



Komt je reisverzekering niet tussenbeide? Verzekeringsexpert Sam Vandervelpen overloopt de drie voornaamste redenen die verzekeraars opwerpen om je niet te hoeven uitbetalen. © ThinkStock / Verzekeringen.be

Dit zijn de 3 meest gegeven redenen waarom je reisverzekering je niet terugbetaalt (en hoe je die kunt voorkomen)

Het aantal klachten die de Ombudsman van de Verzekeringen ontving over een annulatieverzekering steeg vorig jaar met liefst 50 procent. Meer dan een derde van de klachten die de Ombudsman behandelde ging over de weigering van een tussenkomst van de annulatieverzekering, zo schetst Sam Vandervelpen van vergelijkingswebsite [Verzekeringen.be](https://www.verzekeringen.be). Volgens de verzekeringsexpert

1. De kleine lettertjes

“Het klinkt heel logisch, maar is toch belangrijk om te herhalen: bij elke verzekering horen ook uitsluitingen, beter bekend als de kleine lettertjes”, zegt Sam Vandervelpen. “De uitsluitingen bepalen in welke situaties of onder welke voorwaarden je geen vergoeding van je verzekering krijgt. Nog steeds te veel mensen lezen die uitsluitingen niet goed na, of raken verward door de vele opties en aanvullende verzekeringen die ze kunnen kiezen.”

Lees ook



“Mijn zwaargewonde zoon naar België halen, kost me ruim 200.000 euro”: mama radeloos na ongeval van Jorgo (39) op Bali



Dubbel zoveel ongevallen met quads en scooters in het buitenland: “Opletten met enorm aanbod, maak op voorhand testrit”

“

Vooraf de reisverzekering en de annulatieverzekering worden wel eens door elkaar gehaald.

- Sam Vandervelpen

“Voor de duidelijkheid: een reisverzekering vergoedt je medische kosten op reis, een annulatieverzekering betaalt reis- en/of boekingskosten terug als je niet op reis kan vertrekken of eerder moet terugkomen, en een bagageverzekering neemt kosten voor verloren, gestolen of beschadigde bagage op zich. Vooraf de reisverzekering en de annulatieverzekering worden wel eens door elkaar gehaald.”

Wat kan je doen?

“Verzekeringen hebben de reputatie om ondoorgrondelijk te zijn. Gelukkig is dat maar een mythe, want er is tegenwoordig genoeg duidelijke informatie te vinden. Onlineplatformen zoals Verzekeringen.be geven consumenten een goed overzicht van de waarborgen. Tegenwoordig moet elke verzekeraar ook een informatiefiche, of IPID-fiche, beschikbaar maken. Hier vind je op enkele pagina’s de belangrijkste dekkingen en uitsluitingen van je verzekeringen terug. Onze tip: lees dat bestand zeker goed na!”

2. Geen bewijs

“De ombudsman merkt dat er steeds meer klachten komen wegens lange regelingstijden. De verzekeraar vraagt almaar meer bewijsmateriaal. Onvoldoende bewijsmateriaal kan een reden zijn waarom je verzekeraar weigert uit te betalen.”

Wat kan je doen?

“Je kan op voorhand informeren bij je makelaar of tussenpersoon welke documenten je nodig zou hebben indien er zich een schadegeval voordoet. Wat wordt er van je verwacht? Als je niet zeker bent, dan kan je best zoveel mogelijk bewijsmateriaal bijhouden. Vraag van al je kosten een factuur, neem foto’s, enzovoort.”

3. Iemand anders is verantwoordelijk

“Soms is het bij een schadegeval niet duidelijk wie er moet betalen. Een klassiek geval: hoewel verschillende reis- of annulatieverzekeringen je een vergoeding beloven bij vertraging van je vliegtuig, zal je verzekeraar je vaak toch eerst naar de vliegtuigmaatschappij zelf sturen om een vergoeding te vragen. Bij de vele annuleringen tijdens de coronaperiode zagen we dit probleem ook: verschillende maatschappijen wijzen met de vinger naar elkaar.”

Wat kan je doen?

“Wees erop voorbereid dat je soms wat moeite zult moeten doen om een schadevergoeding te krijgen. Hoor bij de verschillende partijen die verantwoordelijk kunnen zijn, zoals je verzekeraar en luchtvaartmaatschappij. Een rechtsbijstandsverzekering kan je mogelijk helpen met juridische informatie

en eventuele kosten die je maakt om je schadevergoeding te eisen.”

Testaankoop: “Ga op voorhand na wat wel en niet gedekt is”

“Er zijn erg veel verschillende reisverzekeringen, waarvoor andere regels gelden”, zegt ook woordvoerder Laura Clays van consumentenorganisatie Testaankoop. “Denk vooraleer je een verzekering afsluit goed na wat voor verzekering je nodig hebt.

Is er een kans dat je niet zal kunnen gaan? Sluit dan een annulatieverzekering af. Heb je schrik dat er iets kan gebeuren ter plaatse waarvoor je nog niet gedekt bent via je gewone ziekteverzekering of autoverzekering? Dan kijk je naar een reisbijstandsverzekering. Weten waarvoor je wel en niet gedekt bent is de eerste stap.

Besef ook dat je voor best wel wat dingen sowieso al verzekerd bent. Je ziekteverzekering geldt al op heel wat plaatsen, zeker binnen Europa. Je verplichte BA-autoverzekering eveneens, en ook vele omniumverzekeringen dekken landen in het buitenland. Een annulatieverzekering zit automatisch bij vele kredietkaarten, dus boek zoveel mogelijk met die kredietkaart. En check ook eens tot wanneer je sowieso kan annuleren bij je hotel of B&B. Sommige bieden de mogelijkheid om tot de dag voor aankomst gratis te annuleren.”



Weet wat de limieten van je verzekering zijn, zowel wat betreft gedekte situaties als uitbetalingsplafonds. Zo kom je niet voor verrassingen te staan.

- Laura Clays, Testaankoop

“Om problemen met je verzekering te vermijden na een voorval, komt het er

zoals altijd op aan om op voorhand goed te weten wat wel en niet gedekt is”, gaat Clays verder. “*Pre-existing conditions (reeds bestaande aandoeningen voordat de verzekering werd afgesloten, red.)* zijn altijd uitgesloten bij verzekeringen. Ook wie er bij de polis mee gedekt is en de limieten van uitbetaling vind je terug in de voorwaarden. Zoals Sam ook al aanhaalt: lees de lettertjes. Weet wat de limieten zijn van je verzekering, zowel wat betreft gedekte situaties als uitbetalingsplafonds. Zo kom je niet voor verrassingen te staan.

Check ook op voorhand al eens de procedure die je moet volgen als er iets gebeurt. In dat soort situaties heb je al genoeg aan je hoofd, dan wil je snel kunnen handelen. Sla een telefoonnummer alvast op in je notities of schrijf het op een documentje dat je snel kan vinden.”

En wat als je het niet eens bent met de beslissing van een verzekeraar die niet wil tussenkomen? “Geef eerst aan de verzekeraar aan waarom je het niet eens bent met de beslissing en probeer zo tot een overeenkomst te komen. Als dat niet lukt, kun je uiteraard altijd bij Testaankoop terecht. Er is ook de Ombudsman van de Verzekeringen. En anders kun je naar de rechtbank trekken. Neem daarvoor een advocaat in de hand. Heb je een rechtsbijstandsverzekering, dan betaalt die de kosten.”