

Corona/Covid-19 maatregelen en gevolgen

Update 1 februari 2021 - Dagelijks komen er nieuwe meldingen binnen over besmettingen met het Coronavirus (COVID-19). Het Ministerie van Buitenlandse Zaken houdt de ontwikkelingen nauwgezet in de gaten en vertaalt dit in een reisadvies.

Raadpleeg altijd de reisadviezen per land om de situatie in het land van uw bestemming te kennen. Via deze website <https://diplomatie.belgium.be/nl> kunt u het reisadvies voor uw reisbestemming nagaan.

De inperkingsmaatregelen (negatieve reisadviezen, reisbeperkingen, reisverbod, quarantaine, samenscholingsbeperkingen, etc.) blijven van kracht tot de uitdrukkelijke herroeping door de Belgische overheid. Hou er rekening mee dat ook beperkingen opgelegd kunnen worden door de overheid van het land van bestemming. Het kan voorkomen dat het land van bestemming een langere periode van reisbeperkingen oplegt dan de Belgische overheid. In dat geval geldt de beperking van het land van bestemming.

Wat kan Allianz Assistance voor u doen? Hoe kunnen wij u helpen? U vindt de antwoorden op de meest gestelde vragen hieronder terug.

Wat kan Allianz Assistance voor u doen?

VRAGEN IN VERBAND MET ANNULERING

1. Komt Allianz Assistance tussenbeide indien ik mijn reis wil annuleren omwille van het aanwezig zijn van de ziekte Covid-19 op de bestemming?

- **Nee**, Allianz Assistance komt niet tussenbeide. Annulering is alleen gedekt in bepaalde specifieke gevallen die vermeld staan in de voorwaarden.

2. Komt Allianz Assistance tussenbeide indien ik mijn reis wil annuleren omdat IK of MIJN REISGEZEL Covid-19 heb?

- **Ja**, indien u één van onderstaande polissen hebt onderschreven:
 - Royal Service
 - Gold Service
 - Travel Service
 - Cancellation Only
 - Exclusive Selection Europe (– enkel via de reissector)
 - Jaarlijkse Reisverzekering + Annuleringsverzekering (afgesloten via www.allianz-assistance.be)

- Tijdelijke reisverzekering + Annuleringsverzekering (afgesloten via www.allianz-assistance.be)
- Annuleringsverzekering (afgesloten via www.allianz-assistance.be)
- **Nee**, indien u een (oude) jaarpolis of een andere tijdelijke polis heeft onderschreven.
- **Wat kunt u doen om in de toekomst hiervoor wel verzekerd te zijn?**
 - Contacteer uw makelaar of reisagent.
- **Let op:**
 - Een annulering wegens een ziekte moet altijd gestaafd worden met een medisch formulier. Aangezien het belangrijk is om de schade te beperken, dient deze zo snel mogelijk aan Allianz Assistance gestuurd te worden.
 - Voor meer informatie en de nodige formulieren verwijzen wij naar onze website: www.allianz-assistance.be "schade en hulp".

3. Komt Allianz Assistance tussenbeide indien ik mijn reis wil annuleren omdat er een vermoeden is dat IK of MIJN REISGEZEL met Covid-19 besmet, en ik of mijn reisgenoot in quarantaine moet blijven op dag van vertrek?

- **Ja**, indien u één van onderstaande jaarpolissen hebt onderschreven:
 - Royal Service
 - Gold Service
 - Travel Service
 - Jaarlijkse reisverzekering Premium + Annuleringsverzekering (afgesloten via www.allianz-assistance.be)
- **Let op:**
 - Laat u zo snel mogelijk testen
 - Een ziekte moet uiteraard altijd gestaafd worden met een medisch attest of attest van het testcentrum en zo snel mogelijk naar Allianz Assistance gestuurd worden.
 - Voor meer informatie en de nodige formulieren verwijzen wij naar onze website: www.allianz-assistance.be "schade en hulp".

4. Komt Allianz Assistance tussenbeide indien u niet aan boord mag van het vliegtuig omdat er een vermoeden bestaat dat u of uw reisgezel besmet bent met Covid-19 en de reisorganisatie of transportmaatschappij weigert u daarom de toegang tot het vervoermiddel

- **Ja**, indien u één van onderstaande jaarpolissen hebt onderschreven:
 - Royal Service
 - Gold Service
 - Travel Service
- Komen in aanmerking voor een tussenkomst door Allianz Assistance:
 - de niet-genoten en niet terug betaalde reisdagen

- of de niet- terug betaalde omboekingskosten.
- **Let op:**
 - Dit moet gestaafd worden door medisch attest en/of attest van de reisorganisatie of transportmaatschappij

5. Komt Allianz Assistance tussenbeide bij annulering van mijn reis, indien er een inreisverbod is, voor het land van mijn bestemming op dag van vertrek?

