

Q&A particuliere schadeverzekeringen

Versie: 6 april 2020

Brand Particulier

De verzekeringsaanvraag is geaccepteerd onder voorbehoud van inspectie/waardevaststelling. Vervalt mijn dekking nu er voorlopig geen fysieke inspecties meer uitgevoerd kunnen worden? *

Nieuw

Nee, uw dekking blijft gewoon lopen zoals afgesproken. De termijn waarbinnen de inspectie/waardevaststelling verricht zou moeten worden, verruimen wij totdat een dergelijke inspectie logischerwijs weer uitgevoerd zou kunnen worden.

De termijn van mijn taxatierapport/waardevaststelling is verstreken en ik ben in afwachting van een nieuw taxatierapport/waardevaststelling. In de huidige situatie lukt dit voorlopig niet. Hoe gaat a.s.r. hier mee om?

Wij zullen de genoemde geldigheidstermijn van het taxatierapport verlengen totdat het weer reëel is dat u een nieuwe taxatie uit kunt laten voeren. Bij een eventuele schade houden wij ons ook aan de genoemde taxatiewaarde.

Ik werk thuis en heb daarvoor spullen van mijn werkgever, zoals een laptop, meegenomen naar huis. Is dit verzekerd?

Ja. Geleende of gehuurde spullen zijn verzekerd tot € 7.500 op uw inboedelverzekering. De spullen van de werkgevers van u en meeverzekerde gezinsleden vallen hier ook onder (u hebt ze in bruikleen) en zijn in uw woonhuis verzekerd. Check ook bij uw werkgever(s) of zij hiervoor verzekerd zijn. Is dat niet zo en hebt u meer dan € 7.500 aan spullen van uw werkgever(s) thuis? Met de keuzedekking Beroepsuitrusting bijvoorbeeld kan dit uitgebreid worden naar € 15.000.

Ik ben zelfstandig ondernemer en werk nu vanuit huis. Zijn de spullen van mijn bedrijf ook op mijn huisadres verzekerd?

Ja. Hier geldt dat het om spullen in bruikleen van uw bedrijf gaat. Dit is verzekerd tot € 7.500 op uw inboedelverzekering. Check ook of dit op de Inventarisverzekering van uw bedrijf verzekerd is. Is dat niet zo en hebt u meer dan € 7.500 aan spullen van uw bedrijf thuis? Met de keuzedekking Beroepsuitrusting bijvoorbeeld kan dit uitgebreid worden naar € 15.000.

Ik ben zelfstandig ondernemer en werk nu vanuit huis. Mijn woonhuis heeft nu tijdelijk ook een zakelijke bestemming. Is dit verzekerd?

Ja. Uw woonhuis mag een zakelijke nevenbestemming hebben.

Ik verhuur mijn woonhuis aan anderen tijdens mijn verblijf in het buitenland. Ik wil of moet door het coronavirus naar huis, maar ik kan (nog) niet in mijn eigen huis terecht. Krijg ik de kosten voor vervangende woonruimte voor mijzelf vergoed?

Nee. Met een woonhuisverzekering bent u alleen verzekerd voor vervangende woonruimte door materiële schade (zoals brand of waterschade) aan uw woonhuis.

Ik verhuur mijn woonhuis of recreatiewoning via een boekingswebsite als Airbnb of via Landal, maar mijn huurders hebben afgezegd. Krijg ik hier een vergoeding voor?

Nee. Met de woonhuisverzekering en recreatiewoningverzekering bent u alleen verzekerd voor huurderving door materiële schade (zoals brand of waterschade) aan uw woonhuis of recreatiewoning.

Recht Particulier

Kan ik juridisch advies krijgen over een dreigend conflict? En met wie kan ik daarover contact opnemen? * nieuw

Hebt u nog geen conflict, maar dreigt dat wel te ontstaan? Of hebt u een probleem of vraag waarvoor u een juridisch advies van een deskundige wil hebben? En gaat dit dreigende conflict, probleem of vraag over iets wat binnen deze verzekering valt? Dan kunt u hierover telefonisch advies aan DAS vragen. Dit advies wordt gebaseerd op de informatie die u telefonisch aan DAS doorgeeft.

