

europesehe
verzekeringen

60° 23' 50" N 5° 14' 18" E
Klaske Woolhuis
Communicatiemanager



Algemene Voorwaarden

Ticketgarantieverzekering

Wat u van ons kunt verwachten

Dit kunt u van ons verwachten

2

Voorwaarden voor onze Ticketgarantieverzekering

1	Wat bedoelen we met ... ?	3
2	Wie zijn verzekerd?	3
3	Waarvoor bent u verzekerd?	3
4	Wanneer bent u verzekerd?	3
4.1	Wat als u de verzekering toch niet wilt afsluiten?	3
4.2	Wanneer beëindigen wij uw verzekering?	4
5	Wat moet u weten over de premie?	4
6	Wanneer bent u niet verzekerd?	4
7	Wat vergoeden we?	4
7.1	Wanneer kunt u geen vergoeding meer opeisen?	5
7.2	Wat krijgt u vergoed, als u schade heeft door terrorisme?	5
8	Wat zijn uw verplichtingen?	5
9	Wat als u niet aan deze verplichtingen voldoet?	5
10	Hoe gaan wij om met fraude?	5
11	Hoe gaan we om met uw persoonlijke gegevens?	6
12	Welk adres gebruiken wij om u te informeren?	6
13	Wat doet u als u een klacht heeft?	6
14	Welk recht geldt voor deze overeenkomst?	7

Dit kunt u van ons verwachten

Hierbij ontvangt u de voorwaarden voor onze Ticketgarantieverzekering. Het is belangrijk dat u weet waar u wel en waar u niet voor verzekerd bent, en wat u verder van ons kunt verwachten. Daarom raden wij u aan de voorwaarden goed door te lezen. Hieronder leest u enkele tips en adviezen.

Gaat uw luchtvaartmaatschappij failliet?

Neem dan zo snel mogelijk contact op met het kantoor waar u de reis heeft geboekt. Doe dit in ieder geval binnen drie werkdagen.

Hoe dient u een claim in?

Gaat uw geboekte vlucht door het faillissement van de luchtvaartmaatschappij niet door? Meld dit dan eerst bij uw reis- of verzekeringsadviseur. U kunt uw schade ook online indienen via europeesche.nl/klantenservice/schademelden. Wij handelen uw schade dan direct af.

Voor een snelle afhandeling, vragen wij u de schademelding goed en volledig in te dienen. Stuur alle nota's, tickets, verklaringen of andere bewijzen mee.

Wereldwijde hulp, 24 uur per dag
via de Europeesche Hulplijn.
+ 31 20 651 57 77

Voorwaarden voor
onze Ticketgarantieverzekering

1	Wat bedoelen we met ... ?	3
2	Wie zijn verzekerd?	3
3	Waarvoor bent u verzekerd?	3
4	Wanneer bent u verzekerd?	3
4.1	Wat als u de verzekering toch niet wilt afsluiten?	3
4.2	Wanneer beëindigen wij uw verzekering?	4
5	Wat moet u weten over de premie?	4
6	Wanneer bent u niet verzekerd?	4
7	Wat vergoeden we?	4
7.1	Wanneer kunt u geen vergoeding meer opeisen?	5
7.2	Wat krijgt u vergoed, als u schade heeft door terrorisme?	5
8	Wat zijn uw verplichtingen?	5
9	Wat als u niet aan deze verplichtingen voldoet?	5
10	Hoe gaan wij om met fraude?	5
11	Hoe gaan we om met uw persoonlijke gegevens?	6
12	Welk adres gebruiken wij om u te informeren?	6
13	Wat doet u als u een klacht heeft?	6
14	Welk recht geldt voor deze overeenkomst?	7

Voorwaarden voor onze Ticketgarantieverzekering

1 Wat bedoelen we met ... ?

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

Herroutering: een alternatieve reis of vlucht.

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

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

Polisblad: uw polisblad of boekingsformulier

Premie: het bedrag dat u voor uw verzekering betaalt. Dit bedrag bestaat uit: premie, kosten en assurantiebelasting.

Reis: verblijf en/of vervoer.

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

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

Verzekering: een overeenkomst tussen een verzekeringsmaatschappij en een verzekeringnemer.

Wij/we: Europeesche Verzekeringen, handelsnaam van ASR Schadeverzekering N.V., KvK 30031823, Utrecht

Let op: Deze verzekering is alleen geldig als u deze binnen zeven dagen na het kopen van uw vliegticket heeft afgesloten.

2 Wie zijn verzekerd?

Op uw polisblad of boekingsformulier staat wie er verzekerd zijn.

