

Hoe gaan wij om met deze voorwaarden?

Alles vastleggen in voorwaarden kan niet. Dat proberen we daarom ook niet. Onze voorwaarden zijn daardoor simpel en leesbaar.

We handelen niet naar de letter, maar naar de geest van deze voorwaarden:

- We dekken alle schade waarvan je redelijk mag verwachten dat die gedekt is
- Staat je schade niet in de voorwaarden, dan zoeken we samen een goede oplossing

Wat is altijd verzekerd?

- **Hulp van de Ditzo Alarmcentrale:**  
Bel +31 30 6990708 en de Ditzo Alarmcentrale regelt 24 uur per dag, 7 dagen per week:
  - Terugkeer naar huis van jou en je reisgenoten
  - Langer verblijf ter plaatse als terugkeer niet mogelijk is
  - Hulp ter plaatse bij noodgevallen en calamiteiten
- **Terugkeer & extra verblijfskosten**
- **Geneeskundige kosten**
- **Buitengewone kosten**

Terugkeer & Extra verblijfskosten	
Wel verzekerd	<p>De noodzakelijke kosten die je moet maken voor terugkeer naar Nederland of langer verblijf als gevolg van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Overlijden, ernstige ziekte of ongeval van jezelf of een andere verzekerde</li> <li>• Overlijden, ernstige ziekte of ongeval van een reisgenoot voor zover de reisverzekering van die reisgenoot geen dekking biedt voor de kosten die jij moet maken</li> <li>• Overlijden, ernstige ziekte of ongeval van een niet meereizende, maar waarbij het menselijkerwijs terugkeren noodzakelijk is, zoals bij                             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Familielid in 1<sup>e</sup> of 2<sup>e</sup> graad: (groot)ouders, kinderen, broers, zussen en kleinkinderen</li> <li>○ Partner of goede vriend(in)</li> </ul> </li> <li>• Langer verblijf om medische redenen, door het weer of door stakingen</li> <li>• Materiele schade aan je eigendom of huis waardoor je aanwezigheid thuis dringend nodig is</li> <li>• Ontslag van jezelf of een andere verzekerde</li> </ul>
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Schadevergoeding voor niet genoten reisdagen. Wil je dit verzekeren, kies dan de dekking Annulering.</li> <li>• De kosten van repatriëring van je eigen vervoermiddel(en)</li> </ul>
Eigen risico	€ 0
Maximumbedragen per schadegeval	De daadwerkelijke kosten
Let op	Bij noodzakelijke terugkeer naar Nederland, krijg je als dit wilt, een retourticket vergoed. Je kunt binnen de geplande reisduur terug naar je vakantiebestemming om je vakantie voort te zetten of vervolgens met je eigen vervoermiddel naar huis te gaan.



Geneeskundige kosten	
Wel verzekerd	<p>Direct noodzakelijke geneeskundige zorg:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onvoorziene behandelingen tijdens de reis</li> <li>• Die niet door de eigen zorgverzekering worden vergoed</li> <li>• En zijn uitgevoerd door een bevoegde zorgverlener</li> </ul> <p>Deze dekking geldt buiten Nederland.</p>
Niet verzekerd	<p>De kosten van:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Behandeling in Nederland</li> <li>• Geneeskundige zorg die het gevolg is van wintersport of het uitoefenen van gevaarlijke sporten zoals paragliding, teleskiën, abseilen, bungeejumping, tenzij de sporten eenmalig en onder begeleiding als een toeristische attractie worden gedaan. Wil je dekking voor de kosten van geneeskundige zorg als gevolg van wintersport en gevaarlijke sporten, kies dan de dekking 'Gevaarlijke sporten en Wintersport'.</li> <li>• Geneeskundige en tandheelkundige behandeling van ziekte, aandoening of afwijking: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ als de reis wordt gemaakt met als doel om die behandeling in het buitenland te ondergaan</li> <li>○ als de noodzaak tot behandeling niet is ontstaan tijdens de reis</li> </ul> </li> </ul>
Eigen risico	€ 0
Maximumbedragen per schadegeval	Tandheelkundige zorg € 375
Let op	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij kunnen een machtiging van je verlangen om je medische gegevens in het buitenland op te vragen.</li> <li>• Je moet over een zorgverzekering beschikken. Heb je geen wettelijk verplichte zorgverzekering, dan vergoeden we alleen de kosten die niet door je zorgverzekering zouden worden vergoed als je een zorgverzekering zou hebben.</li> </ul>



