

## Corona/Covid-19 maatregelen en gevolgen

In navolging van de maatregelen die de Belgische overheden hebben genomen vanwege het Coronavirus COVID-19, nodigen we u uit om hier onze [update van 20 oktober 2020](#) van de FAQ – COVID-19/Coronavirus te lezen.

De verschillende inperkingsmaatregelen (negatieve reisadviezen, reisbeperkingen, 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?

#### 1. Komt Allianz Assistance tussenbeide indien ik mijn reis wil annuleren louter omwille van het Corona-virus op de bestemming?

- **Neen**, Allianz Assistance komt niet tussenbeide. Annulering is alleen gedekt in bepaalde specifieke gevallen die vermeld staan in de voorwaarden. Het uitbreken van een pandemie is geen verzekerde annuleringsreden.

#### 2. 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 AV, met name wanneer het vrije verkeer van personen beperkt wordt op basis van een overheidsbeslissing):

- a. Uw bestemming krijgt **een groen licht**:  
U geniet volledige bijstandsdekking (volgens de voorwaarden van het door u gekochte product), ook voor Covid-19 gerelateerde kosten

- b. Uw bestemming krijgt **een oranje licht**:  
U geniet 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.
- c. Uw bestemming krijgt **een rood licht 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.  
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 aannemelijk bewijs zoals bv. Een uittreksel uit het register van de burgerlijke stand, een geboorteakte om de familieband aan te tonen, een arbeidscontract, een medisch attest verstrekt door een officiële zorginstantie of arts, een bewijs van overlijden, juridisch bindende documenten enz...
      - Een overzicht van wat als essentiële reis beschouwd wordt, vindt u op de site : <https://www.info-coronavirus.be/nl/fag>
  - U behoort tot een risico-groep:
    - Uw arts heeft u de expliciete goedkeuring gegeven om in een rode zone te mogen reizen.
- d. Uw bestemming krijgt **een rood licht, MAAR** het gaat om een **niet-essentiële reis**: Wij kunnen u niet dekken voor 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](http://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**.

### 3. Komt Allianz Assistance tussenbeide bij annulering van mijn reis, indien er een inreisverbod is, voor het land van mijn bestemming?

- **Neen**, Overheidsbeslissingen (beperkingen van het vrije verkeer) zijn niet gedekt.  
**Voorbeeld:** reizen naar de USA komen momenteel niet in aanmerking voor een tussenkomst van de annulatieverzekering.
- **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](https://diplomatie.belgium.be/nl/Diensten/Op_reis_in_het_buitenland/reisadviezen) en naar de website van de overheid van het land van bestemming.

### 4. Komt Allianz Assistance tussenbeide bij annulering van mijn reis, indien er een negatief reisadvies geldt vanwege de Belgische overheid ?

- U boekte uw reis via een Touroperator of reisorganisator,  
**Neen**, 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...) zelf  
**Neen.** (Want, overheidsbeslissingen zijn altijd uitgesloten.)

### 5. Komt Allianz Assistance tussenbeide indien ik mijn reis moet annuleren omdat ik zelf of een familielid ziek ben/is geworden door het Corona-virus (en dus niet kan reizen)?

- **Ja**, Dit geldt voor al onze formules waarin een annuleringsdekking vervat zit.
- **Let op:**
  - Aangezien wij vragen om de kosten te beperken, dient een annulatie zo snel als mogelijk te gebeuren.
  - Een (ernstige) ziekte moet uiteraard altijd gestaafd worden door een medisch attest, zodat onze dokter contact kan nemen met uw behandelende arts.
  - Voor meer informatie en de nodige formulieren verwijzen wij naar onze website: [www.allianz-assistance.be](http://www.allianz-assistance.be) “schade en hulp”.

**6. Komt Allianz Assistance tussen indien ik in mijn hotel in quarantaine word geplaatst en het hotel mij hiervoor verlengde verblijfskosten aanrekent? (bv. maaltijden en andere kosten)**

- **Neen**, Allianz Assistance komt niet tussenbeide.
- **Wat kunt u doen?** Contacteer uw reisorganisator, het hotel en de lokale instanties.

