



# Voorwaarden

ZLM Doorlopende reisverzekering 2014

**zlm.**  
verzekeringen

u tevreden,  
wij tevreden

# Inhoud

<b>1. Wat bedoelen wij met ...?</b>	<b>4</b>
<b>2. Algemeen</b>	<b>6</b>
Wie is verzekerd?	6
Waarvoor bent u verzekerd?	6
Wat gebeurt erbij opzettelijk veroorzaakte schade?	7
In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?	7
Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?	7
Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?	7
In welke landen geldt de verzekering?	7
Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?	8
Kunnen wij de voorwaarden van deze verzekering wijzigen?	8
<b>3. Onvoorziene uitgaven en medische kosten</b>	<b>9</b>
Wat bedoelen wij met onvoorziene uitgaven?	9
Welke kosten vergoeden wij?	9
Wat is niet verzekerd?	10
Dekkingsoverzicht	11
<b>4. Bagage</b>	<b>12</b>
Welke schade aan uw bagage is verzekerd?	12
Wanneer is schade aan uw bagage niet verzekerd?	13
Wat is uw eigen risico?	13
Dekkingsoverzicht	14
<b>5. Aansprakelijkheid vakantieverblijf</b>	<b>15</b>
Wanneer is schade aan een vakantieverblijf verzekerd?	15
Wanneer is schade aan een vakantieverblijf niet verzekerd?	15
<b>6. Geld</b>	<b>16</b>
Wat is verzekerd?	16
Wat is niet verzekerd?	16
<b>7. Ongevallen</b>	<b>17</b>
Wat is verzekerd?	17
Wat krijgt de verzekerde bij overlijden?	17
Wat krijgt de verzekerde bij blijvende invaliditeit?	17
Wat is niet verzekerd?	18
Dekkingsoverzicht	18
<b>8. Wintersport en gevaarlijke sporten</b>	<b>19</b>
Wat is verzekerd bij een wintersport of gevaarlijke sport?	19
Wanneer zijn alleen onvoorziene uitgaven en medische kosten verzekerd?	19
Welke wintersporten en gevaarlijke sporten zijn niet verzekerd?	19
<b>9. Vervangend vervoer en verblijf</b>	<b>20</b>
Wat is verzekerd?	20
Welke kosten worden vergoed?	20
Wat is niet verzekerd?	20

<b>10. Pechhulp</b>	<b>21</b>
Welke hulp bieden wij bij beschadiging van het motorrijtuig?	21
Welke hulp bieden wij als de bestuurder niet terug kan rijden?	22
In welke landen geldt de hulpverlening?	22
Wat is niet verzekerd?	22
Wat moet de verzekerde doen bij schade?	22
Hoe vraagt de verzekerde een vergoeding aan?	23
Hoe betaalt de verzekerde een voorschot aan de ANWB Alarmcentrale terug?	23
<b>11. Annuleringsverzekering</b>	<b>24</b>
Wat is verzekerd?	24
In welke situaties geldt de annuleringsverzekering?	24
Is de annulering van een concert of theatervoorstelling verzekerd?	25
Welke schade is niet verzekerd?	26
Welke vergoedingen geven wij?	26
Wat is de maximale vergoeding?	26
Hoe betalen wij de schadevergoeding?	27
<b>12. Afhandeling van schade</b>	<b>28</b>
Wat moet de verzekerde doen bij schade?	28
Hoe meldt u de schade aan ons?	28
Hoe regelen wij de schade?	28
Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt?	29
Wanneer betalen wij de schadevergoeding?	29
Wanneer kunt u geen claim meer indienen?	29
<b>13. Premie</b>	<b>30</b>
Hoe berekenen wij uw premie?	30
Wanneer betaalt u de premie?	30
Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?	30
Kunnen wij de premie wijzigen?	30
<b>14. Beëindiging van de verzekering/de dekking</b>	<b>31</b>
Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?	31
Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?	31
Wanneer stopt de verzekering automatisch?	31
Wanneer eindigt de dekking?	31
<b>15. Overige onderwerpen</b>	<b>32</b>
Wat is de rol van Unigarant?	32
Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?	32
Naar welk adres sturen wij informatie?	32
Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?	32
Hoe handelen wij een klacht af?	32

## 1. Wat bedoelen wij met ...?

*U vindt hier de omschrijvingen van een aantal begrippen die in deze voorwaarden voorkomen.*

### Aanhangwagen

Een aanhangwagen, vouwwagen, caravan of ander voer- of werktuig dat aan uw auto is gekoppeld.

### Annuleringskosten

Onder annuleringskosten verstaan wij de verschuldigde (gedeeltelijke) reissom en wijzigingskosten die de verzekerde moet betalen als hij zijn reis annuleert of wijzigt.

### Bagage

Met bagage bedoelen wij alles wat de verzekerde tijdens zijn reis voor eigen gebruik bij zich heeft of koopt. Hieronder vallen ook:

- kostbaarheden:
  - audio-, audiovisuele- en computerapparatuur, inclusief geluidsdragers en bijbehorende zaken;
  - foto-, film- en videoapparatuur en bijbehorende zaken;
  - sieraden, horloges en andere voorwerpen van edele metalen, edelgesteenten of parels.
- hobby- en sportuitrusting, inclusief bijbehorende zaken, onderdelen en accessoires. Voorbeelden zijn:
  - golf-, tennis- en hengelsportuitrusting;
  - uitrusting voor onderwatersport;
  - ski-, langlauf-, en bergsportuitrusting;
  - muziekinstrumenten en optische instrumenten, zoals een verrekijker of microscoop;
  - parachute of (delta-)vlieger;
  - kano's, zeilplanken en opblaasbare of opvouwbare boot (als deze boot niet geschikt is voor een buitenboordmotor);
  - fietsen (ook gehuurd) en fietsaanhangers.

### Belanghebbende

Onder belanghebbende worden verstaan: de partner, kinderen (waaronder pleeg- en stiefkinderen) en huisgenoten van verzekerde.

### Dagwaarde

De waarde onmiddellijk voor de gebeurtenis. Deze wordt bepaald door de aankoopprijs en de afschrijving. Bij het berekenen van de afschrijving houden we rekening met de ouderdom en de gemiddelde gebruiksduur.

### Familieleden

- In de eerste graad: echtgenoot of echtgenote, levenspartner, ouders, schoonouders, stiefouders, kinderen, stiefkinderen en aangetrouwde kinderen.
- In de tweede graad: zussen en broers, schoonzussen en –broers, stiefzussen en –broers, grootouders en kleinkinderen.
- In de derde graad: overgrootouders, ooms, tantes, kinderen van broers of zussen en achterkleinkinderen.

### Gebeurtenis

Een onzeker voorval:

- waardoor een aanspraak op een uitkering kan ontstaan;
- dat plaatsvindt tijdens de duur van de verzekering;

Voorvallen die met elkaar verband houden, beschouwen wij als één gebeurtenis.

**Huisgenoot**

Persoon die bij het bevolkingsregister op hetzelfde adres als de verzekerde staat ingeschreven.

**Molest**

Gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muiterij. De exacte definitie staat in de tekst van het Verbond van Verzekeraars. Deze tekst heeft het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 op de griffie van de Arrondissementsrechtbank in Den Haag gedeponneerd.

**Motorrijtuig**

Voertuig met een motor. Dit voertuig beweegt zich op een andere manier voort dan langs rails.

**Ongeval**

Plotseling en onverwacht geweld van buitenaf wat de directe oorzaak van het lichamelijk letsel of overlijden van een verzekerde is. Onder deze omschrijving valt ook:

- een zonnesteek;
- bevriezing;
- verdrinking;
- uitdroging, verhongering of uitputting omdat iemand geïsoleerd raakt.

**Reisgezelschap**

Verzekerden die samen op reis zijn.

**Reissom**

Het totaal van de bedragen voor de boekingen en reserveringen van het vervoer en verblijf. Kosten van reisesjes of excursies op de plaats van bestemming vallen hier niet onder.

**U/uw**

Verzekeringnemer, de persoon die de verzekeringsovereenkomst met ZLM Verzekeringen heeft afgesloten.

**Wij/ons**

ZLM Verzekeringen, gevestigd in Goes, KvK-nummer 22 009 260 voor rekening en risico van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V. (vergunningnummer AFM 12000595) in Hoogeveen.

**Zaak**

Ding, voorwerp.

## 2. Algemeen

*Dit zijn de polisvoorwaarden van de Doorlopende reis- en annuleringsverzekering van ZLM Verzekeringen. Deze voorwaarden maken duidelijk waarvoor u verzekerd bent en wat u van ons kunt verwachten. Bij ons staat de persoonlijke dienstverlening aan u centraal. Wij hebben de voorwaarden zo helder mogelijk opgeschreven. Heeft u toch nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op.*

### Wie is verzekerd?

De personen die verzekerd zijn staan vermeld op het polisblad. Dit kunnen zijn:

- u als verzekeringnemer;
- uw partner met wie u duurzaam samenwoont;
- uw ongehuwde kinderen, waaronder pleeg- en stiefkinderen, die bij u inwonen of voor studie buitenshuis wonen.

Deze personen zijn alleen verzekerd als zij in Nederland wonen.

