



Na een val belandde Nico met een complexe polsbreuk in een ziekenhuis in de Dominicaanse Republiek. Alsof dat niet erg genoeg was, deed zijn verzekering moeilijk. Expert Sam Vandervelpen legt uit hoe je dat voorkomt. © Nico Van Elzen / Verzekeringen.be

Nico beleeft nachtmerrie nadat hij zijn pols breekt op reis: “De verzekeraar weigerde het ziekenhuis 4.000 dollar borg te betalen”

Tijdens zijn eerste vakantiedag in de Dominicaanse Republiek breekt Nico zijn pols. Ondanks zijn reisbijstandsverzekering, bezorgde die breuk hem heel wat geldzorgen: “Ik was onder andere gedekt voor 100 euro aan telefoonkosten. Maar bellen kostte 5 euro per minuut en ik hing steeds meer dan 10 minuten in de wachtrij.” Hoe vermijd je zo’n miserie? En in welke gevallen kan je (beter niet) op je reisverzekering rekenen? Expert Sam vandervelpen (Verzekeringen.be) geeft advies.

Nico en zijn vrouw gingen negen dagen op reis naar de Dominicaanse Republiek. Maar op de eerste dag sloeg het noodlot al toe. “Ik gleed uit op een natte trap, waarbij ik voorovergebogen op mijn pols belandde. Het verdict in het ziekenhuis in Punta Cana was een zeer complexe polsbreuk.

Mijn echtgenote belde onmiddellijk onze reisbijstandsverzekeraar, maar die weigerde om de borg van 4.000 dollar te betalen. Nochtans had ik die nodig om een kamer en een operatie in het ziekenhuis te kunnen krijgen. Na veel heen en weer bellen, kregen we meer uitleg: “In de Dominicaanse Republiek profiteert men te erg van deze situaties en wij willen daar niet onmiddellijk aan toegeven. Daardoor moest ik uren op een stoeltje in de wachtkamer zitten, mijn pijnlijke arm ondersteunend. Nadat we boos bleven herhalen dat wij niet de speelbal wensten te zijn van een gevecht tussen verzekering en ziekenhuis werd de borg uiteindelijk toch betaald.”



Ik was gedekt voor 100 euro aan telefoonkosten, maar bellen kostte per minuut al vijf euro en vaak hingen we meer dan tien minuten in de wachtrij van de klantendienst

- Nico

Voor de operatie, die ervoor moest zorgen dat Nico veilig kon gerepatrieerd worden, vroegen ze daarentegen opnieuw een betaalgarantie. “Weer deed de verzekering moeilijk, waardoor de operatie pas een dag later kon plaatsvinden en ik de pijn intussen maar moest zien te verbijten”, zegt hij.

Ook nadien moest er nog heel wat geregeld worden. “Ik was gedekt voor 100 euro aan telefoonkosten, maar bellen kostte per minuut al vijf euro en vaak hingen we meer dan tien minuten in de wachtrij van de klantendienst. Ik kreeg ook constant iemand anders aan de lijn en moest telkens vanaf nul weer mijn verhaal doen. Ik voelde me letterlijk aan het lijntje gehouden. Ook de communicatie van de callcentermedewerkers liet serieus te wensen over. Zo bleek het voor hen een onoverkomelijk probleem te zijn dat het medisch rapport van de plaatselijke traumatoloog in het Spaans was opgesteld.”



Op het moment van vertrek mocht ik het ziekenhuis niet verlaten. De verzekeraar had hen nog geen betaalgarantie gegeven.

- Nico

‘Fit to fly’?

Van de dokter in het ziekenhuis mocht Nico uiteindelijk vertrekken onder bepaalde reisvoorwaarden: een tweede vliegtuigzetel naast mij om mijn arm op te leggen én medische assistentie op de luchthaven. “Maar ondanks deze ‘fit to fly’ kon ik het ziekenhuis niet verlaten, want ze boden mij maar geen terugvlucht aan. Uiteindelijk heb ik daar nog een hele week gelegen om gewoon op mijn originele terugvlucht naar België te belanden. De taxi naar de luchthaven moest ik eveneens zelf regelen. Tot overmaat van ramp kon het ziekenhuis me op het moment van vertrek niet ontslaan. De verzekeraar had hen nog geen betaalgarantie gegeven. Na een hoop stress en bijkomende telefoontjes haalde ik nog net op tijd mijn vlucht, waar ik dan ook nog eens de verkeerde plaats zonder extra armruimte kreeg toegewezen.”



