

# Een streep door de vakantie

*Wat biedt de annuleringsverzekering?*



We gaan weer vaker én verder op vakantie. Een annuleringsverzekering is dan nuttig, maar garanties op een volledige vergoeding zijn er niet.

Tekst **Mark Drabbe, Els Overes**

**E**en annuleringsverzekering biedt soelaas als een geboekte vakantie om persoonlijke redenen niet kan doorgaan of vroegtijdig moet worden afgebroken. In het laatste geval is van belang of er een 'standaard' of 'luxe' annuleringspolis is afgesloten. Een standaard annuleringsverzekering vergoedt alleen niet-genoten vakantie-dagen. Een luxe annuleringsdekking vergoedt de hele reissom, dus ook de vakantiedagen die al zijn verstreken.

### Enmalig of doorlopend

Een losse annuleringsverzekering sluit je af bij je reisorganisatie of verzekeraar. Afsluiten via het reisbureau is eenvoudig en de kwaliteit van de aangeboden polissen is doorgaans prima. Maar er is wel een nadeel: de prijs. Zelf eerst vergelijken en dan afsluiten kost iets meer moeite, maar levert al snel enkele tientjes voordeel op.

Heb je al een doorlopende reisverzekering, dan is het mogelijk om hieraan een doorlopende annuleringsdekking toe te voegen. Je bent dan automatisch gedekt voor annulering van vakanties die je in de toekomst boekt.

Bij een hoge reissom is het belangrijk goed te controleren tot welk maximumbedrag er dekking is. Die bedragen lopen uiteen van €1500 tot €15.000 en gelden per persoon. Daarnaast is er meestal ook een maximumbedrag per polis per reis. Uit ons onderzoek (zie de tabel op pagina 17) blijkt dat ook deze bedragen nogal verschillen. Wel bieden sommige verzekeraars de mogelijkheid de verzekerde reissom (tijdelijk) te verhogen.

### Geldige redenen

Om te 'mogen' annuleren, is het waarom van belang. Vuistregel is dat het om een persoonlijke, onvoorzienbare reden moet gaan. Een ongeval of (ernstige) ziekte, een medische ingreep en zwangerschapscomplicaties zijn – mits onvoorzien – altijd geldige oorzaken. Dat geldt ook voor minder voor de hand liggende redenen, zoals ontslag bij een vaste baan, toewijzing van een

huurwoning of schade aan je woning of bedrijf. Een nieuwe baan is meestal een geldige reden, maar alleen als er een periode van werkloosheid aan voorafging. En dan kunnen het aantal contracturen en de duur van het dienstverband ook nog verschil maken.

Bij een verbroken relatie moet de verzekerde dat kunnen aantonen. Een in gang gezette echtscheidingsprocedure of een ontbonden samenlevingsovereenkomst is doorgaans gedekt. Een verbroken verzekering daarentegen niet.

De (onverwachte) oplevering van een koopwoning of een toegewezen adoptiekind zijn ook persoonlijke redenen, maar toch biedt de helft van de door ons onderzochte polissen hiervoor geen dekking.

Omstandigheden ter plaatse – denk aan noodweer of terrorismedreiging – zijn

meestal ook geen geldige annuleringsredenen. Zelfs niet als de overheid een negatief reisadvies (of code oranje/rood) heeft afgegeven. Dit valt namelijk onder de verantwoordelijkheid van de reisorganisatie. Bij extreme weersomstandigheden die hebben geleid tot een beschadigde accommodatie, is het vaak wél weer mogelijk een beroep te doen op de annuleringsverzekering. Dit was bijvoorbeeld het geval na de orkaan Matthew in 2016.

### Te kritisch

Een overlijdensgeval is de ernstigste persoonlijke reden die denkbaar is om je reis te moeten annuleren of afbreken. Toch gaan de verzekeraars ook met deze gebeurtenis verschillend om. Het overlijden van de verzekerde en directe familieleden is altijd gedekt. ▶



## VERZEKERAAR VERSUS ZIEKENHUIS

Wie moet annuleren vanwege een ongeval of ernstige ziekte, komt soms klem te zitten tussen de verzekeraar en het ziekenhuis. Veel verzekeraars vragen om een geneeskundige verklaring van een arts als bewijs dat je niet op vakantie kunt. Artsenfederatie KNMG adviseert zijn leden die juist niet af te geven, om te voorkomen dat de relatie met de patiënt wordt geschaad. Volgens KNMG mag alleen een onafhankelijke arts een verklaring afgeven. Die kan met toestemming van de patiënt informatie opvragen bij de behandelend arts. De verzekeraar mag de gegevens niet inzien.

