

Wat te doen bij schade/problemen

1) SCHADE MEDISCHE EN TANDHEELKUNDIGE KOSTEN

In geval van medische kosten die je maakt tijdens de vakantie is het volgende van belang: in geval van een onvoorziene en ernstige ziekte of ongeval in het buitenland, waarvoor ziekenhuisopname noodzakelijk is, ben je verplicht vooraf contact op te nemen met de alarmcentrale van de verzekeraar:

ISIS- Goudse alarmcentrale (als je een ISIS verzekering hebt afgesloten): +31 (0)20 5929282. Als je tijdens de verzekerde periode een dokter moet bezoeken of moet worden opgenomen in een ziekenhuis in de Verenigde Staten dient DIRECT contact op genomen te worden met ISIS Assistance USA tel: + 1 866 255 7635.

Tip: heb je geen bij de hand om te bellen, bel dan collect-call.

Bij kleinere zaken (bv huisartsbezoek) kan je zelfstandig actie ondernemen, en later de nota indienen bij de verzekeraar. In geval van het indienen van een claim voor medische en tandheelkundige kosten tijdens of na je vakantie gelden de volgende 2 belangrijke stappen

1. Vul een schadeformulier in en vraag de betreffende arts of apotheker dit ook te ondertekenen.
2. Stuur dan een ingevuld schadeformulier tezamen met de door jezelf betaalde nota's naar onderstaand adres. Je wordt verzocht je polisnummer op de correspondentie te vermelden.

LET OP: indien je bij de Special ISIS de aanvullende optie "Extra" hebt afgesloten, dien je de medische declaraties eerst naar je zorgverzekeraar in NL te sturen. Hetgeen niet / deels wordt vergoed, kan dan naar ISIS worden gestuurd. Dit aspect maakt het mogelijk dat je voor de optie "Extra" minder premie betaald dan voor de optie "All-in". Ook het deel dat onder het eigen risico van je NL zorgverzekering valt, kun je bij ISIS declareren (mits gedekt).

ISIS heeft een 'Payment on the Spot' systeem. Dit systeem biedt directe vergoeding van medische en tandheelkundige kosten in het buitenland waardoor je de kosten ter plaatse vergoed krijgt (tot maximaal € 500). Het gaat dus om niet al te hoge medische en tandheelkundige kosten. Kijk op www.specialisis.nl voor de adressen.

2) SCHADECLAIM BUITENGEWONE KOSTEN

Onder buitengewone kosten verstaat ISIS extra reis- en verblijfkosten of opsporing- en reddingskosten. Kortom, kosten die gemaakt dien(d)en te worden ten gevolge van ernstige ziekte of ongeval van jezelf of een familielid in de eerste of tweede graad, tijdens je vakantie en gedurende je verzekeringsperiode. Alle schadeclaims met betrekking tot buitengewone kosten moeten worden ingediend bij de verzekeringsmaatschappij.

DE VIER STAPPEN VOOR EEN SCHADE CLAIM BUITENGEWONE KOSTEN

Stuur bij je schade aangifte de volgende documenten mee:

1. Een brief waarin je de gebeurtenis gedetailleerd beschrijft;
2. Het (dokers)certificaat waarin de reden(en) staat/staan vermeld van je eerdere of latere terugkeer.
3. Niet-gebruikte reisdocumenten;
4. Passagiercoupons van de voor de terugreis gekochte reisdocumenten.

3) SCHADECLAIM OVERLIJDEN

Schade claims onder deze rubriek moeten altijd onmiddellijk worden ingediend bij de verzekeringsmaatschappij.

De volgende documenten moeten worden overlegd:

1. Politieverklaring
2. Verslag van de patholoog-anatoom
3. Overlijdensakte
4. Officiële verklaring met betrekking tot de wettige erfgenamen van de overledene.

4) SCHADECLAIM BAGAGE

Alle schade claims met betrekking tot bagage moeten worden ingediend bij de verzekeringsmaatschappij.

1. Je wordt verzocht het schadeformulier in te vullen en te ondertekenen.
2. Geef een diefstal of verlies altijd onmiddellijk aan bij de lokale politie of andere autoriteit en zorg ervoor dat je een kopie van het proces-verbaal of een officieel stempel op het schadeformulier krijgt.
3. Stuur alle beschikbare originele bewijzen of documenten mee.

5) SCHADECLAIM INVALIDITEIT

Schade claims onder deze rubriek moeten altijd onmiddellijk worden ingediend bij de verzekeringsmaatschappij.

Vermeld je polisnummer op alle correspondentie!!

Postadres ISIS:
ISIS, Postbus 9, 2800 MA Gouda, The Netherlands
Tel. : +31.182.544 917, Fax. : +31.182.544 337

Postadres Mondial Assistance:
Postbus 9444, 1006 AK Amsterdam, The Netherlands
Tel.: +31.20.61 8711, Fax: +31 20.668 4091