De pols van Nico was er ernstig aan toe. © Nico Van Elzen

Bij thuiskomst en vier operaties later contacteerde Nico op advies van zijn makelaar de Ombudsdienst van de verzekeraar. “Vier maanden lang kreeg ik geen antwoord op mijn klacht over het ‘niet ontzorgen van de gedupeerde’ - ondanks meerdere herinneringen. Ten einde raad stuurde ik hen een aangetekende brief en ging ik ook aankloppen bij de Ombudsdienst van de koepelorganisatie der verzekeringen. Deze mensen hebben wél naar mijn verhaal geluisterd en koppelden al na twee weken de reactie van de reisverzekeraar terug. De medewerkers waren van oordeel dat ze niets verkeers hadden gedaan en gingen ‘enkel als commerciële geste’ mijn extra telefoonkosten van zo’n 600 euro betalen. Uiteindelijk heb ik me bij de situatie neergelegd, maar niet voordat ik al mijn andere contracten bij deze verzekeraar heb opgezegd.”

Wat zegt de expert?

Sam vandervelpen (Verzekeringen.be) :“Dat de klant hier niet netjes behandeld werd, staat buiten kijf. Volgens de algemene voorwaarden van deze verzekeraar had Nico effectief recht op zowel de medische kosten en hospitalisatiekosten, als de vervoerskosten naar het ziekenhuis en de luchthaven. De klant bleef ook langer dan vijf dagen in het ziekenhuis,

“Het was zeker slim van Nico om met het voorval naar de Ombudsman te gaan”, gaat Vandervelpen verder. “Mocht hij een aparte onafhankelijke rechtsbijstandverzekering gehad hebben, kon hij die op dat moment ook inschakelen om verdere juridische stappen te ondernemen. Meer had hij op voorhand niet kunnen doen. In het contract staat bijvoorbeeld niet dat de verzekeraar niet tussenkomt in bepaalde landen omdat die oneerlijke prijzen zouden aanrekenen.”

Wat is een reisverzekering wel/niet?

“Een reisverzekering is voor alle duidelijkheid géén annulatie- of ‘aanvullende’ verzekering, maar een reisbijstand die ziektes, ongevallen en repatriëring voor zijn rekening neemt.” Reis je buiten Europa, dan is zo’n onafhankelijke reisbijstand absoluut een must omdat je Belgische/Europese ziekteverzekering dan nutteloos is. Het staat dan ook los van je mutualiteit, al biedt CM bijvoorbeeld ook een optionele reisverzekering aan. “Welke verzekeraar je ook kiest, deze zal de zorgkosten op zich nemen tot je in staat bent om weer naar België te reizen, waar je dan verder zal behandeld worden in het reguliere Belgische zorgcircuit. Ook voor je nieuwe terugvlucht ben je dan gedekt.”



Een verzekeraar moet tegenwoordig een online informatiekaart kunnen presenteren, waar de belangrijkste dekkingen en details in twee minuten duidelijk worden uitgelegd.

- Sam vandervelpen, Verzekeringen.be

Welke reisverzekering kies je nu het beste?

“De slimste manier om eender welke verzekering af te sluiten, is goed te vergelijken via online vergelijkingsplatformen”, zegt Vandervelpen. “Beslis welke opties jij belangrijk vindt en welke prijs de verschillende verzekeraars

pakket. Gelukkig moet zo'n verzekeraar tegenwoordig verplicht een online informatiekaart kunnen presenteren, waar de belangrijkste dekkingen en details in twee minuten duidelijk worden uitgelegd." Kortom, geen geknoei met 'kleine lettertjes'.