Buitengewone kosten	
Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acties om verzekerden op te sporen, te redden en te bergen.</li> <li>• Crematie of begrafenis in het buitenland van het stoffelijk overschot van verzekerde.</li> <li>• Inschakeling van een tolk in geval van nood.</li> <li>• Voorschot in contant geld als je geen toegang meer hebt tot je eigen geld door verlies of diefstal van je bankpasjes, creditcards en legitimatiebewijs.</li> </ul>
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als je voor schade aansprakelijkheid wordt gesteld. Dan kun je een beroep doen op je aansprakelijkheidsverzekering.</li> <li>• Rechtsbijstand/advocaat. Daarvoor kun je een beroep doen op een rechtbijstandsverzekering.</li> </ul>
Eigen risico	€ 0
Maximumbedragen per schadegeval	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De daadwerkelijke kosten.</li> <li>• € 2.500 voorschot in contanten als je door verlies van bankpasjes, creditcards en legitimatiebewijs of andere waardedocumenten niet meer bij je geld kunt komen.</li> <li>• Bij crematie of begrafenis in het buitenland bedraagt de vergoeding nooit meer dan het in Nederland zou kosten.</li> </ul>
Let op	Let op: door deze verzekering af te sluiten machtigt je Ditzo om na het uitbetalen van een voorschot in contant geld dit bedrag 14 dagen later af te schrijven van je bankrekening.

**In welke landen ben je verzekerd?**

- Europa inclusief Azoren en Canarische eilanden
- Alle landen die grenzen aan de Middellandse Zee

Als je de Werelddekking kiest, gelden je dekkingen overal ter wereld.

**Wat is de maximale reisduur?**

Je bent verzekerd voor reizen tot maximaal 90 dagen achter elkaar. Ga je langer weg? Neem dan even telefonisch contact met ons op.

**Wat is nooit verzekerd?**

We vergoeden geen schade als:

- Die opzettelijk door jou of met jouw toestemming is veroorzaakt
- Die op basis van een wet of een andere verzekering al wordt vergoed of vergoed zou worden als je niet bij ons verzekerd was geweest
- Je ons opzettelijk onjuiste informatie hebt gegeven bij aanvang van je verzekering of bij schade, of belangrijke wijzigingen niet hebt doorgegeven
- Die is veroorzaakt of verband houdt met molest of atoomkernreacties



Welke dekkingen kun je kiezen?

Bagage	
Wel verzekerd	<p>Je bent verzekerd voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• plotselinge en onvoorziene schade</li> <li>• diefstal</li> <li>• verlies</li> <li>• beroving</li> </ul> <p>van je spullen die je op reis meeneemt of onderweg koopt.</p> <p>We vergoeden meestal de nieuwwaarde.  <a href="#">Krijg je altijd de nieuwwaarde van bagage vergoed?</a></p>
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bagage die je beroepsmatig meeneemt zoals handelsartikelen en monsters en spullen van je werkgever</li> <li>• Uitrusting en apparatuur voor gevaarlijke sporten en wintersport. Wil je hiervoor verzekerd zijn, kies dan de dekking Wintersport &amp; gevaarlijke sport.</li> <li>• Motorrijtuigen, bromfietsen en scooters</li> <li>• Diefstal zonder braak</li> </ul>
Eigen risico	€ 100 per schadegeval
Maximumbedragen per schadegeval	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5.000 per persoon met een maximum van totaal € 10.000 per polis waarvan: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ € 3.500 voor: foto-, video-, audio- en computerapparatuur (incl. toebehoren), sieraden en horloges</li> <li>○ € 500 voor: mobiele telefoons en navigatiesystemen</li> <li>○ € 250 voor: geld</li> <li>○ € 1.250 voor: boten, aanhangwagens, onderdelen en accessoires</li> </ul> </li> <li>• Bij diefstal of beroving € 2.500</li> <li>• Bij diefstal uit een auto € 1.000</li> </ul>
Let op	

Annulering	
Wel verzekerd	<p>Als je door een calamiteit je reis moet annuleren, voortijdig moet afbreken of later op de plaats van bestemming aankomt, heb je recht op vergoeding:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Bij annulering:</b> de verschuldigde (gedeeltelijke) reissom en de overboekingskosten</li> <li>• <b>Bij niet gebruikte reisdagen door vertreksvertraging of voortijdige terugkeer:</b> de reissom per dag (aantal niet gebruikte vakantiedagen gedeeld door het totaal aantal reisdagen)</li> </ul>
Niet verzekerd	Annulering of voortijdige terugkeer als je die bij de boeking van je reis of bij het afsluiten van deze dekking kon verwachten.
Eigen risico	€ 0
Maximumbedragen per schadegeval	Per verzekerde per reis € 1.500 Per polis per jaar € 6.000
Let op	Deze dekking geldt alleen voor reizen die je al hebt (aan)betaald.



