



Instructie bij uw Goudse SOS Pakket (B)

In dit document vindt u, als verzekerde, belangrijke informatie met betrekking tot uw Goudse SOS Pakket.

Het Goudse SOS Pakket wordt aangeboden door Goudse Verzekeringen en u heeft dit afgesloten via intermediair JoHo Insurances.

Inhoud:

1. Hoe werkt de medische dekking in de praktijk?
2. Declareren en declaratieformulieren.
3. Wijzigen van dekking
4. Lokale ziektekostenverzekering
5. Een verzekerde toevoegen.
6. Betaling van uw verzekering.
7. Looptijd en einde van uw verzekering.
8. Bijlagen - schadeaangifteformulieren

1. Hoe werkt de medische dekking in de praktijk?

Op de 2 medische dekkingen in deze SOS B verzekering (de overbruggings - en reisverzekering) kunnen zich verschillende situaties voordoen waarbij het nodig is om contact te leggen met organisaties die betrokken zijn bij de uitvoering van de medische dienstverlening. Dit zijn de volgende vier organisaties en we leggen u graag uit wat ze doen en wanneer u ze kunt of moet gebruiken:

1. Air Doctor
2. De ANWB (Alarmcentrale)
3. De Goudse verzekeringen
4. Joho Insurances

1) Air Doctor

Air Doctor is een wereldwijd werkende organisatie die u online kunt benaderen voor het vinden van lokale (huis)artsen en specialisten voor het maken en vergoed krijgen van een afspraak voor niet levensbedreigende zorg, ook bij reizen buiten uw woonland. Achterin uw polisblad staat uitgelegd hoe u van Air Doctor gebruik kunt maken. Er zijn een paar aandachtspunten:

1. Bij nood / spoed en/of ziekenhuisopname belt u indien nodig lokaal een ambulance en belt u de alarmcentrale (de ANWB – zie uitleg hieronder) en consulteert u NIET Air Doctor. Air Doctor is alleen te gebruiken voor niet levensbedreigende medische zaken!
2. U bent niet verplicht om Air Doctor te gebruiken. Als u een dokter nodig heeft dan mag u ook zelf een (huis)arts vinden, rechtstreeks de nota voor de medische kosten betalen en deze achteraf declareren bij De Goudse.
3. Hou er rekening mee dat op de SOS B verzekering alleen spoedeisend medische zorg verzekerd is. Planbare zorg of niet-spoedeisende zorg is niet gedekt.

2) ANWB - de alarmcentrale van De Goudse (+31 182 544 557)

De ANWB is de alarmcentrale van De Goudse, en is 24/7 bereikbaar. De ANWB voert in opdracht van De Goudse een aantal handelingen uit voor de verzekerden op het Goudse Expat Pakket. Dit kan vanwege hun werkzaamheden ook medische gegevens betreffen. De ANWB is hiervoor bevoegd, en gaat volgens de Nederlandse wet- en regelgeving om met uw gegevens. Het is voor u belangrijk om te weten wat de alarmcentrale wel doet en wat niet, zodat u bij de juiste instantie terecht kunt met uw vragen:

Wat doet de alarmcentrale **WEL**:

In de volgende situaties neemt u – altijd vooraf – contact op met De Goudse Alarmcentrale.

- Ziekenhuisopname spoedeisend: z.s.m. contact opnemen zodra mogelijk (evt door familielid).
- Directe betaling van medische kosten aan de zorgverlener als deze meer dan 1.000 euro bedragen.
- Als u advies wilt bij het zoeken van een zorgverlener.

Wat doet de alarmcentrale **NIET**:

Het volgende valt niet onder de dienstverlening van de alarmcentrale:

- Het voorschieten van kosten <1.000 euro (behalve bij ziekenhuisopname, zie hierboven).
- Medische advisering. Dit is de taak van de behandelend arts of specialist.
- Vragen beantwoorden over dekking van de niet-medische verzekeringen in uw Pakket.

- Als u extra reis- en verblijfskosten gaat maken om terug te keren naar Nederland of België wanneer een familielid is overleden of ernstig ziek is.

Hoe kunt u de alarmcentrale bereiken?

Telefonisch WERELDWIJD: +31 182 544 557

Telefonisch USA: +1-800- 694 9832 (toll free binnen de USA) of +1-954-370 4538 (betaald)

Bent u woonachtig in de USA?

In de bijlage bij dit document staat uitgelegd hoe u online een zorgverlener kunt vinden die is aangesloten bij het netwerk van de lokale partner van De Goudse in de USA, GMMI. Het is aan te raden om contact te hebben met de Alarmcentrale om zaken soepel te laten verlopen.