3 Waarvoor bent u verzekerd?

- U bent verzekerd voor de prijs van het vliegticket dat u heeft (aan)betaald, wanneer
 - de luchtvaartmaatschappij u niet meer vervoert in verband met financiële problemen én
 - de vlucht niet wordt overgenomen door een andere maatschappij.
- Heeft u een retourticket? En kunt u vanaf uw reisbestemming uw retourticket niet gebruiken, doordat de luchtvaartmaatschappij vanwege financiële problemen de vlucht niet meer kan uitvoeren? En moet u daardoor noodgedwongen extra reis- of verblijfkosten (zoals hotelkosten) maken? Dan worden die extra reis- en verblijfkosten vergoed tot maximaal € 250,- per verzekering.

4 Wanneer bent u verzekerd?

U bent verzekerd vanaf het moment dat u het vliegticket heeft (aan)betaald en de premie van deze verzekering heeft betaald. De verzekering eindigt direct na het moment dat uw (retour)vlucht vertrekt of zou vertrekken, of als uw ticket is verlopen of wordt omgezet.

4.1 Wat als u de verzekering toch niet wilt afsluiten?

Nadat u het polisblad ontvangt, heeft u veertien dagen bedenktijd. In die periode kunt u, zonder enige verplichting,

Dit kunt u van ons verwachten

2

Voorwaarden voor onze Ticketgarantieverzekering

1	Wat bedoelen we met ... ?	3
2	Wie zijn verzekerd?	3
3	Waarvoor bent u verzekerd?	3
4	Wanneer bent u verzekerd?	3
4.1	Wat als u de verzekering toch niet wilt afsluiten?	3
4.2	Wanneer beëindigen wij uw verzekering?	4
5	Wat moet u weten over de premie?	4
6	Wanneer bent u niet verzekerd?	4
7	Wat vergoeden we?	4
7.1	Wanneer kunt u geen vergoeding meer opeisen?	5
7.2	Wat krijgt u vergoed, als u schade heeft door terrorisme?	5
8	Wat zijn uw verplichtingen?	5
9	Wat als u niet aan deze verplichtingen voldoet?	5
10	Hoe gaan wij om met fraude?	5
11	Hoe gaan we om met uw persoonlijke gegevens?	6
12	Welk adres gebruiken wij om u te informeren?	6
13	Wat doet u als u een klacht heeft?	6
14	Welk recht geldt voor deze overeenkomst?	7

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

4.2 Wanneer beëindigen wij uw verzekering?

In de volgende gevallen kunnen wij uw verzekering beëindigen:

- Als u uw ticket wijzigt. Wij beoordelen op dat moment namelijk de gegevens op dezelfde manier als bij de aanvraag van een verzekering. Dit kan betekenen dat we uw verzekering kunnen beëindigen. Heeft de wijziging gevolgen voor uw verzekering? Dan ontvangt u van ons een brief.
- Als u ons (opzettelijk) misleidt. Ontdekken wij dat u ons bij het aanvragen van de verzekering of bij het claimen van een schade niet alle of niet de juiste informatie heeft gegeven, al of niet met de opzet ons te misleiden? Dan beëindigen wij direct de verzekering.
- Als vast is komen te staan dat er sprake is van fraude, oplichting of bedrog. In dat geval eindigt uw verzekering op de datum van dagtekening van de brief waarin we u dit meedelen. Meer hierover leest u onder 10 *Hoe gaan wij om met fraude?*

De ingangsdatum en
einddatum van uw verzekering
staan op uw polisblad

5 Wat moet u weten over de premie?

U betaalt de premie voor deze verzekering voordat uw verzekering begint.

6 Wanneer bent u niet verzekerd?

U bent niet verzekerd wanneer de schade is veroorzaakt door een gebeurtenis of situatie die voor het afsluiten van de verzekering al bij u bekend was. Is er in de periode van drie maanden voordat u het ticket kocht, in de landelijke pers openlijk gesproken over een mogelijk faillissement van een luchtvaartmaatschappij? Dan biedt deze verzekering geen dekking voor tickets van die betrokken luchtvaartmaatschappij.

Heeft u deze verzekering later dan zeven dagen na aankoop van het vliegticket afgesloten? Dan bent u ook niet verzekerd.

U bent ook niet verzekerd als u zich niet aan de verplichting(en) heeft gehouden (meer hierover leest u onder 8 *Wat zijn uw verplichtingen?*) Wij vergoeden ook geen schade als u de premie van deze verzekering niet (op tijd) heeft betaald.