Kinderen jonger dan 5 jaar zijn gratis meeverzekerd. U moet ze wel als verzekerde bij ons opgeven. Voor deze kinderen geldt dezelfde dekking als voor u.

### Waarvoor bent u verzekerd?

Deze polisvoorwaarden gelden voor:

- Het basispakket van de doorlopende reisverzekering. U bent hiermee verzekerd voor:
  - onvoorziene uitgaven;
  - medische kosten;
  - schade aan uw bagage;
  - aansprakelijkheid voor schade aan uw vakantieverblijf.U vindt in hoofdstuk 3, 4 en 5 meer informatie over het basispakket.
- Uitbreidingen van het basispakket. U kunt zich voor bepaalde risico's extra verzekeren. U kunt kiezen uit verschillende mogelijkheden om het basispakket uit te breiden:
  - een werelddekking;
  - een dekking voor diefstal en verlies van geld;
  - een dekking voor een uitkering bij blijvende invaliditeit of overlijden na een ongeval;
  - een dekking voor een wintersport of gevaarlijke sporten. Langlaufen en onderwatersport zijn standaard meeverzekerd;
  - een dekking voor vervangend vervoer en verblijf;
  - een dekking voor hulp aan de automobilist.

In hoofdstuk 6 tot en met 10 vindt u meer informatie over deze uitbreidingen van het basispakket. Als u één of meerdere van deze extra dekkingen heeft meeverzekerd, staat dit vermeld op uw polisblad.

- Annuleringsverzekering. Hiermee bent u verzekerd voor de kosten van het annuleren of afbreken van uw reis om een geldige reden. U vindt in hoofdstuk 11 in welke situaties de annuleringsverzekering geldt. Als u een doorlopende annuleringsverzekering heeft, staat dit vermeld op uw polisblad.

In de andere hoofdstukken behandelen wij onderwerpen die voor het basispakket, de extra dekkingen en de annuleringsverzekering hetzelfde zijn.

De verzekering is geldig gedurende de reis, tijdens het verblijf buiten de eigen woning van de verzekerde. Met de eigen woning wordt bedoeld het adres waarop de verzekerde in het bevolkingsregister ingeschreven staat. De verzekering geldt voor een reis die niet langer duurt dan 2 maanden aaneengesloten. Of 6 maanden aaneengesloten als dit op uw polisblad staat. Als u door een verzekerde gebeurtenis niet binnen de maximale reisduur naar huis kunt terugkeren, wordt de verzekering automatisch verlengd. U hoeft hiervoor geen aanvullende premie te betalen.

Deze verzekering biedt dekking voor reizen met uitsluitend een recreatief karakter.

Ook is er dekking als een verzekerde in het buitenland verblijft in verband met studie of stage. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- er is geen dekking bij het uitvoeren van betaald werk;
- er is geen dekking bij het uitvoeren van gevaarlijke werkzaamheden;
- de zorgverzekering moet van kracht blijven;
- de maximale reisduur geldt ook voor reizen in verband met studie of stage.

### **Wat gebeurt er bij opzettelijk veroorzaakte schade?**

Niet verzekerd is schade die de verzekerde of een belanghebbende opzettelijk heeft veroorzaakt of verergerd. Dit geldt ook als de schade met toestemming van de verzekerde of een belanghebbende is veroorzaakt of verergerd.

### **In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?**

De verzekering biedt in de volgende gevallen geen dekking:

- De schade is veroorzaakt doordat de verzekerde of een belanghebbende zich roekeloos heeft gedragen. Het maakt niet uit of dat bewust of onbewust is gebeurd.
- De schade is veroorzaakt door merkelijke schuld van de verzekerde of een belanghebbende. Het maakt niet uit of dat bewust of onbewust is gebeurd.
- De verzekerde heeft verwijtbaar deelgenomen aan een vechtpartij, misdrijf of wandaad en heeft daarmee de schade veroorzaakt.
- De schade houdt verband met of is het gevolg van overmatig alcoholgebruik van verzekerde of de verzekerde was onder invloed van een bedwelmend of opwekkend middel.
- De schade komt door molest.
- De schade komt door een atoomkernreactie. Het maakt niet uit hoe deze reactie is ontstaan.
- De schade is ontstaan tijdens een reis die langer duurt dan 2 maanden aaneengesloten (of als dit op uw polisblad staat: 6 maanden aaneengesloten). Dit geldt niet als de verzekerde door een verzekerde gebeurtenis niet binnen de maximale reisduur naar huis kan terugkeren.

### **Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?**

Er is geen recht op een uitkering:

- als de verzekerde fraude pleegt. Behalve dat wij geen uitkering doen, kunnen wij ook andere maatregelen nemen, zoals:
  - beëindiging van deze verzekering en eventueel ook andere verzekeringen bij ons;
  - de fraude vermelden in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de verzekeringsmaatschappijen;
  - terugvragen van de uitkering (inclusief de kosten) die wij al hebben uitbetaald;
  - aangifte doen bij de politie.
- als de verzekerde zich niet houdt aan zijn verplichtingen in deze polisvoorwaarden en daarmee onze belangen schaadt.

### **Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?**

De verzekerde is beperkt verzekerd voor schade door terrorisme. Wij geven een vergoeding tot maximaal het bedrag dat wij voor dit risico ontvangen van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade (NHT). U vindt hierover meer informatie op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).

### **In welke landen geldt de verzekering?**

Deze verzekering geldt voor een reis in:

- Nederland. Dit geldt alleen als de verzekerde met een rekening of een boekingsbewijs kan aantonen dat hij minimaal één nacht in een hotel, op een camping of in een ander vakantieverblijf is verbleven. Of als de verzekerde op een andere manier aannemelijk kan maken dat er sprake is van een vakantiereis;
- een ander Europees land (waarbij het verzekerde gebied van Rusland zich uitstrekt tot de Oeral en de Kaukasus);
- een niet-Europees land aan de Middellandse Zee.

In andere landen geldt de verzekering alleen als u de werelddekking heeft afgesloten. Of tijdens een excursie vanuit het verzekerde dekkinggebied van maximaal 48 uur.

De verzekering geldt:

- voor vervangend vervoer en verblijf: alleen binnen Europa.
- voor de annuleringsverzekering: voor reserveringen over de gehele wereld.
- voor pechhulp: voor alle Europese landen en de niet-Europese landen aan de Middellandse Zee.

### **Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?**

Op uw polisblad staat op welke datum uw verzekering begint. Hier vindt u ook de datum waarop uw verzekering stopt. Wij doen u ruim voor deze einddatum een voorstel voor verlenging. Uw verzekering wordt dan telkens voor één jaar verlengd.

### **Kunnen wij de voorwaarden van deze verzekering wijzigen?**

Wij hebben het recht deze voorwaarden te wijzigen, als dit volgens ons nodig is. Ook kunnen wij de voorwaarden van de verzekering tussentijds wijzigen als het verzekerde risico of de handelwijze van de verzekerde daar aanleiding toe geeft. Wij laten u dat meteen weten. Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u de verzekering direct stoppen.



### 3. Onvoorziene uitgaven en medische kosten

*De dekking voor onvoorziene uitgaven en medische kosten is onderdeel van het basispakket. In dit hoofdstuk leest u wat er precies verzekerd is.*

#### Wat bedoelen wij met onvoorziene uitgaven?

Deze verzekering geldt voor de volgende onvoorziene uitgaven:

- extra kosten voor verzekerde in verband met ziekte, een ongeval of overlijden van:
  - een verzekerde;
  - een familielid (in eerste of tweede graad) dat niet is meegereisd;
  - een hond, kat of paard.
- extra kosten voor verzekerde in verband met het tijdens de reis overlijden van een goede vriend(in) of familielid in de derde graad dat niet is meegereisd;
- extra vervoers- en verblijfskosten door:
  - het niet meer kunnen gebruiken van het vervoermiddel;
  - ernstige materiële schade aan de woning, de inboedel of het bedrijf van verzekerde;
  - vertraging op de heen- of terugreis;
  - diefstal of verlies van een paspoort of visum van een verzekerde;
  - een reddingsactie.
- extra kosten in verband met de terugkeer naar de vakantiebestemming nadat de verzekerde de vakantie moest onderbreken door:
  - ziekte, ongeval of overlijden van een familielid (in eerste of tweede graad) dat niet meereist;
  - overlijden van een goede vriend(in) of familielid in derde graad dat niet meereist;
  - ernstige materiële schade aan de woning, de inboedel of het bedrijf van verzekerde.Wij vergoeden deze kosten tot uiterlijk 21 dagen na de terugreis;
- extra kosten voor verzekerde doordat een reisgenoot een gebeurtenis overkomt. De reisgenoot heeft een geldige reisverzekering bij een andere verzekeraar en kan hierop een beroep doen.

#### Welke kosten vergoeden wij?

Wij vergoeden sommige onvoorziene uitgaven van de verzekerde volledig. Bij andere onvoorziene uitgaven hanteren wij een maximumbedrag voor onze vergoeding. Soms gaan wij uit van een vast bedrag.