Het Verbond van Verzekeraars heeft, omdat de procedure onwerkbaar is, de verzekeraars dringend geadviseerd helemaal geen doktersverklaring op te vragen. 'De verzekerde moet zelf aantonen dat hij recht heeft op een uitkering. Dat kan ook met een afsprakenkaart of een eigen verklaring. Op een andere manier bewijs aanleveren mag ook', aldus het Verbond. Wij zijn het daarmee eens en vinden dat alle verzekeraars zich aan deze richtlijnen moeten houden.

▶ Zie ook het juli/augustus-nummer van de *Geldgids*.

## TRADEYOURTRIP

**Annuleren is vaak een dure aangelegenheid, zeker als je de kosten niet op de annuleringsverzekering kunt verhalen. Vanuit die frustratie richtte Mark van der Wal in april 2016 TradeYourTrip op, een soort marktplaats voor reizen. Hoe gaat dat in zijn werk?**



'Wij berekenen direct wat het voordeligst is: claimen of verkopen'

'In principe kunnen zowel pakketreizen, busreizen en cruises als hotelkamers, vakantiehuizen en camping-reserveringen te koop gezet worden', aldus Van der Wal. 'Steeds meer verkopers en kopers weten de weg naar TradeYourTrip te vinden, en besparen daarmee veel geld. Naar schatting 70 tot 80% van de aangeboden reizen wisselt van eigenaar.'

De annuleringskosten hangen samen met het moment van annuleren. 'Hoe dichterbij de vertrekdatum, hoe interessanter verkoop wordt', aldus Van der Wal. 'We hebben een database met de annuleringsvoorwaarden van alle reisorganisaties. De verkoper vult de gegevens in en wij berekenen direct wat het voordeligst is: claimen of verkopen.' Wel wordt onderscheid gemaakt tussen pakketreizen met chartervlucht en een lijnvlucht. 'Pakketreizen met chartervluchten zijn

gemakkelijk door te verkopen. Maar het probleem bij lijnvluchten is dat de traditionele maatschappijen, zoals KLM, Lufthansa en British Airways, in hun voorwaarden hebben staan dat een vliegticket niet overdraagbaar is. De Europese wetgeving op pakketreizen maakt dit onderscheid niet. Wij vinden dat de Europese wet boven de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappijen gaat, en daarom zijn we samen met de Consumentenbond een burgerinitiatief gestart om deze wetgeving te wijzigen. Reizigers die dit initiatief willen steunen, kunnen terecht op de website van TradeYourTrip ([tradeyourtrip.nl](http://tradeyourtrip.nl)) of van de Consumentenbond ([consumentenbond.nl/acties/vliegtickets](http://consumentenbond.nl/acties/vliegtickets)). Overigens zijn losse vliegtickets van budgetmaatschappijen als EasyJet, Transavia en Ryanair wel gewoon overdraagbaar. Voor de indeplaatsstelling mogen reisorganisaties de reële administratiekosten van (in Nederland) €27 per persoon in rekening brengen. Die kosten zijn voor de verkoper. TradeYourTrip werkt op basis van no cure, no pay en rekent een vergoeding van 15% als de reis verkocht is. 'Daarvoor checken en promoten we de reis, regelen we veilig betalingsverkeer en de juiste tenaamstelling van de reispapieren.'



Maar verzekeraars zijn kritischer in andere gevallen, zoals het overlijden van een oom/tante, neef/nicht, vriend(in), huisgenoot of huisdier. Grofweg geldt steeds dat de ene helft van de verzekeraars dit wel dekt en de andere niet. Het overlijden van een ex-partner is niet gedekt, zo ondervond Victor de Reuver. In maart dit jaar maakte hij een mooie reis door de Verenigde Staten met zijn vrouw, toen onverwachts haar ex-man overleed. De zoons (wel verzekerd op de polis, maar niet mee op reis) van de vrouw en haar ex-man waren op dat moment alleen thuis samen met een jong halfzusje. Verder gaan met de reis was uiteraard niet aan de orde. Ondanks deze bijzondere en trieste omstandigheden, gaf verzekeraar Allianz in eerste instantie geen krimp. De kosten voor het afbreken van de reis, het ging om enkele duizenden euro's, werden niet vergoed. Pas na vele mails en een dreigende gang naar de geschillen-

commissie, leek Allianz tot het besef te komen dat deze handelwijze niet in de geest was van de door de heer De Reuver afgesloten 'Dubbel-zeker'-polis, met de meest uitgebreide dekking. Zonder verdere uitleg werden alle kosten alsnog vergoed.