Bijlage: GMMI USA Goudse Expat information (zie einde van dit document)

3) De Goudse verzekeringen (expat@goudse.com en claims@goudse.com)

De Goudse is de verzekeraar en verzorgt onder andere: de polisopmaak, de afhandeling van declaraties, de voorwaarden en incasso van de premie. Voor uitleg hoe u (medische) kosten claimt bij De Goudse verwijzen we u graag naar hoofdstuk 2 hieronder, declareren en declaratieformulieren.

Online portal Goudse

Let op! De Goudse heeft een online portal maar daarin kunt u geen schade claimen. Het portal van De Goudse dient alleen voor het downloaden van uw polisblad. Uit oogpunt van veiligheid wil De Goudse u namelijk geen polisbladen meer over mail toesturen. Als u ervoor heeft gekozen om uw polisblad te kunnen downloaden i.p.v. per post te ontvangen dan krijgt u elke keer dat er een nieuw document in de portal klaarstaat daarvan een notificatie van De Goudse per email.

4) Wie is JoHo Insurances (contact@johoinsurances.org) en wat doen wij?

Wij zijn de intermediair / tussenpersoon voor uw verzekering bij de Goudse. U kunt gebruik maken van de JoHo Insurances Premium Service en ons benaderen voor o.a.:

- Het doorgeven van mutaties m.b.t. uw situatie en verzekeringsbehoeften;
- Advies vragen over lopende of eventueel aan te vragen verzekeringen;
- Hulp bij problemen en verschil van mening met de verzekeraar en/of alarmcentrale;
- Onduidelijkheden wat betreft de dekking, polis, in rekening gebrachte premie.
- Advies en ondersteuning betreffende de verzekeringen bij terugkeer naar Nederland.

Wij ondersteunen u kosteloos gedurende de gehele looptijd van uw verzekering, zolang wij als intermediair op uw polis staan vermeld.

Uw mailadres

Communicatie met u over deze verzekering zal zowel door ons als De Goudse voornamelijk via email plaatsvinden. Het is om die reden erg belangrijk om onze berichten goed te (blijven) ontvangen. Als u mogelijkheden heeft in uw mailprogramma om mails van ons en De Goudse specifiek te duiden als zijnde 'niet-Spam' dan raden we u aan om dat te doen. Daarnaast adviseren we u om een privé mailadres te gebruiken in plaats van een werkadres. Ervaring leert namelijk dat mensen nogal eens van baan veranderen. U draagt zelf verantwoordelijkheid voor tijdig doorgeven van wijzigingen van een mailadres en/of de bereikbaarheid van uw mailadres. Wilt u uw mailadres wijzigen dan horen we dat graag van u op contact@johoinsurances.org.

2. Declareren en declaratieformulieren

Bij een ziekenhuisopname omwille van benodigde spoedeisende zorg zal de Alarmcentrale de kosten in de regel rechtstreeks vergoeden aan het ziekenhuis. Voor kleinere (spoedeisende) issues kunt u gebruik maken van Air Doctor of dient u de kosten zelf voor te schieten en te declareren bij De Goudse. U kunt declaraties direct toesturen, of periodiek. De Goudse zal verrekening met het eigen risico (in geval van medische kosten tijdens reizen geldt er een eigen risico van 100 euro per gebeurtenis) op het afhandelingsoverzicht vermelden.

Declaraties kunnen per e-mail worden ingediend. Het emailadres dat kan worden gebruikt is claims@goudse.com. We raden u aan om uw polisnummer te vermelden in de email. Bewaar de originele nota's wel goed, deze kunnen namelijk later nog worden opgevraagd. Het declaratieformulier mag overigens ook, samen met andere documenten zoals facturen, per post worden gestuurd naar de verzekeraar. Bewaar ook in dit geval kopieën, voor het geval een postzending kwijtraakt.

Contactgegevens van de Goudse afdeling claims:

- claims@goudse.com
- +31 (0)182 544 768.

1) Spoedeisend medische kosten tijdens overbrugging of reis buiten woonland

Voor het declareren van medische kosten die u zelf heeft gemaakt en voorgesloten kunt u gebruik maken van een zgn. schadeaangifteformulier. Dit formulier treft u achterin dit document en op onze website www.expatsverzekering.nl

2) (SOS dekking) - Terugkeer naar Nederland of/België i.v.m. ernstige familieomstandigheden

Het onderdeel SOS geeft dekking voor de vergoeding van reiskosten om Nederland of België te bezoeken, in een situatie waarbij een familielid (1ste en 2de graad) van verzekerde is overleden, of levensbedreigend ziek is. De vergoeding kent een maximum bedrag per polis (voor alle verzekerden samen – art 1.1.1 dekkingsoverzicht SOS). Van belang is wel dat bij aanvraag van de verzekering niet te voorzien was dat dit familielid ernstig ziek zou worden.

