundigen (experts) inschakelen. Als deze deskundigen informatie van *u* vragen, bent *u* verplicht die informatie te geven. Bewaar de bewijsstukken van de schade, *diefstal* of het verlies goed, zoals nota's. *Wij* kunnen die voor controle achteraf bij *u* opvragen.
5. Behandelen *wij* een van de volgende gevallen? Dan vragen we *u* ook om mee te werken:
  - als een ander van *u* schadevergoeding eist;
  - als *wij* een vergoeding aan *u* hebben betaald en deze willen verhalen op iemand anders. *U* bent dan verplicht om de rechten aan ons over te dragen die *u* op die ander heeft. Bijvoorbeeld door een akte te ondertekenen.
6. Vragen *wij* *u* om een schriftelijke en ondertekende verklaring over de schade? Dan moet *u* die binnen een redelijke termijn aan ons geven. In deze verklaring omschrijft *u* hoe de schade is ontstaan en hoe hoog de schade is. Vragen *wij* *u* ook om bepaalde andere documenten? Dan moet *u* die meesturen.
7. Ontvangt *u* brieven, aansprakelijkstellingen en dagvaardingen? Stuur die dan meteen aan ons, zodat *wij* daarmee kunnen doen wat nodig is.
8. Zijn er andere verzekeringen, wetten of voorzieningen die de schade verzekeren of vergoeden? Dan moet *u* opgeven welke dat zijn. Leest *u* 'Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen dekking bieden?'
9. *U* moet onze aanwijzingen opvolgen of de aanwijzingen van personen die *wij* ingeschakeld hebben (bijvoorbeeld deskundigen)
10. *U* mag geen toezegging doen, verklaring afgeven of handeling verrichten die onze belangen kan schaden.
11. Is een verzekerd voorwerp beschadigd, verloren, gestolen of verduisterd? En vragen *wij* *u* de eigendomsrechten aan ons over te dragen? Dan bent *u* verplicht om dat meteen te doen.
12. Is een verzekerd voorwerp beschadigd, verloren, gestolen of verduisterd? Dan moet *u* aantonen dat *u* het voorwerp in uw bezit was. Ook moet *u* de waarde en de ouderdom van het voorwerp aantonen.
13. *U* moet aantonen op welk moment de (geboekte) reis begon en eindigde, als we *u* daarom vragen.
14. Vragen *wij* *u* te laten onderzoeken door een arts die *wij* hebben aangewezen? Dan moet *u* dat onderzoek laten uitvoeren. Dat gebeurt op de plaats die de arts bepaalt. Daarnaast moet *u* de arts alle gewenste inlichtingen geven en de voorschriften van de behandelend arts opvolgen. Dat geldt ook voor onze voorschriften, zolang ze niet in strijd zijn met de voorschriften van de behandelend arts.
15. *U* moet op ons verzoek de originele, volledig gespecificeerde nota's aan ons geven. Bijvoorbeeld aankoopnota's en nota's van een dokter of van uw medicijnen.

### Extra dekking Ongevallen

Voor de extra dekking Ongevallen heeft *u* een paar extra bijzondere verplichtingen. Deze gelden voor alle verzekerden. *U* bent verplicht om eraan mee te werken dat de andere verzekerden deze verplichtingen nakomen.



### Welke verplichtingen heeft *u* na een ongeval?

Na een ongeval moet *u*:

- zich laten behandelen door een arts zolang dat nodig is;
- de voorschriften van de arts opvolgen en *u* zo gedragen dat dit goed is voor uw herstel;
- zich laten onderzoeken. *Wij* bepalen welke arts het onderzoek doet en in welk ziekenhuis of welke andere medische inrichting. *Wij* betalen de kosten hiervan;
- de gegevens verstrekken die *wij* van *u* vragen. Dat kan ook betekenen dat *u* een arts toestemming geeft om gegevens aan ons te verstrekken. *Wij* kunnen ook vragen om de gegevens te verstrekken aan een deskundige die *wij* inschakelen. Bijvoorbeeld als het gaat om vertrouwelijke medische gegevens. *U* mag geen feiten of omstandigheden verzwijgen die van belang zijn om de mate van *blijvende invaliditeit* vast te stellen;
- ons op tijd informeren als *u* langer dan drie maanden naar het buitenland gaat.

