

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-632
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. K. Engel, mr. S.W.A. Kelterman, leden
en mr. W.H. Luk, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 april 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : VIVAT Schadeverzekeringen N.V., gevestigd te Alkmaar, h.o.d.n. nowGo, verder te
noemen Verzekeraar
Datum uitspraak : 5 augustus 2020
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Samenvatting

Reisverzekering. Consument heeft vanwege het coronavirus extra kosten moeten maken om zijn reisbestemming eerder dan gepland te verlaten en terug te keren naar Nederland. In geval een verzekerde onverwacht moet terugreizen naar zijn woonplaats in Nederland, zijn de buitengewone kosten op grond van de verzekeringsvoorwaarden slechts in een beperkt aantal situaties gedekt. In dit geval is geen sprake van een gedekte gebeurtenis, zodat de gemaakte kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen.

1. De procedure

- 1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) de aanvullende stukken van Consument; 3) het verweerschrift van Verzekeraar en 4) de repliek van Consument.
- 1.2 De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist. Partijen hebben hiermee ingestemd.
- 1.3 Consument en Verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daarom bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Consument heeft bij Verzekeraar een doorlopende reisverzekering, uitgebreid met onder meer een annuleringsdekking.

Op de verzekering zijn – voor zover voor de beoordeling van deze zaak relevant - de Polisvoorwaarden nowGo Doorlopende Reisverzekering N.R.17.05 (verder te noemen ‘de Polisvoorwaarden’), de Basisvoorwaarden Doorlopende Reisverzekering (verder te noemen ‘de Basisvoorwaarden’) en de Voorwaarden Annulering N.D.R.A. 17.05 (verder te noemen ‘de Annuleringsvoorwaarden’) van toepassing. De relevante bepalingen staan in de bijlage vermeld.

- 2.2 Consument heeft op 19 maart 2020 een beroep op zijn reisverzekering gedaan en op het digitale schadeformulier het volgende vermeld:

“Tijdens onze reis naar de Filipijnen is een totaalverbod op reizen geïmplementeerd. Na contact met uw SOS dienst, vanaf 13-03, bleek het advies om zo spoedig mogelijk het land te verlaten. De Nederlandse ambassade bekrachtigde dit advies met klem. Op 13-03 heb ik ook met uw organisatie contact gehad. Overigens vindt ik het erg lastig dat SOS Nederland vanaf Dinsdag nooit meer gereageerd heeft op mijn meerdere verzoeken om zeer spoedig contact te hebben. Wel is er direct een dossier aangemaakt na mijn eerste contact (...).

Vanaf 14-03-2020 hebben wij hierdoor vastgezet in ons hotel op zoek naar iedere mogelijkheid om thuis te komen. Op 17-03-2020 zijn wij gebeld door ons hotel, wij moesten het hotel verlaten vanwege een hotel-ban, hierdoor zouden wij op straat gaan slapen. Op de valreep is het ons gelukt om met hulp van de burgemeester een chartervlucht van Coron naar Clark te boeken. De gemeente Coron dwong ons het eiland te verlaten, vanwege het verbod op reizen was dit de enige mogelijkheid om het eiland te verlaten. Als wij het eiland niet zouden verlaten dan zaten wij minimaal 1 maand in “lockdown”, voor ons betekend dit slapen in het basketbalstadion of op straat.

Aangekomen op Clark moesten wij direct een ticket boeken naar Nederland, alleen op die manier konden wij in Manila komen. Manila was totaal gesloten, toeristen mochten de stad betreden als zij binnen 12 uur het land zouden verlaten. Wij konden op dat moment nog ca. 50 uur gebruik maken van deze regeling, hierna zou het land in totaal op slot gaan voor minimaal een maand. Wij hebben het goedkoopste ticket gekocht met [luchtvaartmaatschappij], we zijn vervolgens door een local de stad in gereden omdat de speciaal door de overheid gefaciliteerde bussen te lang duurden. Eenmaal op de airport hebben wij een vlucht naar Istanbul weten te maken, aldaar zouden wij overstappen naar Amsterdam. Helaas waren vrijwel alle vluchten vanaf Istanbul geannuleerd, toch hebben wij onszelf kosteloos weten over te laten boeken op een vlucht naar Amsterdam.”

