



Tour operator Failure insurance (TOFI)

Verzekering ter bescherming van reizigers bij insolventie, in verband met de Nederlandse uitvoering van Richtlijn (EU) 2015/2302 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen

Inleiding

Deze Nederlandse vertaling geeft de inhoud weer van de Engelstalige samenvatting van de IPP-verzekering voor bescherming bij insolventie bij via Tix.nl geboekte pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen. Een overzicht van uw basisrechten bij pakketreizen vindt u in het document [Basisrechten krachtens Richtlijn \(EU\) 2015/2302](#). In het geval van een interpretatieverschil tussen de Nederlandse vertaling en de Engelse tekst is de Engelse tekst leidend.

Deze samenvatting van de polis is geen verzekeringsovereenkomst. Zij beschrijft de dekking onder de polis.

BETROKKEN PARTIJEN

Verzekeringnemer: Tix.nl.B.V

Verzekerde persoon/personen: De persoon of personen die aan de verzekeringnemer een betaling hebben gedaan, of namens wie een betaling aan de verzekeringnemer is gedaan, voor een pakketreis of een gekoppeld reisarrangement. De verzekerde persoon is begunstigde onder deze polis, maar is geen contractspartij bij deze polis.

De dekking onder deze polis is voor de verzekeringnemer geregeld door International Passenger Protection (Malta) Ltd. De dekking wordt verstrekt door de verzekeraars.

WIE ZIJN DE VERZEKERAARS?

Liberty Mutual Insurance Europe SE

Liberty Mutual Insurance Europe SE, handelend onder de naam Liberty Specialty Markets, is lid van de Liberty Mutual Insurance Group. Statutair adres: 5-7 rue Léon Laval, L-3372 Leudelange, Groothertogdom Luxemburg. Registratienummer B232280 (Registre de Commerce et des Sociétés). Liberty Mutual Insurance Europe SE is een Europese naamloze vennootschap, opgericht in het Groothertogdom Luxemburg. Zij staat onder toezicht van het Commissariat aux Assurances en heeft een vergunning als verzekerings- en herverzekeringsmaatschappij.



www.libertyspecialtymarkets.com

Axis Specialty Europe SE

Axis Specialty Europe SE (ASE), Seventh Floor, The Malt House, Grand Canal Quay, Dublin 2, D02 R239, Ierland. ASE is geregistreerd in Ierland (registratienummer: 353402 SE). ASE heeft een vergunning van de Central Bank of Ireland.

Elke verzekeraar is uitsluitend verantwoordelijk voor zijn eigen aandeel in het risico. Als een verzekeraar bijvoorbeeld een aandeel van 20% heeft, ontvangt hij 20% van de premie en is hij verantwoordelijk voor de betaling van 20% van een claim. Geen enkele verzekeraar is onder welke omstandigheden dan ook verantwoordelijk voor het aandeel van een andere verzekeraar in het risico. Wilt u weten welk aandeel elke verzekeraar heeft, neem dan voor meer informatie contact op met uw tussenpersoon of met ons.

VOOR WIE IS DEZE VERZEKERING BEDOELD?

Als u bij de verzekeringnemer een pakketreis of een gekoppeld reisarrangement hebt geboekt, heeft de verzekeringnemer op eigen kosten een verzekering geregeld voor het geval hij insolvent raakt. Deze verzekering is bedoeld voor u als verzekerde persoon.

Voor de toepassing van deze polis gaat het om pakketreizen of gekoppelde reisarrangementen zoals omschreven in de Nederlandse uitvoering van Richtlijn (EU) 2015/2302 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, die via de verzekeringnemer zijn geboekt.

WAT DEKT DEZE VERZEKERING?

Als een pakketreis of gekoppeld reisarrangement dat via de verzekeringnemer is geboekt, wordt geannuleerd of voortijdig wordt beëindigd doordat de verzekeringnemer insolvent raakt of doordat een bewindvoerder wordt aangesteld en de verzekeringnemer de overeengekomen diensten niet kan leveren, biedt deze verzekering de verzekerde persoon of personen de volgende dekking:

Bij annulering vóór vertrek

Verlies van de aanbetaling(en) of van de volledige prijs van de pakketreis of het gekoppelde reisarrangement, voor zover deze vooraf aan de verzekeringnemer is betaald.