- **Neen**, Overheidsbeslissingen, die het vrije verkeer van personen beperkt zijn niet gedekt. **Voorbeeld:** reizen naar de USA komen momenteel (op het moment van de opmaak van deze FAQ) niet in aanmerking voor een tussenkomst van de annuleringsverzekering.
- **Wat kunt u doen?** Voor concrete informatie over uw reisbestemming verwijzen wij naar de reisadviezen op de website van het ministerie van Buitenlandse Zaken: https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen en naar de website van de overheid van het land van bestemming.

6. Komt Allianz Assistance tussenbeide bij annulering van mijn reis, indien er een negatief reisadvies geldt vanwege de Belgische overheid op dag van vertrek ?

- U boekte uw reis via een Touroperator of reisorganisator,
 - **Neen (Want, overheidsbeslissingen die het vrije verkeer van personen beperkt, zijn altijd uitgesloten.)**, Allianz Assistance komt niet tussenbeide.
 - **Wat kunt u doen?** Neem contact met uw touroperator of uw reisagent.
- U stelde uw reis ZELF volledig samen en u boekte alle onderdelen (bv. vluchten, hotel enz...)
 - **Neen. (Want, overheidsbeslissingen zijn altijd uitgesloten.)**
 - **Wat kunt u doen?** Contacteer de leveranciers waar u uw reservaties heeft gemaakt.

7. Waarmee moet ik rekening houden bij het indienen van een annuleringsclaim?

- Welke ook de reden van annulering is, het moet steeds :
 - gedekt zijn volgens de Algemene Voorwaarden.
 - gaan over een beletsel dat het u onmogelijk maakt om de geboekte reis te ondernemen.
 - materieel aantoonbaar zijn (bewijsstukken te leveren door de verzekerde).

Een reis annuleren bv. omwille van 'ik ben bang want er is corona in het land van bestemming' is geen geldige reden.

- Tevens moet u steeds de reis annuleren van zodra u weet dat deze niet kan doorgaan, dit om de annuleringschade te beperken. Indien het om een pakketreis gaat, neem dan contact op met uw touroperator/reisorganisatie.

VRAGEN IN VERBAND MET PERSONENBIJSTAND EN MEDISCHE KOSTEN

8. Wat is gedekt (en wat niet) in bijstand en medische kosten, in het kader van de kleurcodes van het ministerie van Buitenlandse Zaken? En bij ziekte door Covid-19?

Indien u ziek wordt in het buitenland kan u blijven rekenen op Allianz Assistance en dit volgens de voorwaarden van het door u gekochte product.

Wat betreft Covid-19 passen wij volgende beperkingen toe (conform onze Algemene voorwaarden, met name wanneer het vrije verkeer van personen beperkt wordt op basis van een overheidsbeslissing):

- a. Uw bestemming heeft **een groene kleurcode op de dag van vertrek:**
U geniet volledige bijstandsdekking (volgens de voorwaarden van het door u gekochte product), ook voor Covid-19 gerelateerde kosten
- b. Uw bestemming heeft **een oranje kleurcode op de dag van vertrek:**
U geniet volledige bijstandsdekking (volgens de voorwaarden van het door u gekochte product), ook voor Covid-19 gerelateerde kosten.

Voorwaarde is wel dat:

- U alle voorzorgsmaatregelen opgelegd door de Belgische én lokale overheden heeft opgevolgd.
- c. Uw bestemming **krijgt een rode kleurcode, MAAR** het gaat om een **niet-essentiële reis:**
Wij dekken geen Covid-19 gerelateerde hulpverlening.
Indien u andere bijstand nodig heeft blijven wij uiteraard tot uw dienst.
- d. Uw bestemming **IN EUROPA** krijgt **een rode kleurcode EN** het gaat om een **essentiële reis:**
U geniet volledige bijstandsdekking (volgens de voorwaarden van het door u gekochte product), ook voor Covid-19 gerelateerde kosten.