### Welke verplichtingen heeft *u* bij overlijden?

Overlijdt een verzekerde? Dan moet *u* ons dat minimaal 48 uur vóór de begrafenis of crematie laten weten. Deze verplichting geldt ook voor degene die recht heeft op de uitkering. Deze termijn geldt, omdat sectie dan eventueel nog mogelijk is. *U* en de *nabestaanden* zijn verplicht om toestemming te geven voor de sectie als *wij* dat vragen.

### Extra dekking Geneeskundige kosten

Als *u* door een ongeval of ziekte een geneeskundige behandeling nodig heeft moet, moet *u*:

- ons daarvan meteen, zo mogelijk vóóraf, op de hoogte te brengen;
- zich laten verplegen in de laagste klasse of in de klasse waarvoor *u* een Basis Zorgverzekering heeft afgesloten;
- de nota's direct na de notatum aan ons sturen.



## Welke andere afspraken zijn er?

Op uw verzekering is Nederlands recht van toepassing. In deze polisvoorwaarden verstaan *wij* onder 'schade' ook kosten, hulp of een andere uitkering.

*U* kunt alleen rechten ontlenen aan mededelingen en toezeggingen van ons als *wij* dat schriftelijk of per e-mail aan *u* hebben bevestigd.

### Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen dekking bieden?

Is er een andere verzekering, wet of voorziening die de schade vergoedt? En als uw verzekering bij ons niet zou bestaan, vergoedt die andere verzekering, wet of voorziening dan de schade? Dan vergoeden *wij* alleen de schade die de andere verzekering, wet of voorziening niet vergoedt. *Wij* vergoeden de schade alleen voor zover die hoger is dan uw eigen risico op deze polis. Deze bepaling geldt niet voor de extra dekking Ongevallen.

### Hoe gaan *wij* om met terrorisemeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?

#### Bepaalde vergoeding bij terrorisemeschade

Wordt de schade veroorzaakt door een terroristische aanslag? Dan krijgt *u* misschien minder of geen vergoeding van schade. *Wij* vergoeden in dat geval alleen schade voor zover de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorisemeschaden (NHT) die verzekert. Meer informatie hierover leest *u* in het clauseblad Terrorisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. *U* vindt deze stukken op [www.terrorisemeverzekerd.nl](http://www.terrorisemeverzekerd.nl).



### Verval van rechten bij niet-tijdige melding

Meldt *u* de schade twee jaar of later nadat de NHT heeft beslist of er sprake is van een terrorismeschade? Dan vervalt elk recht op vergoeding van schade.

### (Inter)nationale wet- en regelgeving

Verbieden wet- en regelgeving ons om *u* vanaf een bepaalde datum te verzekeren? Dan is deze verzekering vanaf die datum niet van kracht. Verbieden wet- en regelgeving ons om schade aan *u* te vergoeden vanaf een bepaalde datum? Dan vergoeden *wij* geen schade aan *u* vanaf die datum. Verbieden wet- en regelgeving ons om vanaf een bepaalde datum schade aan specifieke derden te vergoeden? Dan vergoeden *wij* vanaf die datum geen schade aan deze derden. Met 'wet- en regelgeving' bedoelen *wij* hier alle nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving.

### Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?

Wilt *u* aanspraak maken op uw recht op vergoeding van schade? Dan is het belangrijk dat *u* dat binnen bepaalde termijnen meldt. Uw rechten kunnen namelijk verjaren. Ook kunnen ze vervallen als *u* de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt. Of als er sprake is van fraude.

#### Wanneer verjaren uw rechten?

Uw recht op vergoeding van schade verjaart drie jaar nadat:

1. de schade is ontstaan. *Wij* rekenen daarbij vanaf het moment waarop *u* wist van de schade, of dit had kunnen weten. Binnen de genoemde termijn moet *u* de schade bij ons melden.
2. *wij* uw verzoek daarvoor in een brief of per e-mail hebben afgewezen.

#### Wanneer vervallen uw rechten?

Uw recht op vergoeding van schade vervalt meteen als:

1. er sprake is van fraude. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw rechten vervallen.
2. *u* (al dan niet bij schade) de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt. Maar alleen als *wij* daardoor zijn benadeeld.

### Wat gebeurt er als *u* de premie niet betaalt?

*Wij* incasseren de *premie* éénmalig via automatische incasso van uw rekening. *U* moet ervoor zorgen dat er voldoende geld op uw rekening staat. Ontvangen *wij* de *premie* niet op tijd? Dan heeft *u* geen verzekering. *U* kunt dan vanaf de ingangsdatum geen rechten ontlenen aan de verzekering. *Wij* zijn niet verplicht om *u* in dit geval een aanmaning te sturen.