Kan ik juridisch advies krijgen over een geschil met een reisorganisatie of luchtvaartmaatschappij? En bij wie kan ik dit melden? * nieuw

U kunt met DAS contact opnemen als er een geschil is ontstaan met een reisorganisatie of luchtvaartmaatschappij over een gebeurtenis die is opgenomen in de voorwaarden. Bijvoorbeeld een geschil over een gesloten overeenkomst of over vakantie omdat de reis is geannuleerd. Na het melden van een zaak beoordeelt DAS of er dekking is.

Kan ik kosteloos mijn vakantie annuleren als mijn bestemming een negatief reisadvies heeft door het coronavirus?

Ja. Als het ministerie van Buitenlandse Zaken het reizen naar uw bestemming afraadt, kunt u uw reis kosteloos annuleren. Wanneer de reisorganisatie uw reis niet kan uitvoeren, hebt u recht op terugbetaling van uw reiskosten. Bij de meeste reisorganisaties mag u uw vakantie gratis omboeken naar een andere bestemming of een later moment. Accepteert u dat alternatief niet? Dan krijgt u uw geld terug. Wanneer u zelf uw reis hebt geboekt, zonder tussenkomst van een reisorganisatie, kunt u helaas uw kosten niet vergoed krijgen. Is er geen negatief reisadvies gegeven voor jouw bestemming en besluit u zelf te annuleren? Dan is dat voor eigen rekening.

Ik ben begonnen aan een rondreis, maar mijn reisorganisatie annuleert de reis ter plaatse. Krijg ik mijn geld terug?

Wanneer de reisorganisatie zelf besluit de reis te annuleren, dan leveren ze u niet waarvoor u hebt betaald en hebt u recht op terugbetaling van dat deel van uw vakantie die u niet hebt genoten.

De overheid adviseert om niet naar het buitenland te gaan. Kan ik kosteloos mijn vakantie annuleren?

Dit hangt samen met het negatief reisadvies en heeft te maken met welke code er van toepassing is, code rood of oranje. Niet noodzakelijke reizen zijn doorgaans oranje en dan kan je niet altijd kosteloos annuleren. Maar dit zijn natuurlijk uitzonderlijke tijden. Ga in ieder geval altijd in overleg met uw reisorganisator.

Reis Particulier

Ik ben gestrand in het buitenland door het coronavirus. Wat moet ik doen? Bent u, als Nederlandse reiziger, gestrand door de wereldwijde maatregelen tegen het coronavirus? * nieuw

Registreer u direct via www.bijzonderebijstandbuitenland.nl. Dan gaan de reisbranche, luchtvaartmaatschappijen, verzekeraars en overheid aan de slag om uw klant te helpen veilig terug te keren. U kunt 24 uur per dag, 7 dagen in de week bellen naar +31 247 247 247. Houd er echter rekening mee dat het momenteel door de omstandigheden druk is, waardoor u misschien niet direct geholpen kan worden. Hebt u vragen die te maken hebben met Bijzondere Bijstand Buiteland vragen? Meer informatie hierover vindt u op www.bijzonderebijstandbuitenland.nl. Onderaan deze pagina wordt verwezen naar de pagina '[veelgestelde vragen over hulp bij terugkeer naar Nederland](#)' van www.nederlandwereldwijd.nl.

Wat is Bijzondere Bijstand Buitenland? * nieuw

Het nieuwe centrale meldpunt Bijzondere Bijstand Buitenland is een gezamenlijk initiatief van de reisbranche, verzekeraars, luchtvaartmaatschappijen en de Rijksoverheid om gestrande Nederlandse reizigers te helpen. De afspraken zijn vastgelegd in het convenant Bijzondere Bijstand Buitenland als gevolg van de impact van het coronavirus. Op de website van het Verbond van Verzekeraars leest u de inhoud van convenant en meer over de details de totstandkoming van www.bijzonderebijstandbuitenland.nl.