Wat levensbedreigend is en wat niet, is soms heel duidelijk en soms niet. De Goudse heeft er voor gekozen om haar verzekerden te vertrouwen in de motivatie om aanspraak te maken op deze dekking, en daar soms ter controle navraag op te doen. Twijfelt u zelf of de medische situatie van een familielid wel beschouwd wordt als een levensbedreigende situatie? Neem dan telefonisch contact op met De Goudse en leg uw situatie aan hen voor (0031-182-544 903)

Ticket boeken

- U kunt zelf een ticket boeken.
- De vergoeding vindt plaats op basis van economy class.
- U mag zelf bepalen of u een retourticket of 2x een enkele reis koopt.
- Alle verzekerden op de polis mogen meereizen.
- Er is geen toestemming nodig vooraf.

Heeft u een probleem met het betalen van de ticketkosten? Dan kunt u alsnog de alarmcentrale bellen, en een verzoek indienen om het ticket voor u te regelen.

Declaratie

U kunt uw kosten bij de Goudse declareren. Met de declaratie stuurt u de ticketgegevens en een bewijs mee van overlijden (akte) of de levensbedreigende situatie (verklaring van een (huis)arts.

3) Inboedel, reisbagage, annulering, aansprakelijkheid, ongevallen

Heeft u schadeverzekering(en) afgesloten (bijvoorbeeld inboedel of reisbagage) en wilt u daar een claim op indienen dan kunt u gebruikmaken van een ander aangifteformulier wat ook achterin dit document is opgenomen.

4) Rechtsbijstand

De Goudse heeft de afhandeling van dit onderdeel ondergebracht bij BrandMR. Voor het indienen van een verzoek voor rechtsbijstand kan contact worden opgenomen met BrandMR:

- bij voorkeur via internet: brandmr.nl/goudse
- per telefoon: +31 (0) 88 018 85 00

Voorheen was dit ondergebracht bij SRK, sinds 2023 loopt dit via BrandMR.

3. Wijzigen van dekking

Indien u 1 of meer verzekeringen in dit pakket heeft afgesloten, dan wilt u wellicht weten hoe het werkt als u de dekking of het eigen risico wilt aanpassen. Mocht u in de toekomst de dekking en/of het eigen risico willen wijzigen, houdt u dan met het volgende rekening:

- Stuur ons een mail op contact@johoinsurances.org en vraag ons u te assisteren bij het aanpassen van uw verzekering.
- Dekking en/of eigen risico kan alleen aangepast worden voor alle verzekerden op de polis en voor alle personen op hetzelfde moment.
- Het veranderen van dekking en eigen risico kan eenmalig per jaar en alleen per verlengingsdatum van de verzekering (zie de polis voor deze datum).
- Mocht u op basis van deze informatie uw dekking op uw polis alsnog willen aanpassen, dan kan dat tot 1 maand na ingangsdatum van de verzekering (mits er geen ernstige zaken zijn voorgevallen).

4. Lokale Ziektelostenverzekering

Als u dit verzekeringspakket incl. de verplichte SOS dekking afsluit dan gaat de verzekeraar ervan uit dat u lokaal, dus in uw woonland, een dekking voor ziektekosten zult hebben. Idealiter geeft die lokale verzekering dekking voor evt. bestaande medische aandoeningen, en ook voor medische kosten die u mogelijk moet maken ten gevolge van zorg bij (bestaande) zwangerschap en bevalling.

De SOS dekking in dit pakket geeft maar op 2 momenten dekking voor spoedeisend medische kosten en dat is:

- Gedurende de eerste 60 dagen na aankomst in uw woonland (overbruggingsverzekering)
- Bij reizen van maximaal 60 dagen buiten uw woonland. Indien een reis langer duurt dan 60 dagen, dan is er in geheel geen dekking tijdens de hele reis.

In de voorwaarden staat omschreven waar aan moet worden voldaan, om voor vergoeding in aanmerking te komen. Enkele voorbeelden van vereisten waar het aan moet voldoen:

1. Spoedeisend – geen uitstel mogelijk tot terugkeer in het woonland (de geplande reisduur is hierbij niet relevant)
2. Onvoorzien – er is geen dekking voor medische zorg die te voorzien was.
3. Geen bestaande aandoening – indien er in een periode van 6 maanden voor vertrek sprake van was klachten (ook zonder bezoek aan een arts of ziekenhuis) en/of medische behandelingen, dan wordt dit als een bestaande aandoening gezien. Er is dan geen dekking voor medische kosten gerelateerd aan de bestaande aandoeningen.
4. Meer informatie over vereisten en beperkingen vindt u in de voorwaarden.