Wintersport & gevaarlijke sport	
Wel verzekerd	Je dekkingen worden uitgebreid met schade bij het uitoefenen van wintersport en gevaarlijke sporten als abseilen, paragliden, teleskiën en bungeejumpen.
Niet verzekerd	Sporten met een extreem hoog risico, zoals ijshockey, speedskiën, skispringen, afdalen op gesloten pistes, solozeilen op zee, en zeevaren met vaartuigen die daarvoor niet geschikt zijn.
Let op	Ook niet gebruikte skipassen, -lessen en huuruitrusting worden vergoed bij ongeval of voortijdige terugkeer.

Werelddekking	
Wel verzekerd	Al je dekkingen zijn overal ter wereld geldig.

### Krijg je altijd de nieuwwaarde van bagage vergoed?

Soms vergoeden we de nieuwwaarde van spullen niet:

- Als herstel goed mogelijk is
- Als het gebruik of uiterlijk niet minder is geworden
- Als door ouderdom, gebruik, slijtage of gebrek dit niet meer billijk is dan vergoeden we de vervangingswaarde

### Waar kun je de polis zien?

Ga op internet naar [ditzo.nl](http://ditzo.nl), klik op Mijn Ditzo en log in.

In Mijn Ditzo vind je de polis. Als je wilt, kun je die ook afdrucken.

### Hoe bepalen wij je premie?

We bepalen je premie op basis van je gezinssamenstelling en de dekkingen die je hebt gekozen.

### Wanneer begint de verzekering?

- De ingangsdatum van je verzekering staat op je online polis die je via 'Mijn Ditzo' kunt inzien.
- Je verzekering geldt voor onbepaalde tijd.
- De dekking begint nooit eerder dan het tijdstip waarop de verzekering is afgesloten.
- Dekkingen toevoegen kan altijd per direct online, via 'Mijn Ditzo'.
- Als we je premie niet kunnen afschrijven van je bankrekening, ben je niet verzekerd geweest.
- Schade die het gevolg is van gebeurtenissen die voor de ingangsdatum hebben plaatsgevonden, vergoeden we niet.
- Je hebt 14 dagen bedenktijd vanaf de datum van het afsluiten van de verzekering. In die periode kun je, zonder enige verplichting, de verzekering ongedaan maken. De premie die je al hebt betaald, betalen we dan volledig terug.

### Kan ik mijn verzekering uitbreiden?

Je kan op elk moment je verzekering uitbreiden. Als je premie daardoor hoger wordt, schrijven we die direct af van je rekening.

### Wanneer en hoe kun je de verzekering beëindigen?

Je kunt de verzekering altijd beëindigen per telefoon of online via 'Mijn Ditzo'. Op die datum stopt je verzekering. De premie die je te veel hebt betaald storten we dan terug op je rekening. Na een beëindiging kun je de eerste 12 maanden daarna geen nieuwe reisverzekering afsluiten bij ons.



**Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?**

- Als we de verschuldigde premie niet kunnen afschrijven van je rekening.
- Als je veel of onduidelijke schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om met jou te kijken wat de oorzaken zijn en of die in de toekomst voorkomen kunnen worden. Wil je daaraan niet meewerken, of schatten wij in dat je gedrag niet gaat veranderen, dan kan dat aanleiding zijn om de verzekering te beëindigen. Wij delen dat per brief mee en hanteren een opzegtermijn van 2 maanden.
- Als vast is komen dat er sprake is van fraude, oplichting of bedrog. De verzekering eindigt dan op de datum van de dagtekening van de brief waarmee we je dit meedelen. Dit kan voor ons reden zijn ook je andere Ditzo verzekeringen direct te beëindigen.

**Wanneer eindigt de verzekering automatisch?**

Als je langer dan 3 maanden niet meer in Nederland woont.