Ik ben gestrand in het buitenland door het coronavirus, en ik wil gebruik maken van Bijzondere Bijstand Buitenland. Moet ik hiervoor een eigen bijdrage betalen? * nieuw

Wanneer u gebruik maakt van een vlucht in het kader van Bijzondere Bijstand Buitenland bent u de vaste eigen bijdrage verschuldigd. Dit is 300 euro 'binnen Europa' en 900 euro 'buiten-Europa'. Hebt u andere vragen die te maken hebben met Bijzondere Bijstand Buitenland vragen? Meer informatie hierover vindt u op www.bijzonderebijstandbuitenland.nl. Onderaan deze pagina wordt verwezen naar de pagina '[veelgestelde vragen over hulp bij terugkeer naar Nederland](http://www.nederlandwereldwijd.nl)' van www.nederlandwereldwijd.nl.

Kan ik aanspraak maken op het Calamiteitenfonds? * nieuw

Het Calamiteitenfonds biedt geen dekking voor ziektes. De definitie van een calamiteit in de garantieregeling is: "een door molest of een natuurramp veroorzaakte abnormale gebeurtenis". Bij ziektes, pandemieën en epidemieën is daarvan geen sprake. Voor meer informatie zie de website van het Calamiteitenfonds.

Ik ben ernstig ziek of word opgenomen in een ziekenhuis. Wat moet ik doen? * nieuw

Bent u in het buitenland en is er sprake van een ernstige ziekte of ziekenhuisopname? Neem dan zo snel mogelijk contact op met de Alarmcentrale via +31 256 77 77.

Ik zit in Thailand en moet een verklaring overleggen waarin staat dat ik verzekerd ben voor medische kosten tot USD 100.000 in verband met het coronavirus. Waar kan ik deze verklaring opvragen? * nieuw

Hebt u geneeskundige kosten meeverzekerd en hebt u een werelddekking? Neem dan contact op met de Acceptatieafdeling van a.s.r. via +31 30 278 00 00. Buiten kantooruren kunt u contact opnemen met de Alarmcentrale via +31 256 77 77.

Ik heb mijn vlucht gemist vanwege het coronavirus. Is dit verzekerd? * nieuw

Nee. Neem hiervoor contact op met uw reisorganisatie of vervoersmaatschappij.

Ik ben op reis en moet medische kosten maken door het coronavirus. Is dit verzekerd?

Hebt u geneeskundige kosten meeverzekerd op uw reisverzekering? Dan bent u verzekerd voor schade door ziekte tijdens de reis als aanvulling op de vergoeding van uw zorgverzekering. Let op: uw zorgverzekering moet ook dekking te bieden in het land waar u op reis bent. Er wordt uitsluitend een aanvullende vergoeding vanuit uw reisverzekering gedaan.

Blijft mijn reisverzekering geldig als ik door het coronavirus langer op reis ben dan gepland?

Duurt uw reis door onvoorziene vertraging, buiten uw wil om, langer dan dit aantal geplande dagen? Dan blijft uw reisverzekering geldig tot het eerst mogelijke moment dat u naar huis kunt terugkeren.

Ik ben op reis en heb extra reis- en verblijfkosten omdat ik door het coronavirus langer op mijn reisbestemming moet blijven (uitreisverbod). Is dit verzekerd?

Nee. Neem hiervoor contact op met uw reisorganisatie, hotel of vervoersmaatschappij.

Ik ben op reis en moet medische kosten maken door het coronavirus. Is dit verzekerd?