7 Wat vergoeden we?

Wij vergoeden de kosten voor:

- uw vliegticket. We vergoeden tot maximaal € 1.500,- per persoon per ticket.
- extra reis- en verblijfkosten (zoals hotelkosten) in verband met herroutering van de vlucht. We vergoeden tot maximaal € 250,- per verzekering.

Dit kunt u van ons verwachten

Voorwaarden voor onze Ticketgarantieverzekering

1	Wat bedoelen we met ... ?	3
2	Wie zijn verzekerd?	3
3	Waarvoor bent u verzekerd?	3
4	Wanneer bent u verzekerd?	3
4.1	Wat als u de verzekering toch niet wilt afsluiten?	3
4.2	Wanneer beëindigen wij uw verzekering?	4
5	Wat moet u weten over de premie?	4
6	Wanneer bent u niet verzekerd?	4
7	Wat vergoeden we?	4
7.1	Wanneer kunt u geen vergoeding meer opeisen?	5
7.2	Wat krijgt u vergoed, als u schade heeft door terrorisme?	5
8	Wat zijn uw verplichtingen?	5
9	Wat als u niet aan deze verplichtingen voldoet?	5
10	Hoe gaan wij om met fraude?	5
11	Hoe gaan we om met uw persoonlijke gegevens?	6
12	Welk adres gebruiken wij om u te informeren?	6
13	Wat doet u als u een klacht heeft?	6
14	Welk recht geldt voor deze overeenkomst?	7

7.1 Wanneer kunt u geen vergoeding meer opeisen?

Wordt uw ticket als gevolg van een faillissement van de luchtvaartmaatschappij onbruikbaar? En wilt u een beroep doen op deze verzekering? Dan moet u dit zo snel mogelijk bij ons melden. Doet u dit niet? En worden wij daarmee in ons belang geschaad? Dan vergoeden wij de schade niet.

Wordt uw ticket al vergoed op basis van een andere verzekering, garantie, wet of voorziening? Is de luchtvaartmaatschappij verzekerd tegen faillissement? Of voert een andere luchtvaartmaatschappij de geplande vlucht alsnog uit? Dan heeft u geen recht op vergoeding van uw vliegticket.

U heeft ook geen recht op een vergoeding als het faillissement is veroorzaakt of verband houdt met molest, atoomkernreactie of verbeurdverklaring.

7.2 Wat krijgt u vergoed, als u schade heeft door terrorisme?

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

8 Wat zijn uw verplichtingen?

U bent verplicht om:

- het bedrag van de ticketkosten en de extra reis- en verblijfkosten aan te tonen;
- de schade zo snel mogelijk aan ons te melden. Doet u dat niet? En worden wij daardoor in onze belangen geschaad? Dan vergoeden wij de schade niet;
- mee te werken aan het snel en goed regelen van schadevergoeding en ons de juiste gegevens en bewijzen te verstrekken.

9 Wat als u niet aan deze verplichtingen voldoet?

Voldoet u niet aan de verplichtingen? Dan kan dat voor ons reden zijn om bij een schade minder of niets te vergoeden.

10 Hoe gaan wij om met fraude?

Met 'fraude' bedoelen we dat u ons doelbewust benadeelt. Bijvoorbeeld doordat u:

- niet eerlijk vertelt wat er is gebeurd;
- meer dan de geleden schade claimt;
- bij meerdere partijen dezelfde schade claimt en dat niet aan ons doorgeeft;
- informatie achterhoudt of wijzigingen niet aan ons doorgeeft.

Wat doen we als u fraudeert?

Constateren we dat u heeft gefraudeerd? Dan nemen we een of meer van de volgende stappen:

- We verhalen alle (onderzoeks)kosten op u en u moet uw ontvangen vergoedingen terugbetalen.
- We beëindigen alle verzekeringen die u bij ons of andere

Dit kunt u van ons verwachten

Voorwaarden voor onze Ticketgarantieverzekering

1	Wat bedoelen we met ... ?	2
2	Wie zijn verzekerd?	3
3	Waarvoor bent u verzekerd?	3
4	Wanneer bent u verzekerd?	3
4.1	Wat als u de verzekering toch niet wilt afsluiten?	3
4.2	Wanneer beëindigen wij uw verzekering?	4
5	Wat moet u weten over de premie?	4
6	Wanneer bent u niet verzekerd?	4
7	Wat vergoeden we?	4
7.1	Wanneer kunt u geen vergoeding meer opeisen?	5
7.2	Wat krijgt u vergoed, als u schade heeft door terrorisme?	5
8	Wat zijn uw verplichtingen?	5
9	Wat als u niet aan deze verplichtingen voldoet?	5
10	Hoe gaan wij om met fraude?	5
11	Hoe gaan we om met uw persoonlijke gegevens?	6
12	Welk adres gebruiken wij om u te informeren?	6
13	Wat doet u als u een klacht heeft?	6
14	Welk recht geldt voor deze overeenkomst?	7

ondernemingen van a.s.r. NV heeft afgesloten. a.s.r. NV is onze moedermaatschappij.