**Hoe betaal je premie?**

- Je betaalt de premie per maand vooruit. De premie wordt automatisch van je rekening afgeschreven. Je kunt zelf geen premie naar ons overmaken. Als je de verzekering afsluit, schrijven we direct je eerste premie af.
- We schrijven je premie af rond de 28<sup>e</sup> van elke maand. Als dat niet lukt, krijg je daarover bericht. Lukt het de maand erop ook niet, dan krijg je bericht dat we het nog 1 keer proberen. Als bij de 3<sup>e</sup> (en laatste) poging de maand erop je premie ook niet afgeschreven kan worden, beëindigen we je verzekering in haar geheel per de eerste dag dat je premieachterstand is ontstaan. Je krijgt daarover bericht.
- Als je schade krijgt en een premieachterstand hebt, nemen we de schade pas in behandeling als we de achterstallige premie hebben kunnen afschrijven van je rekening.
- Wij kunnen openstaande (premie)bedragen verrekenen met schadevergoedingen die we aan je moeten uitkeren.

**Hoe wordt een schade vastgesteld en vergoed?**

We willen de schade, waarvoor je bent verzekerd, volledig vergoeden. Tegelijkertijd willen we de premie zo laag mogelijk houden. Dat bereiken we door:

- Schades waar mogelijk op te lossen door:
  - Reparaties
  - Vervanging als reparatie onwenselijk is
  - Vergoeden in geld als vervanging of reparatie onmogelijk is
- Soms inspecties uit te (laten) voeren:
  - Steekproefsgewijs
  - Als het lastig is om de kosten van herstel of vervanging vast te stellen
  - Als we twijfels hebben over de aard en/of toedracht van de schade
- Bij schade snel met je te overleggen hoe de schade hersteld wordt om meer schade te voorkomen

Wij gaan ervan uit dat je de omvang van de schade correct opgeeft. Zowel jij als wij hebben de mogelijkheid om een deskundige in te schakelen. Als je daar gebruik van wilt maken, moet je ons dat wel eerst laten weten. De deskundigen moeten zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties en worden betaald door ons. Als wij (of onze deskundigen) het niet eens kunnen worden, benoemen de deskundigen samen een derde deskundige. Die stelt de omvang van de schade voor jou en ons bindend vast.

**Kunnen wij premie en voorwaarden wijzigen?**

Ja, we kunnen de premie en/of voorwaarden van deze verzekering wijzigen. Als we dat doen, dan hoor je dat 2 maanden van tevoren van ons. Ga je niet akkoord met de wijziging, dan kun je natuurlijk de verzekering opzeggen.

**Waar kun je informatie over ons opvragen?**

Je kunt informatie over ons opvragen bij de Autoriteit Financiële Markten.



### Waar zijn je premie en dekking op gebaseerd?

Wij berekenen je premie en sluiten je verzekering af op basis van de gegevens die je ons hebt verstrekt.

### Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Heb je een klacht of ben je het oneens met een beslissing van een Ditzo medewerker? Neem dan alsjeblieft contact met ons op, zodat we het kunnen bespreken. Kom je er met onze medewerker niet uit, dien je klacht dan in via Mijn Ditzo. Lossen wij je klacht niet op, dan kun je hem voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of aan de rechter.

### Wat vergoeden we als je schade hebt door terrorisme?

Wij vergoeden je schade dan op basis van het Protocol afwikkeling Claims van de NHT. Daarin staat dat we schadevergoeding kunnen beperken bij terrorisme, kwaadwillige besmetting en dergelijke. De volledige tekst van dit protocol kan je vinden op [www.terrorisneverzekerd.nl/protocol.php](http://www.terrorisneverzekerd.nl/protocol.php).

### Hoe gaan we om met je persoonlijke gegevens?

We gaan fatsoenlijk om met je persoonlijke gegevens.

We vragen je alleen om die persoonlijke gegevens die nodig zijn om:

- **Verzekeringen** te kunnen afsluiten en uitvoeren
- **Fraude** te voorkomen en bestrijden
- Je per e-mail **commerciële aanbiedingen** te doen. Wil je dat niet, dan kun je dat natuurlijk aangeven. Ga daarvoor naar Mijn Ditzo.

Als je onze website bezoekt:

- Bewaren we je **bezoekgegevens** en bewaart je browser een **cookie**. Dat doen we om je steeds relevantere informatie te kunnen aanbieden.
- Kun je al je persoonlijke gegevens altijd **inzien en wijzigen** via Mijn Ditzo. Je gegevens zijn beveiligd met een wachtwoord. Je bent zelf verantwoordelijk voor het geheim houden van je wachtwoord.

