

Råd kring resor som ställts in på grund av COVID-19

(från och med den 20 mars 2020)

Den allmänna informationen nedan är avsedd att ge vägledning och tillförsikt till kortmedlemmar vars kort inkluderar försäkringsförmåner vid behov av sjukvård under resan eller om resor avbokas till följd av COVID-19 pandemin. Vägledningen är så exakt och uppdaterad som möjligt men det slutliga beslutet/bedömningen av enskilda anspråk fattas av försäkringsgivaren.

Vad ska jag göra om jag behöver lämna in ett anspråk?

Du kan när som helst lämna in ett anspråk genom att gå till www.americanexpress.se/skadeanmalan

(Om du får problem med Internet Explorer kan du behöva använda Chrome för att få åtkomst till den här länken)

Du kan också maila till clp.se.reseforsakring@partners.axa

Jag behöver avboka eller ändra mina resplaner. Vad ska jag göra?

I första hand ska du alltid kontakta ditt flygbolag eller din researrangör för att skjuta upp din resa eller ordna med en återbetalning eller resekredit. De flesta flygbolag och hotell tillhandahåller just nu flexibla avbokningsarrangemang och/eller resekrediter.

Om regeringen avråder från alla resor kommer du inte att vara försäkrad genom ditt försäkringsavtal om du väljer att resa mot detta råd.

Om regeringen avråder från alla resor förutom de som är nödvändiga, kommer du endast att vara försäkrad om din resa är nödvändig.

"Nödvändig" i det här sammanhanget tolkas som resor som en oberoende person skulle hålla med om att den inte kan skjutas upp till ett senare datum.

Om du bokade din resa innan regeringens råd utfärdades och du på grund av dessa råd inte kan genomföra resan kan försäkringsgivaren kompensera dig enligt förklaringen nedan.

Under vilka omständigheter kommer jag få kompensation om jag avbokar min resa?

Försäkringsgivaren ersätter vanligtvis endast avbokningar under vissa omständigheter, men under dessa extraordinära omständigheter har reseförsäkringens avbokningsskydd förbättrats och försäkringsgivaren förväntar sig att täcka avbokningar vid följande fyra omständigheter:

1. Ditt flyg avbokades på grund av COVID-19
2. Regeringen på destinationen har infört begränsningar (dvs. karantän eller förbud mot utländska ankomster) och resan bokades innan restriktionerna tillkännagavs
3. Ditt hemland råder mot icke-nödvändig resa och resan bokades innan rådet utfärdades
4. Du har blivit antingen sjuk eller försatt i karantän på grund av COVID-19 och därför inte kan resa

Under var och en av omständigheterna ovan måste även de tre punkterna nedan uppfyllas:

1. Ditt försäkringsavtal inkluderar täckning för störningar (alla Platinum- och Centurion-reseförsäkringsavtal inkluderar täckning för störningar).
2. Du har redan kontaktat ditt flygbolag eller din researrangör för att ändra datum, arrangera en återbetalning eller för att ordna resekredit, men utan framgång. Försäkringsgivaren kommer att kräva bevis på detta som en del av ditt anspråk.
3. Din resa bokades med ett American Express-kort.

Observera att: Alla anspråk är föremål för godkännande.

Jag vill inte längre resa utomlands eftersom jag är orolig för spridningen av viruset. Kan jag avboka resan?

Endast när regeringen avråder från att resa till ett land eller en region, och du hade bokat din resa innan rådet utfärdades, gäller avbokningsskyddet. Försäkringens villkor omfattar inte ovilja mot att resa.

Vad gäller om min läkare avråder mig från att resa till ett påverkat område på grund av att jag är extra sårbar för viruset?

Du ska inte resa om du avråds från att resa av medicinska skäl eller av regeringen. Om du är gravid, äldre eller har ett medicinskt tillstånd kommer försäkringsgivaren att behandla ditt anspråk utifrån en fall till fall-basis. Du måste fortfarande kontakta ditt flygbolag eller researrangör först och sedan kontakta försäkringsgivaren innan planerat avgångsdatum.

Jag reser till ett sportevenemang/en konsert/nöjespark som är inställt eller stängt på grund av coronaviruset. Kan jag avboka min resa?

Försäkringsgivaren kan bara kompensera din resa om du inte kan resa på grund en av de angivna anledningarna i avsnittet ovan, "Under vilka omständigheter kommer jag få kompensation om jag avbokar min resa?".

Gäller min försäkring om jag får coronavirus när jag är på semester?

Så länge du inte har rest mot medicinsk avrådan eller mot avrådan från regeringen, kommer du att vara försäkrad om du blir sjuk när du är på semester och kommer att ha täckning för dina sjukvårdskostnader utomlands, i enlighet med villkoren för medicinska täckning. Om detta skulle inträffa kan du få vägledning genom att kontakta ditt team för medicinsk assistans genom att ringakundservice.

Måste jag betala för rummet om jag sätts i karantän på ett hotell?

Om du måste stanna på ditt hotell på läkares inrådan i minst 48 timmar kommer försäkringsgivaren att betala för rummet upp till den gräns som anges i försäkringsvillkoren. Om du på förhand betalat för utflykter eller aktiviteter som du inte kan delta i på grund av att du är försatt i karantän, kommer de ersätta dig för det, upp till den gräns som anges i försäkringsvillkoren.

Försäkringsgivaren kommer inte betala kostnader då hotellet eller utflyktsleverantören har ett avtal på plats för att tillhandahålla en återbetalning eller kredit för framtida användning.

Jag har bokat en semester i mitt eget land. Är jag försäkrad om regionen jag ska besöka är försatt i karantän (lockdown)?

Om du hade bokat din resa innan rådet eller förbudet utfärdades kommer anspråk för avbokade resor att beaktas på denna grund för kostnader som inte går att få igen från flygbolaget, hotellet eller reseleverantören.

Att lämna in ett anspråk

Du kan när som helst lämna in ett anspråk genom att gå till www.americanexpress.se/skadeanmalan

(Om du får problem med Internet Explorer kan du behöva använda Chrome för att få åtkomst till den här länken)

Kortförsäkringsförmåner

För mer information om dina kortförsäkringsförmåner, gå till

www.americanexpress.se/reseforsakring