Hieronder leest u een overzicht van onze vergoedingen:

- Extra kosten door ziekte, ongeval of overlijden:
  - noodzakelijke medische kosten in Nederland tot maximaal € 1.000,- per verzekerde;
  - alle noodzakelijke medische kosten buiten Nederland, inclusief vervoer naar de dichtstbijzijnde arts of ziekenhuis. Wij vergoeden de kosten van het ziekenhuis op basis van de behandeling in de laagste klasse;
  - acuut noodzakelijke tandheelkundige kosten tot maximaal € 350,- per verzekerde;
  - € 7,- per dag voor het ziekenhuisbezoek van reisgenoten tot maximaal € 140,- per reisgezelschap;
  - noodzakelijke kosten voor het overbrengen van het stoffelijk overschot naar de woonplaats. Wij vergoeden deze kosten alleen na overleg met of toestemming van de ANWB Alarmcentrale;
  - kosten van een begrafenis of crematie buiten Nederland tot maximaal € 3.500,- per verzekerde, inclusief de overkomst van 2 familieleden uit Nederland. Wij vergoeden deze kosten alleen na overleg met of toestemming van de ANWB Alarmcentrale;
  - kosten van het meenemen van uw hond, kat of paard bij de repatriëring tot maximaal € 455,-. Wij vergoeden deze kosten alleen na overleg met of toestemming van de ANWB Alarmcentrale;
  - noodzakelijke dierenartskosten voor uw hond, kat of paard tot maximaal € 150,- per polis.
- Extra vervoers- en verblijfskosten:
  - kosten van het extra vervoer en verblijf van de verzekerde. Hierbij zijn de kosten van de noodzakelijke komst en het verblijf van 2 begeleiders inbegrepen. Wij trekken 10% van deze kosten af omdat de verzekerden en begeleiders besparen op hun levensonderhoud. De maximumvergoeding is € 50,- per persoon per dag. Wij vergoeden deze kosten alleen na overleg met of toestemming van de ANWB Alarmcentrale;

- noodzakelijke extra kosten van vervoer, omdat het eigen motorrijtuig van de verzekerde is uitgevallen. Wij trekken € 0,07 af voor elke kilometer die de verzekerde niet met het eigen motorrijtuig rijdt. Wij vergoeden deze kosten alleen na overleg met of toestemming van de ANWB Alarmcentrale;
- noodzakelijke extra kosten van verblijf gedurende maximaal 10 dagen, omdat het eigen motorrijtuig van de verzekerde is uitgevallen. Wij trekken 10% van deze kosten af omdat de verzekerden besparen op hun levensonderhoud. De maximumvergoeding is € 50,- per persoon per dag;
- noodzakelijke extra kosten door een vertraging die de verzekerde niet kon voorzien of vermijden. De vertraging komt door een natuurramp of door een stakings-, stiptheids-, protest- of solidariteitsactie. Wij vergoeden maximaal € 455,- per reisgezelschap;
- noodzakelijke extra kosten van vervoer en verblijf vanwege het verlies of de diefstal van een paspoort. Wij vergoeden maximaal € 455,- per reisgezelschap;
- alle kosten van bevoegde instanties om iemand op te sporen en te redden of om zijn lichaam te bergen. Wij vergoeden deze kosten alleen na overleg met of toestemming van de ANWB Alarmcentrale;
- noodzakelijke extra telecommunicatiekosten met de ANWB Alarmcentrale. Wij vergoeden deze kosten alleen na overleg met of toestemming van de ANWB Alarmcentrale;
- noodzakelijke extra telecommunicatiekosten met derden. De maximumvergoeding is € 150,- per reisgezelschap.
- Extra noodzakelijke kosten in verband met een gebeurtenis die een reisgenoot is overkomen. Wij vergoeden de noodzakelijke extra kosten van vervoer en verblijf. Wij vergoeden deze kosten alleen na overleg met of toestemming van de ANWB Alarmcentrale.

#### **Wat is niet verzekerd?**

Wij vergoeden onvoorzienne uitgaven en medische kosten in een aantal gevallen niet. Wij geven geen vergoeding voor de volgende kosten:

- kosten die de verzekerde in Nederland heeft gemaakt voor:
  - een bestaande kwaal en/of afwijking;
  - een psychische stoornis;
  - gevolgen van en complicaties bij zwangerschap.
 Deze kosten zijn buiten Nederland wel verzekerd, als zij niet te voorzien waren en het niet mogelijk was om de behandeling uit te stellen tot na terugkeer in Nederland;
- medische kosten die de verzekerde meer dan 6 maanden na de gebeurtenis heeft gemaakt;
- tandheelkundige kosten die de verzekerde meer dan 3 maanden na de gebeurtenis heeft gemaakt;
- kosten van een kuur in een badplaats of badinrichting;
- extra kosten van reis, vervoer en verblijf zonder dat de verzekerde daarvoor toestemming had van de ANWB Alarmcentrale, terwijl dit wel verplicht was;
- kosten die de verzekerde normaal ook gemaakt zou hebben;
- kosten van een ongeval of een ziekte-toestand, als deze direct of indirect is veroorzaakt door:
  - een geneeskundige behandeling of medicatie;
  - een gevaarlijk beroep;
  - het beoefenen van wintersport;
  - het beoefenen van gevaarlijke sporten;
  - besturing van een luchtvaartuig zonder een geldig brevet.
- vertraging omdat een middel van openbaar vervoer (bijvoorbeeld trein, bus, boot of vliegtuig), uitvalt door pech van dit vervoermiddel.

## Dekkingsoverzicht

Onvoorziene uitgaven	
Extra vervoerskosten met toestemming ANWB-Alarmcentrale	kostprijs
Medische kosten in het buitenland	kostprijs
Medische kosten in Nederland per verzekerde	€ 1.000,-
Tandheelkundige kosten per verzekerde	€ 350,-
Gebruik eigen auto met toestemming ANWB-Alarmcentrale	kostprijs tot maximaal € 0,18 per km
Extra verblijfskosten per persoon per dag onder aftrek van 10% i.v.m. bespaarde kosten	€ 50,-
Telecommunicatiekosten met de ANWB-Alarmcentrale of haar steunpunten	kostprijs
Noodzakelijke telecommunicatiekosten met derden	€ 150,-

## 4. Bagage

*Bagage is standaard verzekerd in het basispakket. In dit hoofdstuk leest u wat er precies verzekerd is.*

### Welke schade aan uw bagage is verzekerd?

Is de bagage gestolen, verloren of beschadigd? Dan vergoeden wij de schade. Wij vergoeden de herstelkosten tot maximaal het verschil tussen de waarde onmiddellijk voor de gebeurtenis (de dagwaarde) en de restantwaarde na de gebeurtenis. Als de schade niet hersteld kan worden of de herstelkosten hoger zijn dan de dagwaarde, dan vergoeden wij de dagwaarde. Voor bagage geldt een maximale vergoeding. Hoe hoog dit maximum is, hangt af van het soort bagage. U vindt de maximumbedragen in het dekkingsoverzicht achter in dit hoofdstuk.

Heeft de verzekerde ter voorkoming van diefstal apparatuur uit de auto meegenomen? Beschadiging, diefstal of verlies is dan verzekerd. Het gaat om de volgende apparatuur:

- (los) navigatiesysteem;
- autoradio;
- afneembaar front van een autoradio of navigatiesysteem.

Wij vergoeden ook extra kosten die de verzekerde maakt:

- voor het terugsturen van de bagage na een gedekte gebeurtenis;
- na verlies of diefstal van sleutels: aankoop en nasturen van sleutels en aankoop en plaatsen van nieuwe sloten. Wij vergoeden deze extra kosten tot maximaal € 250,- per reisgezelschap;
- voor vervangende kleding en toiletartikelen als iemand anders de bagage transporteert en de bagage langer dan 24 uur vermist of vertraagd is. Wij vergoeden deze extra kosten tot maximaal € 250,- per verzekerde.

Is bagage gestolen uit of vanaf een motorrijtuig? Dan zijn er enkele speciale voorwaarden. Wij vergoeden de schade in de volgende gevallen:

- Heeft de verzekerde zijn bagage achtergelaten in een afgesloten dashboardkastje en/of kofferbak? Of een bagageruimte die is afgesloten met een hoedenplank of vergelijkbare vaste voorziening? Dan is de bagage verzekerd (inclusief kostbaarheden), als de bagage hierin minder dan 24 uur was opgeborgen.
- Heeft de verzekerde zijn bagage achtergelaten in een afgesloten ski- en/of bagagebox? Dan is de bagage verzekerd, als de bagage minder dan 24 uur was opgeborgen. Kostbaarheden zijn niet verzekerd.
- Heeft de verzekerde zijn bagage tijdens de reis achtergelaten in een motorrijtuig zonder kofferbak (denk aan een stationcar, caravan, aanhanger, camper of busje)? Dan is de bagage verzekerd, als de bagage minder dan drie uur uit het zicht was achtergelaten. Kostbaarheden zijn niet verzekerd.
- Heeft de verzekerde zijn bagage tijdens het verblijf op een officiële camping achtergelaten in een motorrijtuig zonder kofferbak? Dan is bagage (inclusief kostbaarheden) verzekerd. De verzekerde moet de bagage hebben opgeborgen in een goed afgesloten kast. Ook moet de verzekerde kunnen bewijzen dat er braakschade is. Heeft de verzekerde de bagage achtergelaten in het personencompartiment van een busje of stationcar die geen kast heeft die op slot kan? Dan is de bagage verzekerd, als de bagage hierin minder dan 24 uur was opgeborgen. Kostbaarheden zijn echter niet verzekerd.