### Wat gebeurt er als *u* veranderingen niet of niet op tijd aan ons doorgeeft?

Geeft *u* de veranderingen niet of niet binnen de termijn aan ons door? Dan vervalt na deze termijn uw recht op schadevergoeding. In deze gevallen heeft *u* wel recht op schadevergoeding:

1. *Wij* zouden uw verzekering tegen dezelfde voorwaarden voortzetten als *u* de wijziging op tijd had doorgegeven.
2. *Wij* zouden uw verzekering voortzetten tegen een hogere *premie*. In dat geval vergoeden *wij* uw schade in dezelfde verhouding als de *premie* die *u* heeft betaald staat tegenover de hogere *premie* die *u* moest betalen, als *u* de wijziging op tijd had doorgegeven.

### Wat moet *u* doen als *u* een klacht heeft?

1. Als *u* een klacht heeft, kunt *u* in eerste instantie terecht bij de betrokken afdeling. Komt *u* er samen niet uit? Dan kunt *u* een klacht indienen bij de directie van Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., Postbus 145, 6800 LP Arnhem. In de klachtenregeling van OHRA leest *u*, hoe *u* dit doet. De klachtenregeling vindt *u* op [www.ohra.nl](http://www.ohra.nl) onder 'Klacht indienen' bij 'Klantenservice'.
2. Levert uw klacht bij onze directie niet het gewenste resultaat op? Dan kunt *u* een klacht over ons indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). OHRA is namelijk aangesloten bij het Kifid. Meer informatie vindt *u* op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ook kunt *u* uw klacht voorleggen aan de rechter.



## Wat doen wij met uw gegevens?

Wij (of een gevolmachtigd agent als *u* via deze agent de verzekering heeft gesloten) verwerken persoons- en bedrijfsgegevens. Wij doen dit voor zover dat nodig is om de bedrijfsdoelstellingen verantwoord uit te voeren.

## Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens zoals staat in de gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. De volledige tekst van de gedragscode kunt *u* raadplegen via de website van het *Verbond van Verzekeraars*, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

## Externe verwerking van persoonsgegevens bij de Stichting CIS

Als *u* een verzekering afsluit of wijzigt, verstrekt *u* informatie aan ons. Ook als *u* een schade meldt verstrekt *u* informatie. De Stichting Centraal Informatie Systeem van in *Nederland* werkzame schadeverzekeringsmaatschappijen (Stichting CIS) legt deze informatie in haar database vast en verwerkt deze. Voor een verantwoord acceptatiebeleid raadplegen wij uw gegevens bij de Stichting CIS. Het doel hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Op deze registratie is het privacyreglement van de Stichting CIS van toepassing. Kijkt *u* voor meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Hier vindt *u* ook het privacyreglement dat van toepassing is.

## Wat doen wij bij fraude?

Wij gaan ervan uit dat *u* ons juist en volledig informeert. Doet *u* dat opzettelijk en doelbewust niet? Dan fraudeert *u*. Bijvoorbeeld als *u* ons onjuiste gegevens stuurt als *u* een verzekering aanvraagt of ons om vergoeding van schade vraagt. Wij doen onderzoek als er aanwijzingen zijn dat *u* fraudeert. Bij dit onderzoek volgen wij de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek van het *Verbond van Verzekeraars* (zie [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)) en de richtlijnen van Delta Lloyd Groep.

## Heeft *u* gefraudeerd?

Dan kunnen wij de volgende maatregelen nemen:

1. de verzekering stoppen. Ook kunnen wij andere verzekeringen, leningen en rekeningen stoppen die *u* bij Delta Lloyd Groep heeft;
2. geen schade (meer) vergoeden, of de schade niet volledig vergoeden. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw recht op vergoeding van schade (volledig) vervalt;
3. besluiten dat *u* een al ontvangen vergoeding voor schade, de kosten die daarmee samenhangen en de onderzoekskosten moet terugbetalen;
4. aangifte doen bij de politie;
5. uw gegevens registreren in interne en externe (waarschuwings)systemen, zoals de database van de Stichting CIS. Hierbij houden wij ons aan het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Dit protocol is goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Al deze maatregelen zorgen ervoor dat *u* niet teveel betaalt, omdat anderen verkeerd omgaan met hun verzekering, lening of rekening. Wilt *u* meer weten over ons fraudebeleid? Kijk dan op [www.ohra.nl/klantenservice/kkv](http://www.ohra.nl/klantenservice/kkv) en klik op 'fraudebeleid'.