De verzekeringen in dit pakket geven nadrukkelijk géén dekking voor ziektekosten op andere momenten in uw woonland, en ook niet voor bijvoorbeeld geplande zorg buiten uw woonland. Hou daar goed rekening mee!

Twijfelt u aan de kwaliteit of service van de lokale ziektekostenverzekering die u heeft dan kunnen we u altijd assisteren bij het vinden van een geschikte ziektekostenverzekering. Neem gerust contact met ons op.

5. Een verzekerde toevoegen aan uw polis

Om verschillende redenen kan een persoon (familielid/partner) op een later moment (na ingangsdatum) aan de polis worden toegevoegd. Hoe dit werkt verschilt per verzekeringsonderdeel:

Een pasgeboren kindje verzekeren

U kunt uw pasgeboren kindje na de geboorte per email aanmelden om mee te verzekeren op uw verzekering. Eventuele medische kosten vallen niet onder de overbruggingsdekking.

Stuurt u voor toevoeging van een gezinslid ons een email met daarin:

1. Geboortedatum
2. Voornamen en achternaam
3. Geslacht
4. Nationaliteit

De verandering kan een hogere premie tot gevolg hebben. In het premie- en dekkingsoverzicht kunt u de exacte premies vinden.

1) SOS

De (verplichte) SOS verzekering zal zonodig ook worden aangepast aan de juiste gezinssamenstelling: Alleenstaand, Gezin zonder kinderen/Alleenstaande met kind(eren) of Gezin met kinderen.

2) Aansprakelijkheid, Reisverzekering, Rechtsbijstand, SOS, Ongevallen

U stuurt ons een email met het verzoek om iemand toe te voegen aan uw polis. De premie wijzigt als de gezinssamenstelling verandert*.

** Het onderdeel Reis (bagage+ annulering) is een polisdekking (geldig voor iedereen op de polis), de premie wijzigt niet indien iemand aan de polis wordt toegevoegd.*

3) Inboedel

U stuurt ons een email met het verzoek om deze dekking toe te voegen aan uw polis. U geeft daarbij ook antwoord op alle vragen zoals die bij het onderdeel inboedel op het aanvraagformulier worden gesteld.

6. Betaling van uw verzekering

1) Automatische incasso

Indien u heeft gekozen voor de betaalwijze "automatische incasso" door de Goudse, dan zal de vermelde premie enkele dagen voor de startdatum, van het opgegeven SEPA rekeningnummer worden afgeschreven. Is de polis al gestart, dan zal deze z.s.m. worden geïncasseerd.

2) Ontvangen van een mail met daarin een Ideallink (Nederland)

Indien u heeft gekozen voor de betaalwijze "nota per email" dan zal er (apart van de polis) een mail verzonden worden met een link naar Ideal voor betalen van de premie.

3) Zelf overmaken

Als u geen Ideal heeft en/of betaalt vanaf een buitenlandse rekening kunt er ook voor kiezen om het bedrag zelf over te maken aan de Goudse. Daarvoor kunt u gebruik maken van de volgende gegevens:

- Bank : ING Bank
- Adres : Bijlmerplein 888 , 1102 MG Amsterdam, The Netherlands
- Naam : Goudse Schadeverzekeringen NV
- IBAN code : NL50 INGB 0650 2166 01
- BIC code : INGBNL2A
- Referentie : EXPAT-6366 of 28486 +Polisnummer, Factuurnummer, Achternaam

Bankkosten

Bij het overmaken van geld vanaf buitenlandse (niet-SEPA) bankrekeningen kunnen bankkosten in rekening worden gebracht. U dient alle bankkosten te voldoen, dus zowel die van uzelf als die van de ontvanger van de premie.

7. Looptijd en einde van uw verzekering.

Uw verzekering wordt jaarlijks automatisch verlengd, tenzij u de verzekering zelf wilt stopzetten natuurlijk. In een aantal situaties zal uw verzekering verplicht eindigen:

- Bij situatie zoals o.a. wanbetaling, fraude, verzwijging (zie de algemene voorwaarden);
- Bij definitieve terugkeer naar Nederland of België;
- Op de laatste dag van het verzekeringsjaar waarin de verzekerde 67 jaar wordt.
- Als een verzekeringsnemer (ook) de nationaliteit van het land van verblijf verkrijgt.

8. Bijlagen - schadeaanvraagformulieren

Vragen?

Indien u vragen heeft naar aanleiding van dit document, dan kunt bij voorkeur via email contact met ons opnemen (contact@johoinsurances.org). Stel gerust uw vragen, daar zijn wij voor als intermediair. Indien wij u niet kunnen helpen, dan zullen wij u naar de juiste partij doorverwijzen. Wilt u telefonisch contact opnemen, bel dan +31 (0)88-3214561 tijdens Nederlandse kantooruren.