Hebt u geneeskundige kosten meeverzekerd op uw reisverzekering? Dan bent u verzekerd voor schade door ziekte tijdens de reis als aanvulling op de vergoeding van uw zorgverzekering. Let op: uw zorgverzekering moet ook dekking te bieden in het land waar u op reis bent. Er wordt uitsluitend een aanvullende vergoeding vanuit uw reisverzekering gedaan.

Mijn reisbestemming is getroffen door het coronavirus. Daarom wil en/of kan ik niet meer op vakantie naar dit gebied. Kan ik nu een beroep doen op mijn annuleringsdekking?

Nee. Neem hiervoor contact op met uw reisorganisatie, hotel of vervoersmaatschappij.

Ik mag het land van mijn reisbestemming niet in (inreisverbod) vanwege het coronavirus. Ben ik hiervoor verzekerd?

Nee. Neem hiervoor contact op met uw reisorganisatie, hotel of vervoersmaatschappij.

Hebt u een samengestelde reis geboekt? Dan bent u verzekerd tot maximaal de annuleringskosten van de niet-gebruikte onderdelen. Wordt bijvoorbeeld uw vlucht geannuleerd? En moet u de hotelboeking daardoor ook annuleren? Dan vergoeden wij de annuleringskosten van het hotel, maar niet van de vlucht. Dit geldt alleen als de vervoerder, verhuurder en/of reisorganisatie de kosten voor annulering niet vergoedt en niet voor vervanging kan zorgen.

Mijn visum is ingetrokken vanwege het coronavirus. Kan ik een beroep doen op mijn annuleringsdekking?

Wordt uw visum voordat u op reis gaat ingetrokken? Dan kunt u een beroep doen op uw annuleringsdekking. Let op: een ESTA is geen visum. Het is een verplichte reistoestemming om zonder visum naar Amerika te mogen reizen.

Ik zit thuis in quarantaine, maar het virus is nog niet bij mij vastgesteld. Kan ik nu een beroep doen op mijn annuleringsdekking?

Nee. Neem hiervoor contact op met uw reisorganisatie, hotel of vervoersmaatschappij.

Het coronavirus is bij mij vastgesteld. Kan ik nu een beroep doen op mijn annuleringsdekking?

De annuleringsdekking biedt dekking voor het annuleren of afbreken van een reis door een ernstige ziekte. Dit zullen we per geval beoordelen.

Ik ben op reis in het gebied waar het coronavirus heerst. Daarom wil ik mijn reis afbreken. Kan ik de niet gebruikte reisdagen claimen op mijn annuleringsdekking?

Nee. Er is geen dekking voor het afbreken van een reis (ongebruikte reisdagen) vanwege besmettingsgevaar.

Ik heb een reis geboekt die uit losse onderdelen bestaat (samengestelde reis). Door uitval van één van de vooraf in Nederland geboekte reisonderdelen kan ik geen gebruik meer maken van de overige geboekte reisonderdelen. Biedt mijn annuleringsverzekering hier dekking voor?

Ja. U bent verzekerd tot maximaal de annuleringskosten van de niet-gebruikte onderdelen. Wordt bijvoorbeeld uw vlucht geannuleerd? En moet u de hotelboeking daardoor ook annuleren? Dan vergoeden wij de annuleringskosten van het hotel, maar niet van de vlucht. Dit geldt alleen als de vervoerder, verhuurder en/of reisorganisatie de kosten voor annulering niet vergoedt en niet voor vervanging kan zorgen.

Mijn examen wordt verschoven vanwege het coronavirus, kan ik een beroep doen op mijn annuleringsdekking?

Nee. Er is geen dekking als uw examen wordt verschoven. Moet u onverwacht een examen opnieuw afleggen (herexamen)? Dan kunt u wel beroep doen op uw annuleringsdekking. Let op: de dekking geldt alleen als u een meerjarige schoolopleiding volgt en als het herexamen niet kan worden gedaan op een ander tijdstip dan de tijdens de geplande reis.