Een overzicht van wat als essentiële reis beschouwd wordt, vindt u op de site :
<https://www.info-coronavirus.be/nl/faq>

Voorwaarde is wel dat:

- In alle gevallen:

- U alle voorzorgsmaatregelen opgelegd door de Belgische én lokale overheden heeft opgevolgd.
 - U het essentiële karakter van uw reis kunt staven met een stavingstuk zoals bv. een arbeidscontract, een medisch attest verstrekt door een officiële zorginstantie of arts, een bewijs van overlijden, enz...
 - U behoort tot een risico-groep:
 - Uw arts heeft u de expliciete goedkeuring gegeven om in een rode zone te mogen reizen.
- e. Uw bestemming **BUITEN EUROPA** krijgt **een rode kleurcode**, **EN** het gaat om een **essentiële reis om PROFESSIONELE redenen: U geniet – gedurende de benodigde tijd om uw werkzaamheden uit te voeren** - volledige bijstandsdekking (volgens de voorwaarden van het door u gekochte product), ook voor Covid-19 gerelateerde kosten.

Voorwaarde is wel dat:

- In alle gevallen:
 - U alle voorzorgsmaatregelen opgelegd door de Belgische én lokale overheden heeft opgevolgd;
 - U het essentiële karakter van uw reis kunt staven met een stavingstuk zoals bv. een arbeidscontract;
 - U kunt met een stavingstuk bewijzen dat de duur van het verblijf in verhouding staat tot de verrichte werkzaamheden
 - U behoort tot een risicogroep: Uw arts heeft u de expliciete goedkeuring gegeven om in een rode zone te mogen reizen.
- f. Uw bestemming **BUITEN EUROPA** krijgt **een rode kleurcode**, **EN** het gaat om een **essentiële reis die NIET om PROFESSIONELE redenen wordt ondernomen is:** Wij dekken geen Covid-19 gerelateerde hulpverlening.
Indien u andere bijstand nodig heeft blijven wij uiteraard tot uw dienst.

Indien de kleurcode wijzigt tijdens uw verblijf, geldt steeds de kleurcode op het moment van uw vertrek. Met andere woorden, indien het reisadvies van het ministerie van buitenlandse zaken naar rood verspringt voor uw vertrek, kunnen wij u vanaf die datum niet dekken voor Covid-19 gerelateerde kosten. Verandert het tijdens u verblijf, dan geldt de kleurcode die van toepassing was op de dag van uw vertrek. De officiële bron voor de kleurcodes = <https://diplomatie.belgium.be>

Wat mag u zeker niet vergeten?

- Bij ambulante kosten (bv. een consultatie bij de dokter, zonder ziekenhuisopname, en tot maximaal 250€):
 - Hou alle betalingsbewijzen bij

- Bij uw thuiskomst, biedt u deze betalingsbewijzen aan uw ziekenfonds
- Stuur naar Allianz Assistance:
 - de verrekening van uw ziekenfonds
 - het ingevulde aangifteformulier: Voor meer informatie: www.allianz-assistance.be "schade en hulp".
- Bij een opname in het ziekenhuis:
 - Contacteer altijd en zo snel mogelijk Allianz Assistance +32 2 290 61 00. Dit nummer is 24/7 bereikbaar.

VRAGEN IN GEVAL VAN QUARANTINE

9. Komt Allianz Assistance tussen indien mijn hotel door een overheidsinstantie in quarantaine wordt geplaatst en het hotel mij hiervoor bijkomende verblijfskosten aanrekent? zou mij hiervoor verlengde verblijfskosten kunnen aanrekenen?

- Neen, Allianz Assistance komt niet tussenbeide.
- Wat kunt u doen? Contacteer uw [reisorganisator](#), het hotel of de lokale instanties.

10. Komt Allianz Assistance tussen indien IK en/of mijn reisgezel in mijn hotel in quarantaine worden geplaatst omdat ik of mijn reisgezel tijdens mijn reis Covid-19 verschijnselen vertoon of via contacttracing verplicht ben om in quarantaine te gaan?

- Ja, indien u één van onderstaande polissen heeft onderschreven:
 - Royal Service
 - Gold Service
 - Travel Service
 - Jaarlijkse reisverzekering Premium + Annuleringsverzekering (afgesloten via www.allianz-assistance.be)
- Neen, indien u een andere polis heeft onderschreven.

Wat kunt u doen om in de toekomst hiervoor wel verzekerd te zijn?

Contacteer uw makelaar of reisorganisator

Wat zal Allianz Partners voor u doen?

