

Koronavirus (covid-19) – informasjon om reise og koronavirus

(per 20. mars 2020)

Informasjonen nedenfor har til hensikt å gi veiledning og forsikring til kortinnehavere hvis kort omfatter forsikringsdekning ved forhold som gjelder reise, helse og kansellering av reise i forbindelse med pandemien COVID-19. Denne veiledningen er så presis og oppdatert som mulig, men endelig beslutning / vurdering vedrørende krav fra enkeltkunder gjelder i henhold til forsikringsselskapets vurdering av skjønn.

Hva gjør jeg hvis jeg må fremsette et krav?

Du kan til enhver tid fremsette et krav på nett ved å gå til

<https://claimsform.axa-travel-insurance.com/>

Du kan også sende forespørsler per e-post til clp.no.reiseforsikring@partners.axa

Jeg må avlyse eller endre reiseplanene mine. Hva gjør jeg?

Hvis det første er tilfellet, bør du kontakte flyselskapet eller reiseselskapet ditt og be om utsettelse av reisen eller tilbakebetaling eller reisekreditt. De fleste flyselskaper og hoteller tilbyr nå fleksible ordninger for avbestillinger og/eller reisekreditt.

Hvis regjeringen anmoder om å oppgi alle reiser, dekkes du ikke av forsikringen hvis du likevel velger å reise.

Hvis regjeringen anmoder om å oppgi alle unødvendige reiser, dekkes du kun hvis reisen er nødvendig.

I denne sammenhengen betyr «alle unødvendige reiser» enhver reise som en uavhengig person vil være enig i at en ikke kan fremskynde til en senere dato.

Hvis reisen din ble bestilt før regjeringens anmodning ble kunngjort og resultatet er at du ikke kan reise, kan forsikringsselskapet gi kompensasjon, som forklart nedenfor.

Hvilke forhold gir kompensasjon hvis jeg kansellerer reisen min?

Forsikringsselskapet gir normalt kompensasjon bare unntaksvis ved kansellering; likevel, i disse spesielle tider er det bedre forsikring for kansellering, og dette dekkes under følgende fire omstendigheter:

1. Flyturen ble kansellert på grunn av COVID-19

2. Regjeringen i landet du reiser til har innført restriksjoner (for eksempel, karantene eller forbud mot innreise fra utlandet), og reisen ble bestilt før restriksjonene ble kunngjort
3. Hjemlandet ditt anmoder mot alle reiser som ikke er nødvendige, og reisen ble bestilt før anmodningen ble kunngjort
4. Du har blitt syk eller sitter i karantene på grunn av COVID-19, og du kan derfor ikke reise

Under ethvert av disse forholdene, må de tre punktene nedenfor også oppfylles:

1. Forsikringen din dekker avbestilling / tidlig hjemreise (alle reiseforsikringer fra Platinum og Centurion dekker avbestilling / tidlig hjemreise).
2. Du har allerede kontaktet flyselskapet eller reiseselskapet for å endre datoer, be om en tilbakebetaling eller motta reisekreditt, og du har ikke lyktes. Forsikringsselskapet vil kreve bevis på dette som en del av kravet du fremsetter.
3. Reisen ble bestilt med et American Express-kort.

Merk: Alle krav er med forbehold om godkjenning.

Jeg vil ikke lenger reise til utlandet fordi jeg er bekymret over spredningen av viruset. Kan jeg avbestille?

Bare hvis regjeringen anmoder mot å reise til et land eller region, og du har bestilt reisen før anmodningen ble kunngjort, vil forsikringen dekke avbestillingen. Forsikringens vilkår og retningslinjer dekker ikke motvilje mot å reise.

Hva hvis fastlegen fraråder meg fra å reise til et område med utbrudd fordi jeg er mer utsatt for viruset?

Du bør ikke reise hvis det strider mot gjeldende anmodning fra regjeringen eller hvis det frarådes på medisinsk grunnlag. Vi håndterer ethvert krav som en enkeltsak hvis du er gravid, regnes som en eldre person eller har en medisinsk tilstand. Du må likevel kontakte flyselskapet eller reiseselskapet først, og så kontakte forsikringsselskapet før din planlagte avreisedato.

Jeg er på vei til et sportsarrangement / konsert / temapark, men det er avlyst eller stengt på grunn av koronavirus. Kan jeg avbestille turen min?

Forsikringsselskapet kan kompensere deg for kravet for avbestilling av reisen hvis du ikke kan reise på bakgrunn av en av årsakene i avsnittet ovenfor, «Hvilke forhold gir kompensasjon hvis jeg kansellerer reisen min?».

Dekker forsikringen meg hvis jeg smittes av koronavirus på ferie?

Så lenge du ikke reiser mot anbefaling på medisinsk grunnlag eller mot anmodning fra regjeringen, dekker reiseforsikringen de medisinske utgiftene dine i utlandet hvis du blir syk på reise i henhold til forsikringens vilkår og betingelser. Hvis dette er tilfellet, ringer du kundeservice for å snakke med avdelingen for medisinsk rådgivning, som er tilgjengelig hele døgnet.

Er jeg pålagt å betale for rommet hvis jeg sitter i karantene på et hotell?

Forsikringsselskapet betaler for rommet – og dekker hele forsikringssummen – hvis du har legeerklæring på at du må oppholde deg på hotellet i minst 48 timer. Forsikringsselskapet betaler kompensasjon, opptil et visst beløp, for forhåndsbetalte utflukter eller aktiviteter du ikke kan gjennomføre fordi du sitter i karantene.

Forsikringsselskapet vil ikke dekke kostnader hvis hotellet eller leverandøren for ekskursjonen har forsikring på plass for å gi tilbakebetaling eller kreditt for fremtidig bruk.

Jeg har bestilt en ferie i mitt eget hjemland. Dekker forsikringen meg hvis området jeg har bestilt billett til er stengt for innreise?

Hvis du bestiller reisen før en anmodning eller forbud er kunngjort, vil krav om avbestilling vurderes på gjeldende grunnlag med hensyn til kostnader som ikke kan hentes ut fra flyselskapet, hotellet eller reiseselskapet.

Fremsette et krav

Du kan fremlegge et krav på nett til enhver tid ved å gå til <https://claimsform.axa-travel-insurance.com/>

Fordeler ved kortets forsikring

For mer informasjon om kortets forsikring, gå til www.americanexpress.no/reiseforsikring