Bij voortijdige beëindiging na vertrek

Wanneer een pakketreis of gekoppeld reisarrangement voortijdig wordt beëindigd:

1. terugbetaling van bedragen voor reisdiensten die niet kunnen worden geleverd; of
2. voortzetting van de pakketreis of het gekoppelde reisarrangement, als wij ermee instemmen dat dit mogelijk is; en, als de pakketreis of het gekoppelde reisarrangement vervoer van de verzekerde persoon omvat;



3. het verlenen van bijstand en de vergoeding van extra kosten die redelijkerwijs en noodzakelijkerwijs zijn gemaakt om de verzekerde persoon te laten terugkeren naar het land van oorspronkelijk vertrek, met inbegrip van, indien nodig, de financiering van accommodatie vóór zijn of haar terugkeer.

Let op: deze dekking is beperkt tot accommodatie en/of vervoer van hetzelfde of een vergelijkbaar niveau als de oorspronkelijke pakketreis of het oorspronkelijke gekoppelde reisarrangement.

WAT IS NIET GEDEKT?

A. Oorlog

De polis biedt geen dekking voor claims of verliezen die op enigerlei wijze zijn veroorzaakt door of voortvloeien uit de hieronder genoemde omstandigheden.

Ongeacht andersluidende bepalingen in deze polis is verlies of schade die direct of indirect is veroorzaakt door, ontstaat tijdens of voortvloeit uit oorlog, invasie, handelingen van buitenlandse vijanden, vijandelijkheden (ongeacht of de oorlog is verklaard), burgeroorlog, opstand, revolutie, oproer, militair of wederrechtelijk toegeëigend gezag, of confiscatie, nationalisatie, vordering, vernietiging of beschadiging van eigendommen door of op bevel van een regering of een openbare of lokale autoriteit niet gedekt.

B. Overige uitsluitingen

De polis biedt evenmin dekking voor het volgende:

Indirecte verliezen

1. Reisarrangementen die geen onderdeel zijn van een pakketreis of een gekoppeld reisarrangement.

Vooraf bekende omstandigheden

2. Verlies waarbij de datum waarop de verzekeringnemer financieel in gebreke blijft vóór het begin van de verzekeringsperiode ligt.

Reeds ontvangen vergoeding

3. Het bedrag van een claim voor zover de verzekerde persoon voor zijn of haar financiële verlies al een vergoeding heeft ontvangen, behoudens een eventueel tekort dat de verzekerde persoon niet heeft kunnen verhalen.

Reisbemiddelaars

4. Financieel verlies dat een reisbemiddelaar lijdt in verband met de insolventie van een verzekeringnemer terwijl de reisbemiddelaar namens een verzekerde persoon handelt.

Voor de toepassing van deze polis zijn reisbemiddelaars bijvoorbeeld reisagenten, boekingsagenten en andere tussenpersonen die betrokken zijn bij de verkoop en/of bemiddeling van reis- en toerismegerelateerde producten en diensten.



HOE DIENT U EEN CLAIM IN?

Stel Sedgwick Claims Management Services zo snel als redelijkerwijs mogelijk op de hoogte. Vermeld de naam van de verzekeringnemer en de referentie TOFI NL 2026 en geef volledige informatie over wat er is gebeurd. U kunt een van de volgende manieren gebruiken:

- Online een claim melden: www.ippfinancialfailure.com/claims

Het online formulier verzamelt de belangrijkste gegevens die wij nodig hebben om uw claim zo snel mogelijk af te handelen.

- Telefoon: +31 10 312 0666
- E-mail: ippclaims@nl.sedgwick.com
- Post: IPP Claims at Sedgwick, Postbus 23212, 3001 KE Rotterdam, Nederland

Als de verzekerde persoon zich op dat moment in het buitenland bevindt en niet zelf de terugkeer naar het land van vertrek wil regelen, verlenen wij diensten om bij die terugkeer te helpen.

Wat u tijdens een claim moet doen

De verzekerde personen en hun vertegenwoordigers moeten:

1. volledig meewerken met ons en met ieder ander die door ons is gemachtigd om een aan ons gemelde claim te onderzoeken, te beoordelen en/of af te wikkelen. Daaronder valt het verstrekken van alle andere informatie die wij nodig kunnen hebben, waaronder alle documenten waarom wij vragen ter ondersteuning van de claim, zoals facturen en bonnen;
2. alle redelijke maatregelen nemen om verlies te beperken. De verzekeraar draagt de kosten die de verzekerde persoon maakt door maatregelen te nemen om verlies te beperken;
3. vóór of na een verlies niets doen waardoor onze wettelijke rechten worden beperkt, ingeperkt of prijsgegeven zonder onze voorafgaande schriftelijke toestemming. De verzekerde persoon mag bijvoorbeeld geen overeenkomst sluiten die zijn of haar recht om schade te verhalen op iemand die mogelijk aansprakelijk is voor een verlies dat anders onder deze verzekering zou vallen, beperkt, inperkt, prijsgeeft of anderszins aantast.