- 2.3 Verzekeraar heeft de claim van Consument per e-mailbericht van 20 maart 2020 afgewezen. Consument heeft hierop bij Verzekeraar een klacht ingediend. Bij brief van 20 april 2020 heeft Verzekeraar het afwijzende standpunt gehandhaafd.

De klacht en vordering

- 2.4 Verzekeraar is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van zijn verplichtingen uit hoofde van de verzekering door niet over te gaan tot vergoeding van de geclaimde schade. Consument vordert van Verzekeraar een bedrag van € 2.571,63, bestaande uit de kosten van de vlucht van Coron naar Clark (€ 394,45), de niet genoten vakantiedagen in het hotel (€ 67,18) en de kosten van de vlucht van Manila naar Amsterdam (€ 2.110,00). Voor zover Consument in aanmerking komt voor een terugbetaling van € 575,00 door de luchtvaartmaatschappij wegens het annuleren van de originele vlucht, bedraagt het totale schadebedrag € 1.996,63. Daarnaast vordert Consument onder de annuleringsdekking vergoeding van de niet genoten reisdagen. Aangezien de maximale vergoeding volgens de verzekeringsvoorwaarden € 1.500,00 per verzekerde is, heeft Consument recht op een vergoeding van € 3.000,00. Omdat Consument alleen de kosten van de terugreis wil claimen, laat hij de claim voor wat betreft de niet gebruikte reisdagen buiten beschouwing, als de gemaakte kosten voor de terugreis vergoed worden.
- 2.5 Consument heeft ter onderbouwing van zijn vordering de volgende argumenten aangevoerd:
- Tussen SOS International (verder te noemen 'de Alarmcentrale'), Verzekeraar en Consument is meerdere malen contact geweest. Bij vrijwel ieder contact is Consument aangeraden het land te verlaten. De Alarmcentrale heeft echter nagelaten op de berichten van Consument te reageren. Consument begrijpt dat het druk is bij de Alarmcentrale, maar vindt dat zijn veiligheid er niet onder mag lijden. Gezien het totaalverbod op reizen vanaf 18 maart 2020, was de door Consument gekozen manier van reizen de enige mogelijkheid om het land te verlaten.
 - Consument is van mening dat de geclaimde kosten onder de dekking van de reisverzekering vallen. In artikel 2.8 van de Polisvoorwaarden is vermeld dat Consument verzekerd is voor buitengewone kosten. In artikel 2.10 van de Polisvoorwaarden wordt een aantal uitsluitingsgronden genoemd. De situatie waarin Consument verkeerde, namelijk het afsluiten van de toegang tot de eilanden, staat niet expliciet op de lijst van uitsluitingsgronden vermeld, zodat de geclaimde schade voor vergoeding in aanmerking komt. Het onderdeel Annulering biedt ook dekking als de reis vanwege een verzekerde gebeurtenis moet worden geannuleerd. In de voorwaarden van de annuleringsdekking is niet bepaald dat een verzekerde geen recht op uitkering heeft als hij door de lokale overheid wordt gesommeerd het land te verlaten dan wel als de Nederlandse overheid de verzekerde met klem verzoekt het land te verlaten.
 - Consument heeft als particulier de reisverzekering gesloten in de veronderstelling dat de verzekering ook dekking zou bieden voor zijn reis en annulering. Dit blijkt achteraf echter niet het geval te zijn. Verzekeraar heeft hem hierover niet eerder geïnformeerd. Sterker nog, dit staat niet in de verzekeringsvoorwaarden. Verzekeraar is dan ook in de informatievoorziening aan Consument tekortgeschoten.

Het verweer

- 2.6 Verzekeraar stelt dat hij niet gehouden is tot vergoeding van de gemaakte kosten omdat de verzekeringsvoorwaarden hiervoor geen dekking bieden. Daarnaast heeft Consument deze kosten gemaakt zonder dat de Alarmcentrale hiervoor toestemming heeft gegeven.