Het ministerie van Buitenlandse Zaken adviseert alle Nederlanders alleen nog naar het buitenland te reizen als het strikt noodzakelijk is. Ik wil hierdoor mijn reis annuleren. Kan ik aanspraak maken op mijn annuleringsdekking?

Nee. Neem hiervoor contact op met uw reisorganisatie, hotel of vervoersmaatschappij.

Mijn visum is ingetrokken vanwege het coronavirus. Kan ik een beroep doen op mijn annuleringsdekking?

Wordt uw visum voordat u op reis gaat ingetrokken? Dan kunt u een beroep doen op uw annuleringsdekking. Let op: een ESTA is geen visum. Het is een verplichte reistoestemming om zonder visum naar Amerika te mogen reizen.

Verkeer Particulier

Ik ben in het buitenland gestrand met mijn motorrijtuig door het sluiten van grenzen. Is er dekking voor repatriëring van het motorrijtuig en mijzelf naar Nederland? * nieuw

Nee. Dit is niet een verzekerde gebeurtenis. Er is daarom geen dekking voor repatriëring naar Nederland.

Ik ben in het buitenland gestrand met mijn motorrijtuig door het sluiten van grenzen. Is er dekking voor extra verblijfskosten? * nieuw

Nee. Dit is niet een verzekerde gebeurtenis. Er is daarom geen dekking voor gemaakte extra verblijfskosten.

Ik moet mijn motorrijtuig in het buitenland achterlaten vanwege gesloten grenzen. Welke eisen worden er gesteld aan de stalling in het buitenland als ik mijn motorrijtuig of landmateriaal moet achtergelaten? * nieuw

De eisen zijn:

- De buitenlanddekking loopt door na 6 maanden/hoofdprolongatiedatum tot de datum dat het voertuig terug is in Nederland of de polis wordt geroyeerd.
- Het voertuig dient te worden gestald op veilige afstand van andere voertuigen in een veilige stalling of op een afgesloten, bewaakt terrein. De sleutels mogen alleen worden gedeponereerd bij de/een officiële beheerder en moeten bewaard worden in een kluis. Achterlaten van sleutels kan noodzakelijk zijn als derden het voertuig uiteindelijk terugbrengen of als de campers er bij een calamiteit verplaatst worden. Bewijs dient te worden overlegd.
- Het voertuig moet teruggehaald worden zodra dat redelijkerwijs mogelijk is. Dit verschilt per land en situatie en beoordeling vindt plaats bij eventuele schadebehandeling. Maar in ieder geval moet worden teruggehaald binnen 2 maanden na het opheffen van het reisverbod naar de betreffende plek.
- De verlengde dekking is op verzoek.
- De verplichting tot premiebetaling blijft (uiteraard) onverkort van kracht.

Ik moet mijn motorrijtuig in het buitenland achterlaten vanwege gesloten grenzen. Gelden er condities voor de periode waarin de reis naar het buitenland is begonnen? * nieuw

Ja. Deze dekking geldt niet als al bekend was dat de reis en/of terugkomst een probleem zou kunnen worden.

Voor het verzekeren van mijn motorrijtuig of -vaartuig moet het voor een bepaalde datum worden getaxeerd. Dit lukt niet in verband met de omstandigheden die te maken hebben met het coronavirus. Wat gebeurt er na het verstrijken van deze termijn? * nieuw

De termijn voor het taxeren van uw motorrijtuig of landmateriaal wordt verlengd tot de datum dat u redelijkerwijs de taxatie wel kunt laten uitvoeren.

Mijn motorrijtuig of -vaartuig is verzekerd op basis van de taxatiewaarde. De geldigheidsduur van het taxatierapport verloopt bijna, maar ik kan geen taxatie laten uitvoeren in verband met de omstandigheden die te maken hebben met het coronavirus. Wat gebeurt er na het verstrijken van deze termijn? * nieuw

De geldigheid van het huidige taxatierapport wordt verlengd tot de datum dat u redelijkerwijs de taxatie wel kunt laten uitvoeren.