Onze rechten tijdens een claim

1. Wij mogen naar eigen inzicht:
 - de volledige verantwoordelijkheid op ons nemen voor het voeren, verdedigen of afwikkelen van een claim op naam van de verzekerde personen; en
 - alle maatregelen nemen die wij nodig achten om de rechten van de verzekerde personen of onze rechten onder deze verzekering geldend te maken.
2. Voor zover Nederlands recht dit toestaat, mogen wij verlangen dat de verzekerde persoon voor een verlies dat onder deze polis gedekt kan zijn, eerst vergoeding aanvraagt bij:



- de uitgever van de betaalkaart van de verzekerde persoon; of
- een andere bestaande verzekering van de verzekerde persoon die dekking voor dit verlies kan bieden.

Als de verzekerde persoon voor het geleden verlies een gedeeltelijke vergoeding ontvangt van de uitgever van de betaalkaart of uit een andere bestaande verzekering, biedt deze polis dekking voor het deel boven die gedeeltelijke vergoeding.

Als de verzekerde persoon zijn of haar verzoek om vergoeding bij de uitgever van de betaalkaart of bij een andere bestaande verzekering niet of slechts gedeeltelijk gehonoreerd krijgt, handelen wij de claim af volgens de bepalingen, voorwaarden, uitsluitingen en limieten van deze polis.

Frauduleuze claims

Als een verzekerde persoon onder deze verzekering een frauduleuze claim indient (dat wil zeggen: met de bedoeling de verzekeraar te misleiden):

- a) wordt de claim niet uitbetaald;
- b) kan de verzekerde persoon verplicht worden bedragen terug te betalen die in verband met de claim aan hem of haar zijn uitgekeerd; en
- c) kan deze verzekering, na kennisgeving aan de verzekerde persoon, als beëindigd worden beschouwd met ingang van het tijdstip waarop de frauduleuze handeling plaatsvond.

Als deze verzekering op grond van punt (c) hierboven wordt beëindigd:

- a) bestaat er geen dekking of mogelijke dekking voor een relevante gebeurtenis die zich na het tijdstip van de frauduleuze handeling voordoet. Een relevante gebeurtenis is alles wat aanleiding geeft of kan geven tot dekking onder deze verzekering, zoals het ontstaan van verlies, het indienen van een claim of het melden van een mogelijke claim; en
- a) worden alle betaalde premies behouden.

Deze bepaling geldt uitsluitend voor de verzekerde persoon of personen die onder deze verzekering met de bedoeling de verzekeraar te misleiden een frauduleuze claim hebben ingediend of geprobeerd hebben in te dienen.



HOE DIENT U EEN KLACHT IN?

Wij streven ernaar al onze klanten een hoogwaardige dienstverlening te bieden. Als u niet tevreden bent of vragen hebt over uw overeenkomst of de behandeling van een claim, neem dan in eerste instantie contact op met International Passenger Protection Ltd.

Bent u daarna nog niet tevreden over de dienstverlening die u hebt ontvangen en wilt u een klacht indienen, dan kunt u dit schriftelijk of mondeling doen. Vermeld daarbij het polis- en/of claimnummer en gebruik de onderstaande contactgegevens:

Compliance Officer
Liberty Mutual Insurance Europe SE
5-7 rue Léon Laval
L-3372 Leudelange
Groothertogdom Luxemburg
Tel.: +352 28 99 13 00
E-mail: complaints@libertyglobalgroup.com

Als u na het indienen van een klacht nog steeds niet tevreden bent, kunt u mogelijk het geschil voorleggen aan een onafhankelijke organisatie.

Omdat Liberty Mutual Insurance Europe SE een Luxemburgse verzekeringsmaatschappij is, kunnen alle verzekerden en verzekeringnemers het geschil voorleggen aan een van de volgende instanties voor geschillenbeslechting in Luxemburg.