3. De beoordeling

- 3.1 De vraag die in deze zaak centraal staat, is of Consument recht heeft op vergoeding onder de reisverzekering.
- 3.2 Bij de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Van belang daarbij is dat het Verzekeraar in beginsel vrij staat om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen. Zie onder andere overweging 3.4.2 van het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te raadplegen op www.rechtspraak.nl.

Buitengewone kosten

- 3.3 Niet ter discussie staat dat Consument op grond van artikel 2.8 van de Polisvoorwaarden verzekerd is voor onder meer buitengewone kosten. Echter, in artikel 2.8 staat ook dat de verzekerde de Basisvoorwaarden moet lezen om te zien waarvoor hij per onderdeel verzekerd is. Het argument van Consument dat het schadeveroorzakende evenement niet als uitsluitingsgrond in artikel 2.10 van de Polisvoorwaarden wordt genoemd en dat de claim daarom moet worden vergoed, gaat er ten onrechte aan voorbij dat eerst op basis van de Basisvoorwaarden moet worden beoordeeld of sprake is van een gedekte gebeurtenis. Pas als van een gedekte gebeurtenis sprake is, wordt gekeken of eventuele uitsluitingsgronden van toepassing zijn.
- 3.4 Verzekeraar heeft zich op het standpunt gesteld dat uit artikel 1.1 van de Basisvoorwaarden blijkt dat er dekking is voor bepaalde kosten in geval van ziekte, ongeval of overlijden. Volgens Verzekeraar is er geen dekking voor het eerder terugreizen in verband met het coronavirus of de buitengewone kosten die in verband daarmee worden gemaakt. Daarnaast is volgens Verzekeraar vereist dat de Alarmcentrale toestemming heeft gegeven om de buitengewone kosten te maken.
- 3.5 De Commissie oordeelt als volgt. Artikel 1.1 van de Basisvoorwaarden biedt onder de rubriek 'Moet je onverwacht terugreizen?' dekking voor gemaakte kosten in geval een verzekerde tijdens de reis onverwacht naar zijn woonplaats in Nederland moet terugreizen.

De extra reis- en verblijfskosten voor de terugreis komen volgens deze bepaling alleen voor vergoeding in aanmerking als de terugreis wordt gemaakt, omdat de verzekerde een begrafenis wil bijwonen van een huisgenoot of familielid in de eerste of tweede graad die niet mee was op de reis; als een huisgenoot of familielid in eerste of tweede graad die niet mee op reis was in levensgevaar is, of als sprake is van schade aan het woonhuis van de verzekerde of het bedrijf waarvoor hij werkzaam is en zijn aanwezigheid nodig is. Nu Consument niet vanwege één van de genoemde gebeurtenissen onverwacht heeft moeten terugreizen, maar in verband met het uitbreken van het coronavirus, en hij evenmin heeft aangetoond dat de Alarmcentrale, in afwijking van de geldende verzekeringsvoorwaarden, een onvoorwaardelijke dekkingstoezegging heeft gedaan, vallen de door Consument gemaakte buitengewone kosten niet onder de dekking van de verzekering.