### Zekerheid

Hoe zit het met de dekking als je niet op reis kunt omdat een van je reisgenoten moet annuleren? Sta je samen op één polis, dan is dit gedekt. Is dat niet het geval, dan verschilt het hoe verzekeraars hiermee omgaan. Meestal gelden er extra voorwaarden, bijvoorbeeld dat je samen op één boekingsbewijs moet staan of dat de reisgenoot zelf een annuleringsverzekering moet hebben. Soms geeft de annuleringsverzekering alleen thuis als de meereizende persoon anders alleenreizend wordt. De verwarring en het onbegrip over wanneer annuleren nu wel of niet gedekt is, deed reisverzekeraar

## STEEDS VAKER BEDENKTijd

Soms wil je snel boeken om een aanbieder niet mis te lopen, maar heb je nog niet alle details op een rij. Dan is een paar dagen bedenktijd (een optie) of een omboekgarantie wel zo prettig. Voor vluchten, hotel- en campingreserveringen en pakketreizen geldt niet standaard het gebruikelijke herroepingsrecht, zoals bij aankopen. Met andere woorden: als je na een paar dagen van je reservering wilt afzien, zijn daar vaak consequenties

- lees: kosten - aan verbonden. Gelukkig bieden reisorganisaties steeds vaker enkele dagen bedenktijd, ook wel 'gratis annuleren' genoemd, of de mogelijkheid om tot een aantal weken voor vertrek gratis om te boeken naar een andere bestemming. Zo bieden Corendon en Sunweb drie (werk)dagen bedenktijd, en bij Tui en Neckermann kun je binnen vijf (werk)dagen na boeking kosteloos annuleren. Het is wel even

zoeken naar de juiste informatie en de voorwaarden. Corendon en Neckermann hebben ook een gratis omboekmogelijkheid; de regels hiervoor staan duidelijk vermeld op hun website.

Bij De Jong Intra, Kras, D-reizen, TravelBird en De VakantieDiscounter vonden wij geen informatie over een periode waarin gratis geannuleerd of omgeboekt kan worden.



Europeesche enkele jaren geleden besluiten een allrisk annuleringsverzekering te introduceren. Heb je die van tevoren afgesloten, dan is elke onvoorziene en aantoonbare reden buiten je schuld om - en die persoonlijk belangrijk voor je is - geldig om de reis te kunnen annuleren of af te breken. Als je annuleert vanwege een van deze extra, normaal gesproken niet-gedekte redenen, bedraagt de vergoeding 75% van de annuleringskosten.

Ook Aegon en Allianz Global Assistance bieden inmiddels vergelijkbare allrisk dekkingen aan.

Unigarant introduceerde recentelijk een module 'extra annuleringsredenen' als aanvulling op de gewone annuleringsverzekering. Zekerheidszoekers hebben daarmee ook dekking bij een ontrabend reisadvies (code oranje of rood), besmettelijke ziektes, natuurgeweld, terrorisme, binnenlandse onrusten en stakingen. ■

## GEDEKTE BEDRAGEN DOORLOPENDE ANNULERINGSVERZEKERING

AANBIEDER	ANNULERINGSDEKKING	VERZEKERD BEDRAG		HOGERE REISSOM MOGELIJK
		PER PERSOON	PER POLIS	
ABN AMRO	standaard	€3000	onbeperkt	✓
Aegon	allrisk	€2500	€5000	
Aegon	standaard	€1500	€4000	
Allianz Global Assistance	standaard/luxe	€3000	€15.000	✓
Allianz Nederland	standaard	€1500	€7500	
ANWB	standaard/luxe	€3000	onbeperkt	✓
Aon Direct	standaard/luxe	€3000	€12.000	✓
ASR	standaard/luxe	€3000	€12.000	✓
Avéro Achmea	standaard	€3500	€12.000	✓
Centraal Beheer	standaard/luxe	€18.000	onbeperkt	✓
De Europeesche	standaard/allrisk	€1500	€6000	
Delta Lloyd	standaard	€1500	onbeperkt	
Ditzo	standaard	€3000	€12.000	✓
FBTO	standaard	€14.000	€14.000	
HEMA Verzekeringen	standaard	€1500	€5000	
ING	standaard	€1500	onbeperkt	
InShared	standaard	€2000	€6000	
Interpolis	standaard	€4500	onbeperkt	✓
Klaverblad	standaard	€3000	onbeperkt	✓
London Verzekeringen	standaard	€2000	€8000	✓
Nationale-Nederlanden	standaard	€5000	onbeperkt	✓
OHRA	standaard	€1500	onbeperkt	
Reaal	standaard	€2500	€10.000	✓
SNS	standaard	€1500	€6000	
Unigarant	standaard/luxe	€3000	onbeperkt	✓
Univé	standaard/luxe	€3000	€12.000	✓
Zelf	standaard	€1500	€6000	
ZLM	standaard	€3000	€12.000	

Peildatum: 7-6-2017. Bron: MoneyView, bewerking Consumentenbond