### Wanneer is schade aan uw bagage niet verzekerd?

Schade is in de volgende gevallen niet verzekerd:

- De verzekerde is onzorgvuldig omgegaan met zijn bagage of heeft deze niet op de meest veilige plek bewaard. Daardoor is het risico op diefstal, verlies of beschadiging vergroot.
- De schade komt door een langzaam werkende invloed.
- De schade komt door slijtage of een eigen gebrek.
- De schade is ontstaan door bijvoorbeeld:
  - krassen;
  - schrammen;
  - vlekken;
  - of ontsieringen.

Wij vergoeden de schade wel wanneer een zaak hierdoor niet meer functioneel kan worden gebruikt.

- De schade is ontstaan aan een zaak van:
  - kunstwaarde;
  - zeldzaamheidswaarde;
  - verzamelwaarde;
  - antiquiteitswaarde.
- De schade is ontstaan door of aan een motorrijtuig, vaartuig of een (kampeer)aanhangwagen. Ook schade aan de standaarduitrusting, onderdelen, accessoires (zoals een motorkoffer, voortent of luifel) of brandstof hiervan is niet verzekerd. Deze uitsluiting geldt niet voor zaken die in het dekkingsoverzicht achter in dit hoofdstuk zijn genoemd.
- De schade is ontstaan aan inboedel die niet bedoeld was voor gebruik tijdens de reis.
- De schade is ontstaan aan een dier.
- De verzekerde heeft bagage (waaronder kostbaarheden) achtergelaten in het personencompartiment van de auto.
- De verzekerde heeft de bagage (waaronder kostbaarheden) langer dan 24 uur aaneen achtergelaten in het gesloten dashboardkastje en/of de apart afgesloten kofferruimte.
- De verzekerde heeft de bagage zonder toezicht achtergelaten op bijvoorbeeld een:
  - imperiaal;
  - fietsenrek;
  - bagagedrager.
- De bagage bevindt zich in de vaste woning van verzekerde. Met vaste woning bedoelen wij het adres waar de verzekerde in het bevolkingsregister ingeschreven staat.
- De verzekerde heeft de bagage achtergelaten in bijvoorbeeld een:
  - tent;
  - caravan;
  - zomerhuisje.Deze staat op een vaste plaats of een seizoensplaats. Dit geldt alleen tijdens de periode dat er niemand verblijft.
- De verzekerde heeft kostbaarheden en reisdocumenten achtergelaten in bijvoorbeeld een koffer of tas, die hij niet als handbagage meenam en ook niet onder direct beheer had. Dit terwijl hij reist met:
  - boot;
  - bus;
  - trein;
  - vliegtuig.

### Wat is uw eigen risico?

U heeft geen eigen risico. Wij vergoeden uw schade echter alleen als het schadebedrag meer bedraagt dan € 50,-.

## Dekkingsoverzicht

<b>Bagage per verzekerde per reis maximaal</b>	<b>€ 3.000,-</b>
Waaronder	
• brillen en contactlenzen	€ 300,-
• (huur)fiets en fietsaanhanger	€ 600,-
• audio-, audiovisuele, foto-, film-, video- en computerapparatuur en bijbehorende zaken	€ 1.250,-
• hobby- en sportuitrusting per item	€ 600,-
• prothesen, hoorapparaten en tandbeugels	€ 300,-
• sieraden, horloges en overige kostbaarheden	€ 750,-
• voor de reis aangeschafte artikelen die bestemd zijn ter schenking	€ 300,-
• tijdens de reis aangeschafte artikelen waaronder cadeaus, souvenirs etc.	€ 300,-
<b>Per reisgezelschap geldt een maximum voor</b>	
• autoradio-/navigatieapparatuur	€ 300,-
• gereedschap en reserve-onderdelen	€ 300,-
• mobiele telefoonapparatuur	€ 300,-

## 5. Aansprakelijkheid vakantieverblijf

*Ook de aansprakelijkheid voor schade aan een vakantieverblijf is verzekerd. In dit hoofdstuk leest u hierover meer.*

### Wanneer is schade aan een vakantieverblijf verzekerd?

Verzekerd is:

- de schade die de verzekerde onopzettelijk veroorzaakt aan een gehuurd vakantieverblijf en de daarbij behorende inventaris;
- de directe gevolgschade als de verzekerde de sleutel van een gehuurd vakantieverblijf of kluisje verliest.

Wij vergoeden maximaal € 455,- per reisgezelschap en wij geven alleen een vergoeding als de schade groter is dan € 20,-.

### Wanneer is schade aan een vakantieverblijf niet verzekerd?

Niet verzekerd is:

- schade die de verzekerde veroorzaakt tijdens het rijden met een gehuurd voertuig aan dit voertuig of de inventaris ervan;
- schade die de verzekerde veroorzaakt tijdens het varen met een gehuurd vaartuig aan dit vaartuig of de inventaris ervan;
- schade aan een zaak die bij normaal gebruik defect raakt door bijvoorbeeld slijtage of een eigen gebrek. Ook al voelt de verzekerde zich hiervoor moreel aansprakelijk.

## 6. Geld

*U kunt uw basispakket met een extra dekking voor verlies of diefstal van geld uitbreiden. In dit hoofdstuk leest u wat er verzekerd is.*

### Wat is verzekerd?

Diefstal of verlies van geld. Wij bedoelen met geld wettige betaalmiddelen in de vorm van munten en bankbiljetten. U bent verzekerd tot maximaal € 500,- per gebeurtenis per reisgezelschap.

### Wat is niet verzekerd?

U bent in de volgende gevallen niet verzekerd voor schade door diefstal of verlies van geld:

- De verzekerde heeft geld achtergelaten in bijvoorbeeld een koffer of tas die hij niet onder direct beheer had.
- De verzekerde heeft geld achtergelaten in of op een voertuig, behalve als het geld was opgeborgen in een afgesloten kluis die goed is gemonteerd. De verzekerde moet dan kunnen bewijzen dat er ingebroken is. Dit geldt ook voor een caravan, vouwwagen of een tent.
- De waarde van een tegoedbon of een abonnement is niet verzekerd.
- De waarde van een tegoed op een bankpas, creditcard of spaarpas is niet verzekerd.



## 7. Ongevallen

*U kunt uw basispakket uitbreiden met een ongevallendeckking. Als u op vakantie blijvend invalide raakt of komt te overlijden door een ongeval, ontvangt u een vastgesteld bedrag. Over deze dekking leest u meer in dit hoofdstuk.*

### Wat is verzekerd?

U bent met deze dekking verzekerd voor blijvende invaliditeit of overlijden door een ongeval. U ontvangt hiervoor een vast bedrag. De hoogte van deze uitkering hangt af van de gevolgen van het ongeval.

### Wat krijgt de verzekerde bij overlijden?

Bij overlijden krijgt de verzekerde een uitkering van € 25.000,-. Was de verzekerde eerst blijvend invalide voordat hij overleed als gevolg van hetzelfde ongeval? En hebben wij toen een bedrag of voorschot uitgekeerd? Dan trekken we dat bedrag af van de uitkering bij overlijden.

### Wat krijgt de verzekerde bij blijvende invaliditeit?

De uitkering bij blijvende invaliditeit is een percentage van de maximale vergoeding van € 50.000,-. Hoe hoog dit percentage is, wordt bepaald aan de hand van twee vragen:

- Bij welk lichaamsdeel is er sprake van blijvende invaliditeit?
- Is de functie van dat lichaamsdeel volledig of gedeeltelijk verloren gegaan?

Wij hebben een objectief uitgangspunt: de mate van invaliditeit in het hele lichaam als gevolg van het letsel. Wij gebruiken hierbij de laatste uitgave van de Guides to the Evaluation of Permanent Impairment van de American Medical Association (AMA). Wij stellen de mate van invaliditeit vast zonder te kijken naar beroep, hobby of bezigheden van de verzekerde. Als de AMA geen percentage aangeeft voor een lichaamsdeel of orgaan, dan stelt de verzekeraar de mate van invaliditeit vast. Ook bij gedeeltelijk functieverlies stelt de verzekeraar het percentage van functieverlies vast.

De volgende uitkeringspercentages bij volledig en blijvend functieverlies staan vast en veranderen niet:

- |                                   |      |
|-----------------------------------|------|
| • gezichtsvermogen van beide ogen | 100% |
| • gehoor van beide oren           | 100% |
| • spraakvermogen                  | 100% |
| • verstandelijke vermogens        | 100% |
| • reuk                            | 10%  |
| • smaak                           | 10%  |

Was de verzekerde voor het ongeval al blijvend invalide en is dit door het ongeval verergerd? Dan kijken wij naar de mate van blijvende invaliditeit vóór en na het ongeval. Op basis van het verschil stellen wij de uitkering vast.

Hebben wij binnen 1 jaar na de datum van het ongeval de mate van invaliditeit nog niet vastgesteld? Vinden wij of de betrokkene dat deze mate van invaliditeit nog kan veranderen? Dan stellen wij een beslissing uit tot uiterlijk 3 jaar na de datum van het ongeval. Wij verhogen het later vastgestelde bedrag met rente. Dit is de wettelijke rente over de periode vanaf 1 jaar tot maximaal 3 jaar na de datum van het ongeval.