- 3.6 Met betrekking tot de klacht van Consument dat de Alarmcentrale heeft nagelaten op de berichten van Consument te reageren, overweegt de Commissie als volgt. Uit de door Consument overgelegde screenshots van de gevoerde Whatsapp correspondentie blijkt dat Consument in eerste instantie contact met de Alarmcentrale had opgenomen om met name informatie te krijgen over eventuele kosten in verband met langer verblijf, het verkrijgen van medicatie en *“eigenlijk alle tips in het algemeen en alles dat vergoed wordt in dit soort gevallen.”* Hierop heeft de Alarmcentrale Consument erop gewezen dat Whatsapp uitsluitend gebruikt wordt voor praktische zaken, zoals het delen van fotomateriaal en locatiebepaling. Voor autopech of -schade kon Consument de alarmcentrale 24/7 telefonisch bereiken. Consument heeft als reactie hierop zijn NAW-gegevens en polisnummer verstrekt en de Alarmcentrale meegedeeld dat hij niet de mogelijkheid had om te bellen omdat het netwerk plat lag. De Alarmcentrale adviseerde Consument hierop om via het opgegeven e-mailadres van de Alarmcentrale contact op te nemen. Het is de Commissie niet bekend of Consument hiervan gebruik heeft gemaakt en de Alarmcentrale per e-mail heeft benaderd. Uit het volgende Whatsapp-bericht blijkt dat Consument al een vlucht naar Nederland had geboekt. Consument had de tickets van de vlucht, die drie uur later zou vertrekken, ook al betaald. Het ging volgens Consument dan ook om een schademelding. Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat Consument de Filipijnen op dat moment zo snel mogelijk wilde verlaten en dat hij maar weinig tijd had om een beslissing over een eventueel vertrek te nemen, heeft hij niet aan de in artikel I.1 van de Basisvoorwaarden gestelde voorwaarde voldaan door de voorgenomen terugreis en daarmee de te maken kosten niet eerst met de Alarmcentrale te bespreken. Voor zover Consument aanvoert dat de Alarmcentrale niet tijdig op zijn berichten (de Commissie begrijpt het zo dat Consument hiermee bedoelt zijn laatste bericht voor zijn vlucht terug naar Nederland) heeft gereageerd, overweegt de Commissie dat Consument op 17 maart 2020 al zijn ticket had geboekt en betaald. Dit brengt mee dat Consument op basis van de Polisvoorwaarden en de Basisvoorwaarden geen recht op vergoeding van de gemaakte kosten heeft.

Niet-genoten reisdagen

3.7 Consument heeft ook een vergoeding van de niet-genoten reisdagen gevorderd. Deze kosten wilde Consument alleen buiten beschouwing laten, als de reissom wordt vergoed. Nu de reissom niet voor vergoeding in aanmerking komt, zal de Commissie ook ingaan op deze vordering. Consument verwijst naar de in de Voorwaarden Annulering N.D.R.A. 17.05 (verder te noemen 'de Annuleringsvoorwaarden') opgenomen maximale vergoeding van € 1.500,00 per persoon. Deze vergoeding geldt echter in geval van het annuleren en omboeken van de reis voordat deze begint. Hiervan is in dit geval geen sprake. Wel is in artikel 1.7 van de Annuleringsvoorwaarden een bepaling opgenomen die betrekking heeft op de niet gebruikte reisdagen. Onder 'Moet je eerder terugkeren naar huis?' is bepaald dat Verzekeraar alleen een uitkering vanwege niet gebruikte reisdagen betaalt als de verzekerde eerder naar huis in Nederland moet terugkeren vanwege de volgende gebeurtenissen: overlijden en ziekte. Omdat hiervan in deze kwestie geen sprake is, komt Consument op grond van de Annuleringsvoorwaarden geen vergoeding van niet-genoten reisdagen toe.

Zorgplicht/informatievoorziening

3.8 Consument stelt dat hij bij het afsluiten van de reisverzekering in de veronderstelling was dat hij ook voor annulering en repatriëring verzekerd zou zijn. Nu de gemaakte kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen, is Consument van mening dat Verzekeraar hem hierover had moeten informeren. De Commissie deelt de visie van Consument niet. Zoals hiervoor onder randnummer 3.2 is vermeld, zijn de afspraken die partijen met elkaar hebben gemaakt in de verzekeringsvoorwaarden vastgelegd. Dat Consument deze verzekeringsvoorwaarden heeft ontvangen, staat niet ter discussie. Het ligt op de weg van de verzekerde om kennis te nemen van de inhoud ervan, zodat hij weet waarvoor hij verzekerd is. Naar het oordeel van de Commissie is Verzekeraar jegens Consument niet in zijn zorgplicht tekortgeschoten.

3.9 Het hiervoor overwogene leidt de Commissie tot de conclusie dat Verzekeraar de claim van Consument heeft mogen afwijzen. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening wanneer wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het Reglement van de Commissie van Beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage

Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

Polisvoorwaarden nowgo Doorlopende Reisverzekering (N.R. 17.05)

2 Je verzekering

(...)