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

- **Ja**, zolang het om medische reden (op medisch voorschrift) is, 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 aan de eventuele lokale regels en beslissingen van een bevoegde instantie, waardoor het mogelijk is dat wij niet alles kunnen uitvoeren zoals in een normale situatie.

**8. 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:  
**Ja**, Allianz Assistance betaalt uw verzekeringspremie terug  
**Wat moet u doen?** Contacteer uw bemiddelaar (verzekeringmakelaar of reisagent)
- U heeft een TIJDELIJKE **reis- en bijstandsverzekering** MET dekking annulering: Exclusive Selection Europe:  
**Neen**, Allianz Assistance betaalt uw verzekeringspremie NIET terug aangezien u reeds heeft genoten van de lopende dekking van de waarborg annulering.
- U heeft een TIJDELIJKE **annuleringsverzekering** : Cancellation Only  
**Neen**, Allianz Assistance betaalt uw verzekeringspremie NIET terug aangezien u reeds heeft genoten van de lopende dekking en waarborg annulering.

**9. 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.

**10. Komt Allianz Assistance tussenbeide indien “de overheid” beslist dat de “invoer” en de “uitvoer” van reizen verboden is?**

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

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

- **Neen**
  - **Wat zal Allianz Assistance doen:**
    - Wij annuleren uw polis
    - Wij betalen u het betrokken bedrag en eventueel bijhorende kosten terug (tot maximaal bedrag van de betaalde premie), op voorwaarde dat
      1. De reis wel degelijk werd geannuleerd door de TO
      2. En uw reisbijstandsformule GEEN dekking annulering omvatte
  - **Wat moet u doen?** Hierna hebt u de vrijheid om rustig:
    - een andere bestemming te kiezen
    - een nieuwe polis af te sluiten. Contacteer hiervoor uw bemiddelaar (verzekeringsmakelaar of reisagent)

## 12. Waarmee moet ik rekening houden bij het indienen van een annulatie claim?

- Welke ook de reden van annulatie is, het moet steeds :
  - gaan over een beletsel dat het u onmogelijk maakt om de geboekte reis te ondernemen.
  - materieel aantoonbaar zijn (bewijsstukken te leveren door de verzekerde).
  - gedekt zijn volgens de Algemene Voorwaarden.Een reis annuleren bv. omwille van 'schrik' is geen geldige reden.
- Tevens moet u steeds de reis annuleren van zodra u weet dat deze niet kan doorgaan, dit om de annuleringskosten te beperken. Indien het om een pakketreis gaat, neem dan contact op met uw touroperator/reisorganisatie.

## 13. Ik heb een evenement geboekt dat niet doorgaat vanwege de Coronacrisis en heb een World Royal Protection of Royal Service contract. Ben ik gedekt?

- **Neen**, Allianz Assistance komt niet tussenbeide.  
In het geval van een annulatie van een evenement (concert, festival, cultureel of sportief evenement...) ten gevolge van een overheidsbeslissing is er geen terugbetaling door Allianz Assistance. Annulering is alleen gedekt in bepaalde specifieke gevallen die vermeld staan in de Algemene voorwaarden.
- De organisator van het evenement is verantwoordelijk en verplicht tot het omboeken of terugbetalen van de tickets.

**14. Ontvang ik een compensatiereis indien ik op reis ben, de streek waarin ik me bevind wordt in lock down gezet en ik word gerepatrieerd door het Ministerie van Buitenlandse Zaken?**

- **Neen**, alle gevolgen vanuit overheidsbeslissingen zijn niet gedekt. Een compensatiereis kan enkel gegeven worden onder welbepaalde voorwaarden die vermeld staan onder de algemene voorwaarden.

**15. Ben ik gedekt voor de kosten van een coronatest en de daarbij horende verplichte quarantaine indien ik naar België terugkeer vanuit een “rode” streek/stad**

- **Neen**, gevolgen van overheidsbeslissingen zijn niet gedekt. De kosten van een eventuele coronatest en quarantaine vallen niet onder de dekkingen.