### Wat is niet verzekerd?

Niet verzekerd zijn de gevolgen van:

- het binnenkrijgen van ziektekiemen door een beet of steek van een insect waardoor de verzekerde lijdt aan bijvoorbeeld malaria, vlektyfus, pest of slaapziekte;
- vormen van hernia;
- het zonder helm rijden op een motor, scooter of bromfiets;
- een ongeval waarbij de verzekerde ook niet verzekerd is voor onvoorziene uitgaven (zie hoofdstuk 3);
- een ongeval bij het beoefenen van sommige gevaarlijke sporten of wintersporten. Welke sporten dit zijn leest u in hoofdstuk 8;
- zelfdoding of een poging daartoe;
- zelfverminking of een poging daartoe.

### Dekkingsoverzicht

Ongevallen	
In geval van overlijden	€ 25.000,-
In geval van blijvende invaliditeit	€ 50.000,-

## 8. Wintersport en gevaarlijke sporten

*De basisdekking van de reisverzekering biedt alleen dekking voor langlaufen, onderwatersport en ongevaarlijke sporten zoals tennis en voetbal. Voor andere wintersporten en gevaarlijke sporten kunt u een extra dekking afsluiten.*

### **Wat is verzekerd bij een wintersport of gevaarlijke sport?**

U kunt zich extra verzekeren voor sommige wintersporten en gevaarlijke sporten. Langlaufen, onderwatersport en andere, niet-gevaarlijke sporten (zoals tennis of voetbal) zijn standaard meeverzekerd in de basisdekking. U kunt een lijst met de wintersporten en gevaarlijke sporten waarvoor u deze dekking moet afsluiten, vinden op [www.zlm.nl/gevaarlijkesporten](http://www.zlm.nl/gevaarlijkesporten)

U bent tijdens het beoefenen van wintersport en gevaarlijke sporten verzekerd voor:

- onvoorziene uitgaven en medische kosten;
- kosten van skiessen, een skilift of een skipas die u vooraf heeft betaald. U heeft hiervan geen gebruik gemaakt door een gebeurtenis waardoor u ook onvoorziene uitgaven heeft;
- verlies van een skipas;
- huur van vervangende skiuitrusting als uw eigen uitrusting beschadigd, gestolen of verloren is;
- skiuitrusting. Wij vergoeden maximaal het verzekerde bedrag dat voor bagage geldt.

### **Wanneer zijn alleen onvoorziene uitgaven en medische kosten verzekerd?**

U kunt zich bij sommige gevaarlijke sporten alleen verzekeren voor onvoorziene uitgaven en medische kosten. De ongevallendekking geldt niet. Dit geldt bijvoorbeeld voor off-piste skiën met begeleiding, abseilen, kitesurfen en bungeejumpen. Een volledig overzicht vindt u op [www.zlm.nl/gevaarlijkesporten](http://www.zlm.nl/gevaarlijkesporten)

### **Welke wintersporten en gevaarlijke sporten zijn niet verzekerd?**

U kunt zich bij ons helemaal niet verzekeren voor de volgende sporten omdat wij vinden dat ze daarvoor te gevaarlijk zijn. Dit geldt bijvoorbeeld voor bobsleeën, skispringen, stuntvliegen en vechtsporten. Een volledig overzicht vindt u op [www.zlm.nl/gevaarlijkesporten](http://www.zlm.nl/gevaarlijkesporten)

## 9. Vervangend vervoer en verblijf

*U kunt een extra dekking afsluiten voor vervangend vervoer en verblijf. Hieronder leest u wat er verzekerd is.*

### Wat is verzekerd?

U kunt zich extra verzekeren voor vervangend vervoer en verblijf. U heeft recht op vergoeding als u uw voertuig (dit geldt ook voor een camper, caravan of vouwwagen) of uw vakantieverblijf niet meer kunt gebruiken door:

- een onheil van buitenaf in de periode vanaf 30 dagen voor de start van de reis of tijdens de reis;
- diefstal in de periode vanaf 30 dagen voor de start van de reis of tijdens de reis;
- een mechanisch storing in de periode vanaf 2 dagen voor de start van de reis tot het einde van de reis. De storing kan dan niet binnen 48 uur worden verholpen.

### Welke kosten worden vergoed?

Wij bieden in de volgende gevallen vervoer of verblijf aan of vergoeden de kosten daarvan:

- De verzekerde kan een vervangend voertuig huren tijdens een periode van maximaal 30 dagen. Het vergoeden van de kosten stopt de eerste werkdag nadat de verzekerde is teruggekeerd naar huis. Het vervangende voertuig heeft ongeveer dezelfde cataloguswaarde als het motorrijtuig dat verzekerd was. De maximale cataloguswaarde van een vervangend voertuig is:
  - € 25.000,- bij een personenauto;
  - € 60.000,- bij een kampeerauto;
  - € 10.000,- bij een motor.Wij vergoeden geen kosten voor de verzekering, reparaties en brandstof. Wij geven wel een vergoeding voor de kosten voor het afkopen van het eigen risico van de verzekering.
- Wil of kan de verzekerde geen gebruikmaken van een vervangende auto? Of hebben wij geen auto beschikbaar? Dan vergoeden wij de kosten van het openbaar vervoer naar of vanaf de vakantiebestemming. Wij trekken de vaste kosten die de verzekerde bespaart niet af van deze vergoeding.
- De verzekerde kan een vervangende camper, caravan of vouwwagen huren tijdens een periode van maximaal 30 dagen.
- Wij vergoeden de noodzakelijke extra verblijfskosten tijdens een periode van maximaal 30 dagen. De maximale vergoeding is € 50,- per persoon per dag voor de rest van het geplande verblijf. Dit geldt ook als de verzekerde geen gebruik kan of wil maken van een vervangende camper, caravan of vouwwagen.
- Is vervoer van de bagage met een vervangend motorrijtuig niet mogelijk? Dan vergoeden wij de extra kosten van de bagage die met de trein wordt vervoerd. De maximale vergoeding is € 250,-.

### Wat is niet verzekerd?

Schade buiten Europa is niet verzekerd.

## 10. Pechhulp

*Soms kan hulp nodig zijn. Bijvoorbeeld voor de reparatie van uw auto of het terughalen van uw auto als de bestuurder uitvalt. De ANWB Alarmcentrale geeft deze hulp. U kunt zich hiervoor extra verzekeren.*

### Welke hulp bieden wij bij beschadiging van het motorrijtuig?

Is uw auto of motor zodanig beschadigd dat een verzekerde hierin of hierop niet meer kan of mag rijden? En is de oorzaak een mechanisch probleem of een oorzaak die van buiten komt? Dan helpen wij de verzekerde.

De hulp geldt alleen voor het motorrijtuig waarvoor u deze verzekering heeft afgesloten. De gegevens van dit motorrijtuig staan op uw polisblad. Het motorrijtuig mag op het moment van de gebeurtenis niet ouder zijn dan 9 jaar. Als u ook een aanhangwagen heeft meeverzekerd, dan geldt de hulp ook voor de aanhangwagen. Ook dit staat dan vermeld op uw polisblad.

Wij bieden samen met de ANWB Alarmcentrale de volgende hulp:

- Wij helpen bij het vervoer van het motorrijtuig en de bagage. Als het motorrijtuig niet binnen 4 werkdagen tijdelijk te repareren is zodat de verzekerde verder kan reizen. De verzekerde bepaalt het afleveradres in Nederland. Wij vervoeren het motorrijtuig alleen als de waarde (naar Nederlandse maatstaven) van het motorrijtuig na de gebeurtenis niet lager is dan de transportkosten. Onder bagage verstaan wij bij deze dekking geen waardevolle zaken en zaken die bederven.
- Als het motorrijtuig niet voor transport in aanmerking komt, regelen wij de invoer en/of vernietiging van het motorrijtuig in het land waar het zich bevindt. Als het mogelijk is, verkopen wij het motorrijtuig.
- Als het motorrijtuig definitief in het buitenland achterblijft, helpen wij bij het vervoer van achtergebleven bagage. Dit doen wij als de verzekerden deze bagage in redelijkheid niet zelf kunnen meenemen. Onder bagage verstaan wij bij deze dekking geen waardevolle zaken en zaken die bederven.
- Wij vergoeden redelijke stallingskosten als het motorrijtuig in afwachting van transport of invoer tegen betaling wordt gestald. Raakt het motorrijtuig of de bagage beschadigd of kwijt tijdens de stalling? Dan zijn wij en de ANWB Alarmcentrale niet aansprakelijk.
- Wij vergoeden de noodzakelijke kosten van hulp langs de weg. Wij vergoeden per gebeurtenis maximaal € 250,- per reisgezelschap.
- Wij vergoeden de kosten om het motorrijtuig te bergen of te vervoeren naar de dichtstbijzijnde garage. Wij vergoeden bij een gebeurtenis maximaal € 250,- per reisgezelschap.
- Wij helpen bij het vinden van een geschikte garage voor een reparatie. Wij en de ANWB Alarmcentrale geven geen opdracht voor reparatie. Beide partijen zijn ook niet aansprakelijk voor de manier waarop de garage de reparatie uitvoert. Zijn er taalproblemen? Dan helpt de ANWB Alarmcentrale op verzoek van de verzekerde.
- Wij bestellen en sturen vanuit Nederland onderdelen die noodzakelijk zijn om het motorrijtuig (al dan niet tijdelijk) rijklaar te maken en die niet in het land zelf te krijgen zijn. Wij overtreden daarbij natuurlijk geen douanebepalingen. Wij vergoeden ook de verzendkosten en kosten van het invoeren. De verzekerde betaalt zelf de kosten van onderdelen. Als het nodig is schieten wij deze kosten voor en brengen deze achteraf in rekening. Als de onderdelen meer dan € 1.000,- kosten, moet de verzekerde vooraf betalen. Het is niet mogelijk om een bestelling te annuleren. Maakt de verzekerde kosten om zelf de gestuurde onderdelen op te halen? Dan geven wij een vergoeding, als de ANWB Alarmcentrale hiervoor vooraf toestemming heeft gegeven en de verzekerde originele tickets of kwitanties kan laten zien. Ontstaat er schade door gebreken in de gestuurde onderdelen? Dan zijn wij en de ANWB Alarmcentrale niet aansprakelijk, behalve als de onderdelen duidelijk niet voldeden aan de specificaties van de verzekerde (of een derde die namens de verzekerde handelt).