2.8 Waarvoor ben je verzekerd?

Met de nowGo Doorlopende Reisverzekering ben je standaard verzekerd voor de volgende onderdelen.

- Hulpverlening.
- Buitengewone kosten.
- Bagage.
- Schade aan het door jou gehuurde vakantieverblijf.

Je leest in de Basisvoorwaarden Doorlopende Reisverzekering per onderdeel waarvoor je verzekerd bent.

Basisvoorwaarden Doorlopende Reisverzekering

1.1 Hulpverlening en buitengewone kosten

Hulpverlening aan personen

Word je tijdens de reis ziek, krijg je een ongeval of kom je te overlijden? Dan:

- Zorgen wij ervoor dat je wordt teruggebracht naar Nederland als dat nodig is. Als het nodig is, zorgen wij ook voor (medische) begeleiding.
- Versturen wij medicijnen en hulpmiddelen.

Onze alarmcentrale bepaalt of het noodzakelijk is je terug te halen naar Nederland

(...)

Buitengewone kosten

Wij betalen buitengewone kosten als onze alarmcentrale je toestemming heeft gegeven om deze kosten te maken. De kosten moeten het gevolg zijn van een onverwachte gebeurtenis. De kosten moeten daarnaast redelijk en noodzakelijk zijn. Geneeskundige en tandheelkundige kosten vallen niet onder buitengewone kosten.

Ben je tijdens de reis ziek geworden of heb je een ongeval gehad? Dan betalen wij de:

- Kosten om de zieke/gewonde verzekerde(n) terug te brengen naar Nederland. Als het nodig is, zorgen wij voor (medische) begeleiding tijdens de reis. De kosten voor vervoer per ambulancevliegtuig, betalen wij alleen als dit de enige manier is om de zieke/gewonde verzekerde(n) te vervoeren.
- Extra reis- en verblijfkosten die de zieke/gewonde verzekerde(n) maakt/maken tijdens de terugreis met een privé vervoermiddel of het openbaar vervoer. Als hulp tijdens dit vervoer nodig is, betalen wij ook de extra reis- en verblijfkosten van één reisgenoot.
- Extra reis- en verblijfkosten tijdens de terugreis met een privé vervoermiddel of het openbaar vervoer van meereizende verzekerden. Dit doen wij als de zieke/gewonde verzekerde de bestuurder was van het vervoermiddel waarmee de reis is gemaakt en niemand van de meereizende verzekerden de bestuurder kan vervangen.
- Reiskosten die andere verzekerden of één reisgenoot moeten maken om de zieke/gewonde verzekerde(n) tijdens de reis te kunnen bezoeken in het ziekenhuis. Wij betalen deze kosten alleen als zij de reis naar het ziekenhuis maken met een privé vervoermiddel of het openbaar vervoer.
- Reis- en verblijfskosten van één persoon, als hulp van deze persoon nodig is. Wij betalen deze kosten alleen als je alleen reisde. Of als je de enige begeleider was van verzekerde kinderen onder de zestien jaar of van verzekerde gehandicapten. Deze persoon is tijdens de reis en het verblijf verzekerd via deze verzekering.
- Verzendkosten van medicijnen en hulpmiddelen. Douane en retourkosten betalen wij niet.

Alle kosten moeten zijn gemaakt met toestemming van onze alarmcentrale.

Overlijdt een verzekerde tijdens de reis?

Dan betalen wij de:

- Kosten om het lichaam naar Nederland te vervoeren of de kosten van een begrafenis of crematie ter plaatse. Wij betalen eventueel ook de reis- en verblijfkosten voor familie en huisgenoten die voor een begrafenis of crematie ter plaatse overkomen. Bij een begrafenis of crematie ter plaatse betalen wij alleen nooit meer dan we zouden betalen als het lichaam naar Nederland zou worden vervoerd. Dit is inclusief de reis- en verblijfkosten voor familie en huisgenoten.
- Extra reis- en verblijfkosten die andere verzekerden moeten maken om terug te reizen met een privé vervoermiddel of het openbaar vervoer.
- Reis- en verblijfskosten van één familielid om een verzekerde te ondersteunen als er geen ander familielid aanwezig is in het reisgezelschap. Dit familielid is tijdens zijn reis en verblijf verzekerd via deze verzekering.