- U heeft recht op een compensatie voor de niet genoten reisdagen conform uw Algemene Voorwaarden
- Allianz Assistance vergoedt u eveneens het verschil met de omboeking van uw terugvlucht
- Allianz Assistance komt bovendien tussen voor een verblijfsverlenging conform aan de Algemene voorwaarden indien uw quarantaineperiode langer duurt dan uw initiële reistijd, en het hotel u hiervoor kosten aanrekent.

Tip: Neem zo snel mogelijk contact op met onze Welcome Desk 0032/2 290 64 68 opdat wij u zo goed als mogelijk kunnen helpen

VRAGEN IN VERBAND MET MIJN CONTRACT

11. Blijft mijn reis-en bijstandsverzekering geldig indien ik langer op mijn bestemming moet blijven?

- **Ja**, zolang het om medische reden of quarantaine (op medisch voorschrift) gaat, zal Allianz Assistance dit dekken in de waarborg 'bijstand personen'. En dit zowel voor alle jaar- als tijdelijke verzekeringsformules.
- **Let op:** Allianz Assistance zal u medisch assisteren maar zal zich altijd moeten schikken naar de eventuele beperkende lokale regels en beslissingen van een bevoegde autoriteit.

12. Krijg ik mijn verzekeringspremie terugbetaald indien mijn reis niet doorgaat omdat DE REISORGANISATOR mijn reis annuleert?

- U heeft een TIJDELIJKE **reis- en bijstandsverzekering** ZONDER dekking annulering : Travel Selection of Assistance Only of Tijdelijke Reisverzekering (afgesloten via www.allianz-assistance.be):
 - **Ja**, Allianz Assistance betaalt uw verzekeringspremie terug
 - **Wat moet u doen?** Contacteer uw bemiddelaar (verzekeringsmakelaar of reisagent)
- U heeft een TIJDELIJKE **annuleringsverzekering** 'Cancellation Only' of Tijdelijke Annuleringsverzekering (afgesloten via www.allianz-assistance.be)
 - **Neen**, Allianz Assistance betaalt uw verzekeringspremie NIET terug aangezien u reeds heeft genoten van de lopende dekking en waarborg annulering.
- U heeft een TIJDELIJKE **Reisverzekering** afgesloten via www.allianz-assistance.be:
 - **Ja**, Allianz Assistance betaalt de verzekeringspremie van uw reisverzekering terug. Als u ook een annuleringsverzekering heeft afgesloten, dan krijgt u dat deel van de verzekering niet terug, aangezien u reeds heeft genoten van de lopende dekking en waarborg annulering.
 - **Wat moet u doen?** Contacteer onze Welcome Desk. Dit kan via het telefoonnummer 02/ 290 64 68 of per email : welcome.be@allianz.com. Bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 - 17.00 uur.

13. Komt Allianz Assistance tussenbeide indien ik vroeger naar huis wil vanwege een uitbraak van het Corona-virus op mijn bestemming?

- **Neen**, Allianz Assistance komt niet tussenbeide.

14. Komt Allianz Assistance tussenbeide indien “de overheid” een reisverbod uitvaardigt

- **Nee**, beslissingen van de overheid en beperkingen van het vrije verkeer zijn steeds uitgesloten.

15. Mijn Touroperator annuleert mijn reis: Kan ik mijn tijdelijke reis- en bijstandsverzekering behouden indien ik kies voor een alternatief i.p.v. mijn reis te annuleren?

- **Ja**, de polis mag overgedragen worden op een nieuwe reis via een directe omboeking

16. Heb je nog vragen of wil je meer informatie?

- Dan kan u contact opnemen met onze Welcome Desk.
Dit kan via het telefoonnummer 02/ 290 64 68 of per email : welcome.be@allianz.com. Bereikbaar op werkdagen tussen 9.00 - 17.00 uur.
- We adviseren u ook om geïnformeerd te blijven via de Wereldgezondheidsorganisatie (WHO) en het Instituut voor Tropische Geneeskunde in Antwerpen:
<https://www.who.int/westernpacific/emergencies/novel-coronavirus>
<https://www.wanda.be/nl/landen/china>
- De FOD Volksgezondheid heeft een site gewijd aan het Coronavirus online gezet:
www.info-coronavirus.be/nl
- Veelgestelde vragen : Hier vindt u een antwoord op de meest gestelde vragen rond het Coronavirus <https://www.info-coronavirus.be/nl/faqs/>