## Waarom is het belangrijk dat *u* juiste informatie aan ons verstrekt?

Als *u* de verzekering afsluit, stellen wij *u* een aantal vragen. Hiermee schatten wij in welk risico *u* wilt verzekeren. Op basis van de antwoorden die *u* geeft, sluiten wij de verzekeringsovereenkomst met *u* af. Belangrijk is dat *u* juist en volledig antwoordt op de vragen die wij *u* stellen. *U* bent ook verplicht om relevante feiten en omstandigheden door te geven over personen die ook verzekerd zijn met deze verzekering. Dit staat in titel 17 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

## Heeft *u* ons onjuiste of onvolledige antwoorden gegeven?

Geeft *u* ons dan meteen de juiste en volledige antwoorden door. Wij beoordelen vervolgens de nieuwe situatie. *U* bent pas verzekerd in de nieuwe situatie, als wij dit schriftelijk hebben bevestigd. Uit deze bevestiging moet blijken of wij de verzekering willen voortzetten. En zo ja, onder welke voorwaarden.



### Heeft *u* ons niet direct geïnformeerd bij onjuistheden of onvolledigheden?

Dan kan het gebeuren dat:

- *wij* de verzekering stoppen; en/of
- *u* geen of minder recht op vergoeding van schade heeft.

Dit geldt ook als *wij* de onjuistheden of onvolledigheden pas ontdekken nadat *wij* de verzekeringsovereenkomst verlengd hebben.



## Begrippenlijst

### Atoomkernreactie(s)

Iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt. Het maakt daarbij niet uit hoe en waar deze atoomkernreacties zijn ontstaan.

### Blijvende invaliditeit

Blijvend functieverlies (geheel of gedeeltelijk) van een deel van uw lichaam of van een orgaan als gevolg van een *letsel*. De medisch adviseur stelt de mate van blijvende invaliditeit vast.

### Brand

Een vuur met vlammen buiten een haard, dat zich op eigen kracht kan uitbreiden. Het vuur moet ontstaan zijn door verbranding met vlammen. Onder brand verstaan *wij* niet schroeien, smelten, verkolen, broeien en zengen.

### Dagwaarde

De *nieuwwaarde* met aftrek van een bedrag wegens waardevermindering door ouderdom en/of slijtage.

### Diefstal

Iemand neemt uw *reisbagage*, *reisdocumenten*, geld of cheques weg, met het doel om deze zich permanent en in strijd met het recht toe te eigenen.

### Explosie

Een korte, plotselinge en hevige krachtsuiting van gassen of dampen.

### Gebeurtenis(sen)

Een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden en die één oorzaak heeft.

### Groene Kaart

Het internationaal geldige bewijs dat *u* een autoverzekering heeft.

### Inbraak

Het verbreken van degelijke afsluitingen, die daarna zonder reparatie of vervanging niet meer gebruikt kunnen worden.

### Kostbare voorwerpen

Foto-, film-, geluids- en videoapparatuur, alle soorten draagbare computerapparatuur, muziekinstrumenten, sieraden, horloges, brillen, brillenglazen, contactlenzen en *telecommunicatieapparatuur*.

### Letsel

Een aantoonbare beschadiging van (een anatomische structuur in) uw lichaam.

### Marktwaarde

De marktprijs die *u* voor de verzekerde voorwerpen zou krijgen als *u* deze zou verkopen in de staat zoals die was meteen voor de *gebeurtenis*.

### Mechanische of elektronische storing

Een storing die van binnen het motorrijtuig komt waardoor *u* niet meer met het motorrijtuig kunt rijden.

### Merkelijke schuld

*U* heeft bewust of onbewust schuld aan het ontstaan van de schade. *U* heeft 'bewust merkelijke schuld', als *u* weet dat er een aanmerkelijke kans is op schade, maar *u* denkt dat die schade niet zal ontstaan. *U* heeft 'onbewust merkelijke schuld', als *u* er in het geheel niet bij stilstaat dat er een aanmerkelijke kans is op schade.



### Molest

Georganiseerd geweld zoals omschreven in de Wet op het Financieel Toezicht. *Wij* houden ons aan deze omschrijving. Samengevat is er sprake van molest bij georganiseerd geweld van:

- een land, staat of militante organisatie die oorlog voert met militaire wapens;
- een gewapende vredesmacht van de Verenigde Naties;
- een bevolkingsgroep of grote groep inwoners die een burgeroorlog voert;
- een groep of beweging die in opstand of oproer komt tegen de overheid;
- groepsleden die muite tegen een geldend gezag;
- actievoerders waardoor op verschillende plaatsen binnenlandse onlusten ontstaan.