- Reiskosten in Nederland naar en van de plaats van overlijden en de kosten van een verblijf in/nabij de plaats van overlijden, van maximaal twee personen. Deze kosten betalen we alleen als een verzekerde overlijdt in Nederland.

Moet je onverwacht terugreizen?

Moet je tijdens je reis onverwacht terugreizen naar je woonplaats in Nederland? En maak je deze terugreis omdat:

- Je een begrafenis of crematie wilt bijwonen van een huisgenoot of familielid in eerste of tweede graad die niet met je op reis was?
 - Een huisgenoot of familielid in eerste of tweede graad die niet met je op reis was, in levensgevaar is?
 - Er schade is aan je woonhuis of het bedrijf waar je werkt, waardoor je dringend nodig bent?
- Dan betalen wij de extra reis- en verblijfkosten voor je terugreis naar Nederland. Ook betalen wij de extra reis- en verblijfkosten van je eventuele terugreis naar de oorspronkelijke vakantiebestemming. Je moet dan wel terugreizen naar de oorspronkelijke vakantiebestemming binnen de oorspronkelijke vakantieduur.

(...)

Welke overige buitengewone kosten betalen wij?

Wij betalen de kosten die een bevoegde instantie maakt om je op te sporen, te redden of te bergen.

Welke hulpverlening en buitengewone kosten zijn niet verzekerd?

Wij betalen niet voor hulpverlening en/of buitengewone kosten als:

- Deze zijn gemaakt in verband met een ziekte, aandoening of afwijking waarvoor je al onder behandeling was in het buitenland voordat je op reis ging.
- Je op reis ging (mede) met het doel om een behandeling te ondergaan voor een ziekte, aandoening of afwijking die je al had voordat je op reis ging.

Voorwaarden Annulering N.D.R.A. 17.05

1.1 Waarvoor ben je verzekerd?

Je bent verzekerd voor:

- Annulering van je reis: als je een reis hebt geboekt en die vanwege een verzekerde gebeurtenis moet annuleren.
- Niet gebruikte reisdagen: als je op reis bent en vanwege een verzekerde gebeurtenis niet alle dagen van die reis kan doorbrengen op je bestemming of in je verblijf.

1.4 Wanneer betalen wij annuleringskosten?

We betalen alleen annuleringskosten als je je reis annuleert voordat deze begint vanwege de volgende onverwachte gebeurtenissen:

(...)

1.7 Wanneer betalen wij niet gebruikte reisdagen?

Heb je vertraging bij vertrek? Ga je langer dan drie dagen op reis? En reis je met een vliegtuig, bus, trein of boot vanuit Nederland, België of Duitsland naar je bestemming? Dan betalen wij een uitkering vanwege niet gebruikte reisdagen als je onverwacht vertraging hebt en deze vertraging minimaal acht uur heeft geduurd. De vergoeding voor niet gebruikte reisdagen bedraagt:

- Bij een vertraging van 8 tot 20 uur: een uitkering voor 1 dag.
- Bij een vertraging van twintig tot 32 uur: een uitkering voor 2 dagen.
- Bij een vertraging van langer dan 32 uur: een uitkering voor 3 dagen.

Moet je eerder terugkeren naar huis?

We betalen alleen een uitkering vanwege niet gebruikte reisdagen als je eerder naar huis in Nederland moet terugkeren vanwege de volgende onverwachte gebeurtenissen: Overlijden en ziekte

- Overlijden, ernstige ziekte of ernstig letsel als gevolg van een ongeval van een verzekerde.
- Overlijden of het in levensgevaar zijn van je familieleden in de eerste of tweede graad of je huisgenoten.
- Moeilijkheden bij een zwangerschap van jou of je partner.
- Je kan onverwacht een medische noodzakelijke ingreep ondergaan.
- Overlijden, ernstige ziekte of ernstig letsel als gevolg van een ongeval van personen die in het buitenland wonen. Hierdoor is je verblijf tijdens je reis bij deze persoon verder niet meer mogelijk.