Populaire reisbijstandsverzekeringen bij Belgen zijn onder meer Europe Assistance, Allianz Assistance, AXA en Touring. "Die bieden allemaal specifieke producten aan, met of zonder een aanvullende annulatie- en/of bagageverzekering. Bij AXA hangt de premie bijvoorbeeld sterk af van je leeftijd, die vooral voor jonge reizigers voordelig is. Ze hebben ook een specifiek product voor Erasmus of taalreizen voor 299 euro per jaar." Hieronder vind je ook simulaties terug van mogelijke dekkingen bij de andere grote reisverzekeraars die niet-leeftijdsafhankelijk zijn.

Lees verder onder de tabel.

Bestemming:	Spanje (Reis binnen Europa)
Kost reis:	3000
Aantal volwassenen:	2
Aantal kinderen:	2
Aantal dagen:	10

	Allianz standard (enkel bijstand)	Allianz comfort (bijstand + bagage)	Europ Assistance	VAB	Touring
Prijs reisbijstand	70	80	92	139,84	92
Prijs bagage				19,88	Gratis mee inbegrepen bij annulatie voor € 1000 per persoon
Prijs annulatie	192	192	130	187,49	140
Bijstand voertuig			47,99	52	34

Bestemming:	Dominicaanse republiek
Aantal volwassenen:	2
Aantal kinderen:	0
Kost reis:	5000
Aantal dagen:	10

	Allianz standard (enkel bijstand)	Allianz comfort (bijstand + bagage)	Europ Assistance	VAB	Touring
Prijs reisbijstand	70	100	130,6	134,82	120
Prijs bagage				19,88	Gratis mee inbegrepen bij annulatie voor € 1000 per persoon
Prijs annulatie	330	330	590	312,5	70
Bijstand voertuig					

Bestemming:	Verenigde staten
Aantal volwassenen:	2
Aantal kinderen:	1
Kost reis:	6000
Aantal dagen:	15

	Allianz standard (enkel bijstand)	Allianz comfort (bijstand + bagage)	Europ Assistance	VAB	Touring
Prijs reisbijstand	360	427,5	258	303,33	270
Prijs bagage				44,7	Gratis mee inbegrepen bij annulatieverzekering voor € 1000 per persoon
Prijs annulatie	384	384	590	375	105
Bijstand voertuig					

Bestemming:	Thailand
Aantal volwassenen:	2
Aantal kinderen:	0
Kost reis:	4000
Aantal dagen:	21

	Allianz standard (enkel bijstand)	Allianz comfort (bijstand + bagage)	Europ Assistance	VAB	Touring
Prijs reisbijstand	147		238	283,12	252
Prijs bagage		210		41,72	Gratis mee inbegrepen bij annulatieverzekering voor € 1000 per persoon
Prijs annulatie	256	256	220	250	70
Bijstand voertuig					

Vergelijkingstabel. © Verzekeringen.be

De meeste reisverzekeringen zijn tijdelijk, waardoor je enkel voor een specifieke periode in een bepaald land verzekerd bent. “Ga je meer dan twee keer per jaar op reis, dan kom je meestal wel goedkoper uit met een doorlopende reisverzekering die je jaarlijks betaalt”, aldus de expert.

Pas op: ook een Europese bestemming draagt risico's met zich mee

“We raden reizigers steeds aan om ook voor sportieve Europese reizen (EU inclusief Noorwegen, Zwitserland en Liechtenstein) een reisbijstand af te sluiten. Maar weinig mensen weten immers dat de mutualiteit de medische kosten meestal maar tot een bepaalde hoogte.” Hoeveel het plafond bedraagt, hangt af van je specifieke ziekenfonds. Maar hoe dan ook zijn de duurste landen op medisch vlak Europese bestemmingen met Zwitserland en Noorwegen op plaats één en twee. Bij een skiongeval in Zwitserland kan een nacht in een privékliniek alleen al soms meer dan 10.000 euro kosten. En ook repatriëring binnen Europa zit niet inbegrepen in de standaardverzekering.”

Tot slot is het ook erg belangrijk dat je je Europese Ziekteverzekeringskaart (EVZK) steeds bij de hand hebt als je op jouw Europese bestemming iets onverwachts meemaakt. “Deze gratis kaart kan je gemakkelijk bij je mutualiteit aanvragen.” Ben je hier slordig in, dan kunnen je toch extra lokale kosten te beurt vallen.