- We sluiten u uit voor toekomstige verzekeringen.
- Wij nemen uw gegevens op in ons interne incidentenregister.
- Wij geven uw gegevens door aan de Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem) in Zeist. Andere financiële instellingen in Nederland kunnen nagaan of u hierin voorkomt met uw persoonsgegevens. Dit is toegestaan volgens het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Meer informatie hierover vindt u op de website van Stichting CIS: www.stichtingcis.nl.
- Wij geven uw gegevens door aan het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars.
- Wij doen aangifte bij de politie.

11 Hoe gaan we om met uw persoonlijke gegevens?

We gaan fatsoenlijk om met uw persoonlijke gegevens. Wij vragen alleen om de persoonlijke gegevens die nodig zijn om:

- het verzekeringscontract te kunnen afsluiten en te onderhouden;
- schade te behandelen;
- fraude te voorkomen en te bestrijden.

We houden ons hierbij aan de *Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen*. We wisselen uw schade- en verzekeringsgegevens uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) in Zeist en houden ons aan het privacyreglement van deze stichting (zie www.stichtingcis.nl). In sommige gevallen nemen we telefoongesprekken op. Deze opnames gebruiken we hoofdzakelijk voor training van onze medewerkers.

Wat gebeurt er met uw persoonsgegevens in het Extern Verwijzingsregister?

Laten wij uw persoonsgegevens opnemen in het Extern Verwijzingsregister van de Stichting CIS? Dan kunnen financiële instellingen in Nederland zien dat u hierin voorkomt met uw persoonsgegevens. Dit is toegestaan volgens het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. Financiële instellingen gebruiken dit register om de betrouwbaarheid van hun relaties te beoordelen. Degene die toetst of u hierin voorkomt, is verplicht om bij ons navraag te doen over de reden van uw registratie, voordat hieraan gevolgen worden verbonden.

12 Welk adres gebruiken wij om u te informeren?

Wij hebben u volgens de wet op de juiste manier geïnformeerd, als wij onze informatie sturen naar uw meest recente adres dat bij ons bekend is of naar uw verzekeringsadviseur of reisbureau.

13 Wat doet u als u een klacht heeft?

Heeft u een klacht of bent u het oneens met een beslissing van een van onze medewerkers? Neem dan alstublieft contact met ons op, zodat we het kunnen bespreken. Komt u er met onze medewerker niet uit, stuur dan een brief of e-mail met uw klacht aan de directie van Europeesche Verzekeringen, Postbus 2072, 3500 HB Utrecht, info@europeesche.nl.

Lossen wij uw klacht niet naar tevredenheid op? Dan kunt u deze voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Dat kan binnen drie maanden nadat wij een definitief besluit hebben genomen. Komt u er met ons of

Dit kunt u van ons verwachten

2

Voorwaarden voor onze Ticketgarantieverzekering

3

1	Wat bedoelen we met ... ?	3
2	Wie zijn verzekerd?	3
3	Waarvoor bent u verzekerd?	3
4	Wanneer bent u verzekerd?	3
4.1	Wat als u de verzekering toch niet wilt afsluiten?	3
4.2	Wanneer beëindigen wij uw verzekering?	4
5	Wat moet u weten over de premie?	4
6	Wanneer bent u niet verzekerd?	4
7	Wat vergoeden we?	4
7.1	Wanneer kunt u geen vergoeding meer opeisen?	5
7.2	Wat krijgt u vergoed, als u schade heeft door terrorisme?	5
8	Wat zijn uw verplichtingen?	5
9	Wat als u niet aan deze verplichtingen voldoet?	5
10	Hoe gaan wij om met fraude?	5
11	Hoe gaan we om met uw persoonlijke gegevens?	6
12	Welk adres gebruiken wij om u te informeren?	6
13	Wat doet u als u een klacht heeft?	6
14	Welk recht geldt voor deze overeenkomst?	7

het Kifid niet uit? Dan kunt u de klacht voorleggen aan de rechter.

14 Welk recht geldt voor deze overeenkomst?

Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.



europesche.nl 52° 05' 35" N 5° 09' 16" E