### Welke hulp bieden wij als de bestuurder niet terug kan rijden?

Kan de bestuurder vanwege dringende omstandigheden niet terugrijden naar Nederland? En kan geen van de passagiers het motorrijtuig besturen? De ANWB Alarmcentrale regelt dan een vervangende chauffeur. Het motorrijtuig moet wel technisch goed en APK-goedgekeurd zijn.

De ANWB Alarmcentrale regelt in de volgende gevallen een vervangende chauffeur:

- De bestuurder moet plotseling zonder motorrijtuig naar huis terugkeren vanwege:
  - ernstige ziekte van de bestuurder;
  - een ongeval van de bestuurder;
  - overlijden van de bestuurder;
  - dringende familieomstandigheden;
  - ernstige schade aan zijn eigendommen, woning of bedrijfsgebouw;
  - begeleiding van een zieke of gewonde medeverzekerde die terug naar Nederland wordt gebracht.

Er is ook geen passagier die de auto kan besturen.

- De bestuurder is gevangen gezet. Er is ook geen passagier die het motorrijtuig kan besturen. De ANWB Alarmcentrale biedt alleen hulp als er andere reisgenoten zijn.
- De bestuurder en passagiers zijn geëvacueerd vanwege een natuurramp of een andere calamiteit. Zij moesten het motorrijtuig achterlaten.
- De reparatie van het motorrijtuig duurt door onvoorziene omstandigheden langer dan 4 werkdagen.
- Het geplande vervoer met de veerboot is niet mogelijk door een langdurige staking of andere calamiteit. Omdat hiervoor geen redelijk alternatief is en de bestuurder en passagiers dringend naar huis toe moeten, moeten zij het motorrijtuig achterlaten.
- Als het motorrijtuig tijdens uw reis is gestolen en na uw terugreis wordt teruggevonden. De eigenaar moet nog een belang hebben bij het motorrijtuig.

### In welke landen geldt de hulpverlening?

Deze extra dekking geldt voor:

- alle Europese landen, behalve Nederland, Groenland en Albanië;
- niet-Europese landen rond de Middellandse Zee, behalve Libanon, Libië en Syrië.

### Wat is niet verzekerd?

De verzekerde heeft in de volgende gevallen geen recht op hulp of een vergoeding van kosten:

- De verzekerde kon bij het begin van de reis redelijkerwijs inschatten dat hij hulp nodig zou hebben.
- De verzekerde woont niet (meer) in Nederland.
- De verzekerde neemt deel aan een wedstrijd of prestatierit waarbij de snelheid of aankomsttijd van belang is voor het eindklassement.
- De bestuurder heeft geen geldig rijbewijs.
- De ANWB Alarmcentrale geeft geen toestemming voor hulp.

### Wat moet de verzekerde doen bij schade?

Naast de algemene verplichtingen in hoofdstuk 12, moet de verzekerde zich houden aan een aantal verplichtingen. Anders verliest hij zijn rechten.

De verplichtingen van de verzekerde zijn:

- Meld de schade zo snel mogelijk en in ieder geval vóór vertrek uit het buitenland bij de ANWB Alarmcentrale.
- Werk goed mee met de ANWB Alarmcentrale.
- Geef de ANWB Alarmcentrale alle belangrijke informatie over openstaande rekeningen bij onder meer de garage en de stallingsplaats.
- Betaal de kosten vooraf wanneer de ANWB Alarmcentrale hierom vraagt en wij de kosten niet vergoeden op grond van deze verzekering.

### **Hoe vraagt de verzekerde een vergoeding aan?**

Vraagt de verzekerde een kostenvergoeding aan bij de ANWB Alarmcentrale of bij ons? Dan moet de verzekerde dit zo snel mogelijk doen. Hij stuurt de originele nota's op. Wij kunnen een aanvraag die aan ons is gericht voorleggen aan de ANWB Alarmcentrale. Die beoordeelt dan de aanvraag en handelt die verder af.

### **Hoe betaalt de verzekerde een voorschot aan de ANWB Alarmcentrale terug?**

Heeft de ANWB Alarmcentrale een bedrag voorgeschooten? Dan stuurt de ANWB Alarmcentrale een factuur aan de verzekerde. Hierin staat de termijn waarbinnen de verzekerde de factuur moet betalen. De verzekerde kan dit bedrag niet verrekenen met een bedrag dat hij van ons krijgt. Alle verzekerden zijn persoonlijk aansprakelijk voor de verstrekte voorschotten.

Betaalt de verzekerde niet op tijd? Dan berekent de ANWB Alarmcentrale rente over het factuurbedrag. Dit gaat in op het moment dat de betalingstermijn is afgelopen. De rente is gebaseerd op de wettelijke rente. Als de verzekerde dan nog steeds niet betaalt, schakelt de ANWB Alarmcentrale een incassobureau in. De verzekerde moet dan ook de incassokosten betalen.

## 11. Annuleringsverzekering

*U kunt ook een annuleringsverzekering afsluiten. U bent hiermee het hele jaar door verzekerd voor de kosten van het annuleren of tussentijds afbreken van uw reis. Het maakt hierbij niet uit naar welk land u wilde reizen.*

### Wat is verzekerd?

Onder annulering verstaan wij het noodzakelijk afzien van, of voortijdig beëindigen van uw reis als gevolg van een voor de verzekerde onvoorzien voorval. Met de annuleringsverzekering bent u verzekerd voor de kosten van het annuleren van uw reis. Moest u uw vakantie tussentijds afbreken? Dan krijgt u van ons een vergoeding voor de resterende dagen van uw gereserveerde vakantie. Onder een niet-genoten vakantiedag verstaan wij een aaneengesloten periode van 24 uur tijdens de gereserveerde vakantie waarvan u geen gebruik kan maken.

U bent verzekerd voor reserveringen over de hele wereld. De annuleringsverzekering start op het moment dat u boekt en duurt tot het einde van de reis.

### In welke situaties geldt de annuleringsverzekering?

Wij vergoeden in onderstaande gevallen de kosten van het annuleren van uw reis:

- Er is sprake van een ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van:
  - een verzekerde;
  - een familielid in de eerste of tweede graad of een huisgenoot. Er moet wel direct levensgevaar (of een kans hierop) bestaan.
- Een goede vriend(in) of familielid in derde graad overlijdt tijdens de reis.
- De verzekerde moet een verblijf bij familie of vrienden in het buitenland afzeggen, omdat het familielid of de vriend:
  - plotseling ernstig ziek is geworden, of;
  - een ernstig ongeval heeft gehad, of;
  - overleden is.En de verzekerde hierdoor geen onderdak heeft.
- De gereserveerde accommodatie heeft schade opgelopen en is niet meer geschikt om in te verblijven.
- Na de boeking van de reis blijkt de verzekerde zwanger te zijn. Dit kan de verzekerde met een zwangerschapsverklaring aantonen.
- Bij complicaties bij de zwangerschap.
- De verzekerde kon niet of niet op tijd worden ingeënt, terwijl dit medisch noodzakelijk of verplicht is.
- De eigendommen, woning of bedrijfsgebouwen van de verzekerde zijn zo beschadigd dat hij ter plaatse aanwezig moet zijn. Hierdoor moet hij zijn reis annuleren of tussentijds terug keren. Het maakt hierbij niet uit of de verzekerde:
  - eigenaar is;
  - huurder is;
  - of feitelijk de leiding heeft.
- Het eigen motorrijtuig van de verzekerde tijdens de heenreis uitvalt en niet meer te gebruiken is. Repatriëring of de invoer van het motorrijtuig is noodzakelijk.
- De verzekerde kan zijn eigen motorrijtuig niet meer gebruiken door een oorzaak die van buiten komt, zoals een aanrijding, diefstal of brand. Dit gebeurt binnen 30 dagen voor vertrek. Het motorrijtuig is ook niet meer op tijd te repareren. Wij vergoeden de annuleringskosten ook als het gaat om een camper, caravan of vouwwagen.
- De verzekerde wordt na een vast dienstverband buiten zijn schuld onvrijwillig werkloos. De datum van ontslag is uiterlijk 1 maand na het einde van de geplande reis.