We houden ons aan:

- De Gedragcode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen. Vind je dat we iets hebben gedaan in strijd met deze gedragscode? Vertel het ons dan. Kom je er met ons niet uit en vind je ons gedrag nog steeds in strijd met deze gedragscode, meld het dan bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

We wisselen je schadegegevens en verzekeringsgegevens uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) in Zeist. We houden ons aan het privacyreglement van de Stichting CIS.

We kunnen telefoongesprekken opnemen. Zo beperken we administratieve rompslomp. En kunnen we met jou altijd achteraf vaststellen welke afspraken we gemaakt hebben. De telefoongesprekken kunnen ook worden gebruikt voor trainingsdoeleinden van onze medewerkers

Als je een verzekering afsluit vragen we of je ooit een verzekering is geweigerd of opgezegd en naar eventuele **strafrechtelijke gegevens** over de afgelopen 8 jaar.

We kunnen de tekst van deze privacyverklaring wijzigen. Bijvoorbeeld als we starten met andere financiële diensten waarvoor andere regels gelden.



**Wat bedoelen we met...?**

- **Verzekerden**
  - In een eenpersoonshuishouden:
    - Jezelf
  - In een gezin:
    - Jezelf
    - Je echtgenoot/echtgenote of partner
    - Je kinderen
- **Reisgenoot:** de persoon die geen deel uitmaakt van je gezin maar met wie je de reis maakt en daardoor wel tot je gezin gerekend kan worden
- **Bagage:** Alle roerende zaken die deel uitmaken van de huishouding, inclusief kostbaarheden, maar exclusief motorrijtuigen, bromfietsen en scooters en exclusief bagage die je beroepsmatig meeneemt zoals handelsartikelen en monsters en spullen van je werkgever.
- **Nieuwwaarde:** het bedrag dat nodig is om dezelfde, gelijkwaardige spullen **nieuw** te kopen.
- **Vervangingswaarde:** het bedrag dat nodig is om je spullen te vervangen door gelijkwaardige spullen.
- **Calamiteit:** Onvoorziene gebeurtenis waardoor het om menselijke of materiële redenen noodzakelijk is om naar huis terug te keren of de verblijfplaats te verlaten
- **Verzekeraar:** Europeesche Verzekering Maatschappij N.V., KvK Utrecht 33010874
- **Je/Jij/Verzekeringnemer:** Degene die de verzekeringsovereenkomst met Ditzo is aangegaan.
- **Wij/we:** Ditzo B.V. in Zeist, KvK Utrecht 30227226, gevolmachtigd agent van Europeesche Verzekering Maatschappij N.V.
- **Atoomkernreactie:** Iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit
- **Molest**
  - Gewapend conflict  
Elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of althans de een de ander, bestrijden met gebruik van militaire machtsmiddelen. Onder gewapend conflict verstaan wij ook het gewapend optreden van een Vredesmacht der Verenigde Naties.
  - Burgeroorlog  
Een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van een zelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is.
  - Opstand  
Georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, dat is gericht tegen het openbaar gezag.
  - Binnenlandse onlusten  
Min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, die zich op verschillende plaatsen binnen een staat voordoen.
  - Oproer  
Een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, die is gericht tegen het openbaar gezag.
  - Mouterij  
Een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van de gewapende macht, die is gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.





**Wat mag je van ons verwachten?**

Dat we:

- Redelijk zijn
- Billijk zijn
- Respect voor je hebben
- Je vertrouwen
- De schade waarvoor je bent verzekerd, volledig willen vergoeden
- Samen met jou zoeken naar een goede oplossing bij schade
- Onze medewerkers zelf beslissingen laten nemen over schadevergoeding als je schade niet in de voorwaarden staat

**Wat mogen we van jou verwachten?**

Dat je:

- Redelijk bent
- Billijk bent
- Respect voor ons hebt
- Voorzichtig met je spullen omgaat
- Al het redelijke doet om schade te voorkomen en te beperken
- Aangifte doet bij de lokale politie bij strafbare feiten zoals inbraak, diefstal en joyriding
- Schade zo snel mogelijk aan ons meldt
- Ons alle informatie geeft die voor de schadeafhandeling van belang kan zijn
- Meewerkt aan het snel en goed regelen van schadevergoeding
- Juiste gegevens verstrekt
- Alle wijzigingen aan ons doorgeeft die voor je verzekering van belang zijn
- Ervoor zorgt dat er elke maand genoeg saldo op je betaalrekening staat zodat we je premie automatisch kunnen afschrijven