Commissariat aux Assurances
11 Rue Robert Stumper
2557 Gasperich, Luxemburg
Tel.: (+352) 22 69 11 - 1
E-mail: caa@caa.lu
www.caa.lu

of

Médiateur en Assurances
ACA, 12, rue Erasme
L-1468 Luxemburg
Tel.: (+352) 44 21 44 1
E-mail: mediateur@aca.lu
<https://www.mediation-assurance.org/>

of

Service national du Médiateur de la consommation
6, rue du Palais de Justice
1841 Luxemburg
Tel.: (+352) 46 13 11
E-mail: info@mediateurconsommation.lu
www.mediateurconsommation.lu/

De hierboven beschreven klachtenprocedure laat uw wettelijke rechten onverlet.



NUTTIGE INFORMATIE

Privacyverklaring

Hoe Liberty Specialty Markets uw persoonsgegevens gebruikt

Liberty Specialty Markets neemt de bescherming van uw persoonsgegevens serieus en zet zich in voor de bescherming van uw privacy. Onze groep bestaat uit verschillende ondernemingen. Welke onderneming binnen Liberty Specialty Markets de verwerkingsverantwoordelijke voor uw persoonsgegevens is, staat vermeld in de polisdocumenten die u ontvangt: het is de onderneming die de polis verstrekt.

Als u hierover twijfelt, kunt u op elk moment contact met ons opnemen via dataprotectionofficer@libertyglobalgroup.com of per post via Data Protection Officer, Liberty Specialty Markets, 20 Fenchurch Street, London EC3M 3AW, Verenigd Koninkrijk. Als u aan ons, uw agent of uw tussenpersoon gegevens over anderen verstrekt, moet u deze kennisgeving ook aan hen geven.

Om onze verzekeringsdiensten te kunnen leveren, eventuele claims of klachten te behandelen en fraude te voorkomen en op te sporen, moeten wij persoonsgegevens verzamelen en verwerken. Welke persoonsgegevens wij verzamelen, hangt af van onze relatie met u: u kunt bijvoorbeeld verzekeringnemer zijn, een derde die een claim indient of getuige van een gebeurtenis. Uw gegevens worden ook gebruikt voor bedrijfsvoering en beheer, waaronder financieel beheer en analyse.

Dit kan inhouden dat wij uw gegevens delen met en informatie over u verkrijgen van ondernemingen binnen onze groep en derden, zoals tussenpersonen, kredietinformatiebureaus, herverzekeraars, claimbehandelaars en schade-experts, professionele adviseurs, onze toezichthouders of instanties die fraude helpen voorkomen. Wij verzamelen ook persoonsgegevens over onze leveranciers en zakelijke partners (zoals tussenpersonen) voor bedrijfsvoering en relatiebeheer.

Meer informatie over het gebruik van uw persoonsgegevens en uw rechten met betrekking tot de persoonsgegevens die wij over u bewaren, vindt u in de volledige privacyverklaring op www.libertyspecialtymarkets.com/privacy-cookies. Neem via de bovenstaande contactgegevens contact met ons op als u een papieren exemplaar van de privacyverklaring wilt ontvangen.

Sanctiebeperking

Geen enkele (her)verzekeraar wordt geacht dekking te bieden en geen enkele (her)verzekeraar is verplicht een claim te betalen of een uitkering op grond van deze polis te verstrekken, voor zover het bieden van die dekking, het betalen van die claim of het verstrekken van die uitkering die (her)verzekeraar zou blootstellen aan sancties, verboden of beperkingen krachtens resoluties van de Verenigde Naties of handels- of economische sancties, wetten of voorschriften van de Europese Unie, het Verenigd Koninkrijk of de Verenigde Staten van Amerika.



WERELDWIJDE BESCHERMING TEGEN INSOLVENTIE IN DE REISSECTOR



International Passenger Protection is een handelsnaam van DUAL Corporate Risks Limited. DUAL Corporate Risks Limited staat onder vergunning en toezicht van de Financial Conduct Authority (registratienummer 312593), is geregistreerd in Engeland en Wales (registratienummer bij Companies House: 4160680) en heeft als statutair adres One Creechurch Place, London, EC3A 5AF.

International Passenger Protection (Malta) Ltd (C 97281) is als verzekeringsmakelaar ingeschreven krachtens de Insurance Distribution Act (Cap 487) van Malta om verzekeringsbemiddeling te verrichten. De onderneming heeft een vergunning en staat onder toezicht van de Malta Financial Services Authority. Het statutaire adres is 2 Sir Augustus, Bartolo Street, Ta' Xbiex, XBX 1091, Malta. De producten worden gezamenlijk ontwikkeld door Liberty Mutual Insurance Europe SE (LMIE) en International Passenger Protection (Malta) Ltd (IPPM). LMIE en Axis bieden de dekking; IPPM distribueert het product.