- De verzekerde krijgt een nieuwe baan. Annuleren van de reis is mogelijk als:
  - de verzekerde werkloos was en daarvoor een uitkering kreeg, en;
  - de verzekerde een contract voor onbepaalde tijd of minimaal een jaar krijgt, en;
  - de verzekerde minimaal 20 uur per week gaat werken, en;
  - de verzekerde uiterlijk 10 weken voor zijn vertrek of in de geplande reisperiode aan zijn nieuwe baan begint.
- De verzekerde krijgt onverwacht een huurwoning binnen 30 dagen voordat de reis begint. De verzekerde moet het officiële huurcontract laten zien.
- De verzekerde koopt een woning. De woning wordt opgeleverd of overgedragen binnen 60 dagen voor de start van de reis of in de geplande reisperiode.
- Verzekerde gaat scheiden. De echtscheidingsprocedure is gestart na het boeken van de reis. Hetzelfde geldt voor het ontbinden van een samenlevingsovereenkomst die notarieel is vastgelegd.
- De verzekerde moet een herexamen of hertentamen doen na zijn eindexamen bij een meerjarige schoolopleiding. Dit herexamen of hertentamen komt onverwacht. Uitstel tot na de reis is niet mogelijk.
- De verzekerde kan onverwacht geen visum krijgen, behalve als de verzekerde (of zijn vertegenwoordiger) het visum te laat heeft aangevraagd.
- Een reisgenoot de reis annuleert vanwege een gebeurtenis die onder deze verzekering zou vallen als hij bij ons een annuleringsverzekering had. Wij vergoeden de annuleringskosten van onze verzekerde als:
  - hij door het afhaken van zijn reisgenoot alleen zou moeten reizen;
  - hij en de reisgenoot samen heen en terug zouden reizen;
  - de annuleringsverzekering van de reisgenoot de kosten van onze verzekerde niet vergoedt.
 Met verzekerde worden in dit geval alle personen bedoeld die in het bevolkingsregister op hetzelfde adres staan ingeschreven en in gezinsverband samenwonen.
- Verlies of diefstal van uw reisdocumenten binnen 24 uur voor vertrek. Dit geldt alleen als de reisdocumenten niet onbeheerd zijn achtergelaten en als niet direct vervangende reisdocumenten te krijgen zijn. De verzekerde moet direct aangifte bij de politie doen.
- Bij het onvoorzien uitvallen van één van de onderdelen van een samengestelde reis. Met een samengestelde reis bedoelen wij een reis die bestaat uit losse onderdelen die afzonderlijk van elkaar geboekt zijn, zoals een vliegticket en een hotel. Deze dekking geldt alleen als de verhuurder of reisorganisatie de kosten niet vergoedt en er niet voor vervanging kan worden gezorgd, zodat de reis niet kan worden gemaakt.

### **Is de annulering van een concert of theatervoorstelling verzekerd?**

U bent ook verzekerd voor het annuleren van een bezoek aan een concert of theatervoorstelling. Dit geldt in de volgende gevallen:

- Er is sprake van een ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van:
  - een verzekerde;
  - een familielid in de eerste of tweede graad of een huisgenoot. Er moet wel direct levensgevaar (of een kans hierop) bestaan.
- Bij overlijden van een goede vriend(in) of familielid in derde graad.
- Na de boeking van het concert of de voorstelling blijkt de verzekerde zwanger te zijn. Dit kan de verzekerde met een zwangerschapsverklaring aantonen.
- Bij complicaties bij de zwangerschap.
- Verzekerde gaat scheiden. De echtscheidingsprocedure is gestart na het boeken. Hetzelfde geldt voor het ontbinden van een samenlevingsovereenkomst die notarieel is vastgelegd.
- Het eigen motorrijtuig van de verzekerde valt tijdens de heenreis uit.

### Welke schade is niet verzekerd?

Niet verzekerd is schade:

- door een reden die niet in dit hoofdstuk is genoemd;
- door onlusten waarbij mensen proberen het gezag omver te werpen. Hierbij worden vuurwapens gebruikt;
- die bestaat uit gederfde inkomsten;
- door een ziekte, aandoening of afwijking die de verzekerde al had. Hetzelfde geldt voor een familielid in de eerste of tweede graad of voor een huisgenoot. Deze uitsluiting geldt alleen als u de verzekering meer dan 7 dagen na de boekingsdatum afsloot.

### Welke vergoedingen geven wij?

Wij vergoeden:

- de annuleringskosten die de verzekerde na annulering moet betalen;
- de schade bij het tussentijds afbreken van de reis. Wij vergoeden deze schade naar evenredigheid.
- de schade bij een onvoorziene ziekenhuisopname van de verzekerde (minimaal één nacht). Wij vergoeden deze schade naar evenredigheid. Deze vergoeding geldt voor:
  - de opgenomen verzekerde, en;
  - de meereizende familieleden in de eerste en tweede graad die op de polis zijn genoemd, of;
  - één begeleider die meereist (deze begeleider moet ook bij ons zijn verzekerd).
- de schade voor de verzekerde en eventueel één begeleider, als het medisch onverantwoord is om de geboekte rondreis te vervolgen. Wij vergoeden deze schade naar evenredigheid.
- de kosten van het omboeken van de reis naar een latere datum om zo te voorkomen dat de hele reis geannuleerd moet worden;
- de verhoging van de oorspronkelijke reissom bij gedeeltelijke annulering van de reis. Wij vergoeden maximaal de volledige annuleringskosten;
- de extra reiskosten van verzekerde omdat hij op medisch advies met een ander motorrijtuig dan gepland reist naar zijn vakantiebestemming;
- de schade als de verzekerde naar Nederland terugkeert vanwege een ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van:
  - de verzekerde;
  - een familielid in de eerste of tweede graad of een huisgenoot. Er moet wel direct levensgevaar (of een kans hierop) bestaan.Wij vergoeden deze schade naar evenredigheid.
- de schade als de verzekerde naar Nederland terugkeert vanwege overlijden van een goede vriend(in) of een familielid in de derde graad;
- de schade door vertraging bij het vertrek uit Nederland of België of bij de aankomst op de vakantiebestemming. Het gaat om vertraging met een:
  - boot;
  - bus;
  - trein;
  - of vliegtuig.De oorzaak van de vertraging is gelegen buiten de wil van de verzekerde zelf en zijn reis- of vervoersorganisatie. Wij vergoeden de schade voor:
  - 1 dag bij een vertraging van 8 tot 20 uur;
  - 2 dagen bij een vertraging van 20 tot 32 uur;
  - 3 dagen bij een vertraging van meer dan 32 uur.Wij vergoeden deze schade naar evenredigheid.
- bij concert- en theaterkaartjes vergoeden wij de kostprijs exclusief de administratie- of reserveringskosten.

### Wat is de maximale vergoeding?

Wij vergoeden maximaal € 1.500,- per persoon per reis. Voor alle verzekerden samen is het maximumbedrag € 6.000,- per reis.

### Hoe betalen wij de schadevergoeding?

Wij betalen de schadevergoeding aan:

- u als verzekeringnemer, of;
- uw reisbureau als dit bureau daar om vraagt. U kunt hiertegen geen bezwaar maken.

Wij doen dit zodra de verplichting hiertoe en de hoogte van de schadevergoeding door ons is vastgesteld. Wij maken het bedrag alleen over op een Nederlands rekeningnummer dat de verzekerde heeft doorgegeven.

## 12. Afhandeling van schade

*Bij een schade wilt u natuurlijk dat alles zo snel mogelijk in orde komt. Dat willen wij ook. Daarom heeft de verzekerde een aantal verplichtingen. Het is bijvoorbeeld heel belangrijk om de schade zo snel mogelijk bij ons te melden. Wij kunnen de schademelding dan op een goede manier afhandelen.*

### Wat moet de verzekerde doen bij schade?

De verzekerde moet zich aan een aantal verplichtingen houden. Deze verplichtingen zijn:

- Neem zo snel mogelijk contact met ons op.
- Probeer te voorkomen dat de schade verder uitbreidt en volg onze aanwijzingen en de aanwijzingen van de deskundige op.
- Geef ons zo snel mogelijk alle belangrijke gegevens, zoals aansprakelijkstellingen en dagvaardingen, en werk goed mee.
- Doe niets wat onze belangen kan schaden.
- Doe bij inbraak, vandalisme, diefstal of een ander strafbaar feit direct aangifte bij de politie.
- Overleg eerst met ons voordat uw beschadigde zaken laat repareren of de resten wegdoet of vernietigt.
- Zorg ervoor dat u kunt bewijzen of aannemelijk kunt maken dat u schade heeft en hoe groot de schade is.
- Laat ons weten welke andere verzekering de schade misschien ook verzekert.

### Hoe meldt u de schade aan ons?

U geeft de schade binnen 14 dagen aan ons door met behulp van het Schade-aangifteformulier Reis- of Annuleringsverzekering. U kunt dit formulier bij ons krijgen.