### Nabestaanden

Degenen die na uw overlijden toestemming mogen geven voor sectie op uw stoffelijk overschot.

### Nederland

Het grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden dat in West-Europa ligt.

### Nieuwwaarde

Het bedrag dat *u* nodig heeft om nieuwe voorwerpen van dezelfde soort en kwaliteit aan te schaffen.

### Onbeheerd

Zonder direct toezicht van *u*. Behalve als dit toezicht onmogelijk was door omstandigheden waarop *u* geen invloed had.

### Opzet of goedvinden

*U* heeft opzettelijk tegen een persoon of zaak (in strijd met het recht) iets gedaan of nagelaten. Ook als *u* het goedvond dat de schade werd veroorzaakt, is die schade niet verzekerd.

### Premie

Het bedrag dat *u* voor de verzekering betaalt. Bij de premie kunnen ook kosten, buitengerechtigde kosten, wettelijke rente en assurantiebelasting zijn inbegrepen.

### Reisbagage

Alle voorwerpen die *u* zelf gebruikt of als geschenk meeneemt en tijdens de reis aanschafft. Onder reisbagage vallen ook alle voorwerpen die *u* vooruitstuurt of die nagestuurd worden tijdens de looptijd van de verzekering. *U* moet kunnen aantonen dat *u* deze voorwerpen heeft opgestuurd.

### Reisdocumenten

Paspoort, toeristenkaart, visum, identiteitsbewijs, reisbiljet, carnet, rijbewijs en kentekenbewijs.

### Reparatiekosten

De kosten van een reparatie die nodig is om de schade te herstellen.

### Risicovolle sporten

1. bergsporten: abseilen, bergklimmen. Uitzondering: wél verzekerd is een tocht die gaat langs gebaande paden, die begaanbaar zijn voor ongeoeffenden;
2. watersporten: rafting, canyoning en kitesurfen;
3. luchtsporten: parachutespringen, parasailen, deltavliegen, hanggliding, ultralight vliegen, bungeejumpen;
4. overige sporten: gevechtssporten, deelname aan gemotoriseerde snelheidswedstrijden, paardenwedstrijden en het beoefenen van sport als (neven)beroep.

### Roekeloosheid

*U* bent bewust of onbewust roekeloos geweest. *U* bent 'bewust roekeloos', als *u* weet dat er een grote kans is op schade, maar *u* denkt dat die schade niet zal ontstaan. *U* bent 'onbewust roekeloos', als *u* er in het geheel niet bij stilstaat dat er een grote kans is op schade.

### Storm

Een windsnelheid van tenminste 14 meter per seconde (windkracht 7).

### Telecommunicatieapparatuur

Alle soorten apparatuur met een beeldscherm waarmee gecommuniceerd kan worden met een beelddiagonaal van maximaal 7 inch (17,78 cm). Bijvoorbeeld een smartphone en smartwatch.

### U

Op uw polisblad staat bij 'Verzekerde personen' wie verzekerd zijn. Deze personen bedoelen *wij* met 'u' of 'uw'. En ook de verzekeringnemer als het gaat om een verplichting uit deze polisvoorwaarden.





### Van buiten komend onheil

Een rechtstreeks en plotseling van buiten inwerkend geweld op uw motorrijtuig, zoals een slag, stoot of val. Onder een van buiten komend onheil verstaan *wij* geen *gebeurtenis* waartegen uw motorrijtuig normaal gesproken bestand moet zijn.

### Verbond van Verzekeraars

Een belangenvereniging van verzekeraars. Zie ook [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

### Wij

De verzekering is afgesloten voor rekening en risico van Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 33052073. Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. staat als aanbieder van (schade)verzekeringen geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) om het schadeverzekeringsbedrijf uit te oefenen. OHRA Schadeverzekeringen is een handelsnaam van Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. Overal waar in deze polisvoorwaarden wordt gesproken over 'OHRA', '*wij*' of 'ons', wordt bedoeld 'Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., handelend onder de naam OHRA Schadeverzekeringen'.

### Het bezoekadres van OHRA Schadeverzekeringen is:

Rijksweg West 2, 6842 BD Arnhem

### Het postadres van OHRA Schadeverzekeringen is:

Postbus 40000, 6803 GA Arnhem

### Wintersport

Iedere sport die van sneeuw en/of ijs afhankelijk is.