U stuurt, indien van toepassing, een aantal bijlagen bij dit formulier mee:

- een afschrift van een proces-verbaal of een bewijs van aangifte;
- nota's die gaan over de omvang of oorzaak van de schade;
- een verklaring van de arts die u heeft behandeld.

Doet u een beroep op uw annuleringsverzekering? Dan stuurt u ook op:

- de nota van de annuleringskosten;
- het boekingsbewijs of de reserveringsnota.

### Hoe regelen wij de schade?

Wij regelen de schade en stellen het schadebedrag vast in overleg met u en/of de tegenpartij. Als het nodig is, schakelen wij een deskundige in.

Bent u het oneens met het schadebedrag dat onze deskundige vaststelt? Dan kunt u op eigen kosten ook een eigen deskundige als tegenexpert de schade laten vaststellen.

Zijn beide deskundigen het niet met elkaar eens over de schade? Dan benoemen zij een derde deskundige. Deze deskundige doet een bindende uitspraak. Hij moet het schadebedrag binnen de grenzen van de door de 2 deskundigen vastgestelde bedragen vaststellen.

Wij vergoeden de kosten van de door u benoemde deskundige. Wij vergoeden deze kosten tot maximaal de kosten van onze deskundige. Zowel wij als u betalen de helft van de kosten van de derde deskundige.

Wij kunnen afwijken van het schadebedrag dat de deskundigen hebben vastgesteld, als wij, u en/of een verzekerde kunnen bewijzen dat er:

- onjuiste gegevens zijn gebruikt, of;
- rekenfouten zijn gemaakt.

**Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt?**

Heeft u ook een andere verzekering of voorziening die de schade dekt? Dan ontvangt u alleen een vergoeding voor het deel van de schade dat niet verzekerd is op grond van deze andere verzekering of voorziening.

**Wanneer betalen wij de schadevergoeding?**

Wij betalen de schadevergoeding binnen 14 dagen nadat wij de schade hebben vastgesteld. Wij maken het bedrag alleen over op een Nederlands rekeningnummer dat de verzekerde heeft doorgegeven. Is er sprake van diefstal van een verzekerde zaak? Dan geldt vanaf de dag van uw melding bij ons eerst een wachttijd van 30 dagen. De gestolen zaak wordt mogelijk nog teruggevonden.

**Wanneer kunt u geen claim meer indienen?**

De wettelijke regels van verjaring zijn van toepassing. Dit staat in artikel 7:942 van het Burgerlijk Wetboek. Wijzen wij uw aanvraag voor een schadevergoeding af en hebben wij dat u met een aangetekende brief laten weten? Na 6 maanden vervalt uw recht om een schadeclaim in te dienen.

## 13. Premie

*Wij stellen jaarlijks uw premie voor het komend verzekeringsjaar vast. U betaalt deze premie vooruit. Beëindigt u de verzekering tussentijds of doen wij dat? Wij betalen dan een evenredig deel van de premie terug.*

### Hoe berekenen wij uw premie?

Wij berekenen uw premie aan de hand van de gegevens die op uw polisblad staan. Verandert één van deze gegevens? Dan kan ook de premie wijzigen.

### Wanneer betaalt u de premie?

U betaalt de premie en de bijbehorende assurantiebelasting vooruit. Beëindigt u de verzekering tussentijds of doen wij dat? Wij betalen dan een evenredig deel van de premie terug. Wij betalen geen premie terug:

- als wij u een schadevergoeding vanwege totaal verlies gaven, of;
- als wij de verzekering beëindigen vanwege bewuste misleiding (zie hoofdstuk 14).

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

Voor het betalen van de premie heeft u 30 dagen de tijd. Heeft u daarna nog niet betaald, dan ontvangt van ons een schriftelijke aanmaning. Daarna heeft u 14 dagen om de premie volledig over te maken. Doet u dit niet, dan bent u niet meer verzekerd voor een gebeurtenis. Dit gaat in op de vijftiende dag na de datum die in de aanmaning staat. U bent verplicht de premie alsnog te betalen, inclusief rente en incassokosten. Als u van ons een schadevergoeding ontvangt, hebben wij het recht om het totaalbedrag hiervan af te trekken.

Zodra wij de volledige premie ontvangen hebben, bent u weer verzekerd voor gebeurtenissen die vanaf dat moment plaatsvinden. Heeft u meerdere termijnbetalingen niet voldaan? Dan moet u eerst het bedrag aan achterstallige termijnbetalingen overmaken.

### Kunnen wij de premie wijzigen?

Wij hebben het recht de premie te wijzigen. Wij laten u dat meteen weten. Bent u het niet eens met de wijziging? Dan kunt u de verzekering direct opzeggen.

## 14. Beëindiging van de verzekering/de dekking

*Wilt u de verzekering beëindigen? Dat is geen probleem. Het beëindigen van de verzekering kan op elk moment. Wij kunnen ook uw verzekering beëindigen, bijvoorbeeld omdat u verhuist naar een andere provincie dan Noord-Brabant of Zeeland.*

### Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?

U kunt op elk moment de verzekering beëindigen. Dit doet u schriftelijk. De einddatum moet in de toekomst liggen. Wij kunnen de verzekering op zijn vroegst beëindigen zodra wij uw brief waarin u opzegt hebben ontvangen.

### Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?

Ook voor ons geldt dat wij de verzekering alleen schriftelijk kunnen beëindigen. Wij kunnen de verzekering beëindigen:

- op de einddatum van deze overeenkomst. Wij laten u dit uiterlijk 2 maanden van tevoren weten. Wij doen dit ook als u verhuist naar een andere provincie dan Noord-Brabant of Zeeland;
- als u de premie niet of niet op tijd betaalt. Wij beëindigen de verzekering 14 dagen na de verzenddatum van de brief waarin wij u dit doorgeven;
- bij fraude of bij een onjuiste voorstelling van zaken om ons te misleiden (ook als dat bij een andere verzekering gebeurt). Wij beëindigen de verzekering 14 dagen na de verzenddatum van de brief waarin wij u dit doorgeven;
- als u zich niet houdt aan uw andere verplichtingen. Wij beëindigen de verzekering dan 2 maanden na de verzenddatum van de brief waarin wij u dit doorgeven.

### Wanneer stopt de verzekering automatisch?

De verzekering stopt automatisch als u definitief in het buitenland gaat wonen.

### Wanneer eindigt de dekking?

Als u de dekking voor vervangend vervoer en verblijf of pechhulp heeft afgesloten, eindigt deze dekking:

- bij technisch totaal verlies van het verzekerde motorrijtuig;
- als u uw motorrijtuig verkoopt. Behalve als u een ander motorrijtuig bij ons wilt verzekeren en wij daarmee akkoord gaan. Geef de verkoop binnen acht dagen schriftelijk aan ons door;
- als u overleden bent en uw nabestaanden geen belang meer hebben bij het motorrijtuig dat is verzekerd. Wij kunnen de verzekering ook stopzetten negen maanden nadat wij op de hoogte waren van uw overlijden. Uw nabestaanden kunnen hetzelfde doen.

## 15. Overige onderwerpen

*Hier vindt u informatie over een aantal uiteenlopende onderwerpen. Zoals de bescherming van de privacy van de verzekerde. Wij vinden dat heel belangrijk en gaan zorgvuldig met persoonsgegevens om.*

### Wat is de rol van Unigarant?

Wij bieden de Unigarant reisverzekering aan onder de naam ZLM Doorlopende reisverzekering. Wij hebben van Unigarant Verzekeringen een volmacht gekregen. De voorwaarden zijn van ons, u ontvangt een polisblad van ons en wij ontvangen de premie. Unigarant behandelt de schades.

### Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?

Voor uw reisverzekering geldt het Nederlands recht.

### Naar welk adres sturen wij informatie?

Wij sturen onze mededelingen naar het meest recente adres dat wij van u hebben. Bent u verhuisd? Geef dan direct uw nieuwe adresgegevens aan ons door.

### Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

Als u een verzekering bij ons aanvraagt of wijzigt, vragen wij u om persoonsgegevens en andere gegevens. Wij gaan zorgvuldig met deze gegevens om. Wij gebruiken de gegevens voor het:

- afsluiten en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst;
- uitvoeren van marketingactiviteiten;
- waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en klanten;
- maken van statistische analyses;
- voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Stelt u geen prijs op informatie over onze producten? Geef dit schriftelijk aan ons door.

Om een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid te kunnen voeren, kunnen wij persoonsgegevens raadplegen bij en doorgeven aan de Stichting CIS in Den Haag. CIS is de afkorting van het Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Doelstelling van de verwerking van persoonsgegevens bij Stichting CIS is voor verzekeraars en gevolmachtigd agenten risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Hiervoor geldt het privacyreglement van de Stichting CIS. U vindt hierover meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van het Verbond van Verzekeraars. U vindt deze code op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars: Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, tel. 070 - 333 85 00.

### Hoe handelen wij een klacht af?

Heeft een verzekerde een klacht over de uitvoering van deze verzekering? Dan kan hij een klacht indienen bij onze directie. Is de verzekerde niet tevreden over onze afhandeling van zijn klacht? Dan kan de verzekerde contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag telefoon 070 - 333 89 99. U vindt hierover meer informatie op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).