

Polisvoorwaarden



verzekeringen

Creditcard en

Platinumcard

Creditcard en Platinumcard

Met de creditcards van ING kunt u veilig betalen en geld opnemen. Niet alleen in Nederland, maar wereldwijd. Bovendien bent u verzekerd tegen financiële schade bij verlies, diefstal of misbruik. Daarnaast hebben de creditcards van ING specifieke verzekeringen. De polisvoorwaarden hiervan vindt u in deze brochure.

Deze Polisvoorwaarden zijn geldig vanaf 5 mei 2025.
De informatie uit deze polisvoorwaarden kan wijzigen.
Dit geldt ook voor tarieven en rentepercentages. Kijk voor actuele informatie op ing.nl of bel 020 22 888 88.

ING Bank N.V. statutair gevestigd te Amsterdam, handelsregister nr. 33031431 Amsterdam, is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Neem voor informatie over het toezicht van de AFM op ING Bank N.V. contact op met de AFM (www.afm.nl).

Inhoudsopgave

A. Algemene voorwaarden	4
B. Voorwaarden Aankoopverzekering	5
C. Voorwaarden Bagage-, Vluchtvertragings en Hulpverleningsverzekering	7
D. Voorwaarden voor de Verzekering Eigen Risico bij Autohuur	10
E. Voorwaarden diefstal geldopname geldautomaat (ATM)	11
Klachtenprocedure	12

A. Algemene voorwaarden

Deze voorwaarden gelden als u een Creditcard of een Platinumcard heeft

1 Begripsomschrijvingen

- 1.1 **ING.** De verzekeringnemer: ING Bank N.V. gevestigd te Amsterdam.
- 1.2 **U.** De verzekerde: degene die een Creditcard of Platinumcard van ING heeft, zijn of haar partner en thuiswonende kinderen tot en met 21 jaar.
- 1.3 **Creditcards.** De Creditcard en Platinumcard van ING waar deze verzekering voor geldt.
- 1.4 **De Verzekeraar.** De Nederlandse vestiging van AWP P&C S.A. – met een statutaire zetel in Parijs, Frankrijk, handelend onder de naam Allianz Global Assistance. Bezoekadres: Poeldijkstraat 4, 1059 VM Amsterdam. Kamer van Koophandel Amsterdam, nummer: 33094603. Allianz Global Assistance is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000535 en heeft een vergunning van De Nederlandse Bank N.V..
- 1.5 **Alarmcentrale.** AWP Service NL B.V. de alarmcentrale van de Verzekeraar handelend onder de naam Allianz Global Assistance.
- 1.6 **Bewijs van verzekering.** U ontvangt geen polis. De creditcard is het verzekeringsbewijs.
- 1.7 **Gebeurtenis.** Een voorval, of meerdere voorvallen die met elkaar te maken hebben, waardoor schade is ontstaan.

2 Waar is de verzekering geldig?

De verzekering geldt overal ter wereld.

3 Wanneer is de verzekering geldig?

- 3.1 Ingangsdatum. De verzekering gaat in vanaf het moment dat u de eerste betaling heeft gedaan met de creditcard.
- 3.2 Beëindiging. De verzekering eindigt in de volgende gevallen:
- Als u of ING de creditcard opzegt;
 - 30 dagen nadat u in het buitenland bent gaan wonen;
 - Als u komt te overlijden.
- 3.3 Andere verzekeringen. Als u na een gebeurtenis schade heeft die ook door een van uw andere verzekeringen wordt vergoed, dan vergoedt de Verzekeraar alleen dat deel van de schade dat niet door de andere verzekering(en) wordt vergoed.

4 Afhandeling van schade

De Verzekeraar keert vergoedingen uit aan de houder van de creditcard. Als deze is overleden, zal de Verzekeraar de vergoedingen aan de erfgenamen uitkeren. De Verzekeraar vergoedt geen schade aan personen, ondernemingen, overheden en andere partijen aan wie dit niet is toegestaan als gevolg van nationale of internationale afspraken (sanctielijsten).

5 Nederlands recht

Op de verzekering is Nederlands recht van toepassing.

6 Kunnen de voorwaarden wijzigen?

De Verzekeraar mag in overleg met ING de voorwaarden aanpassen. ING informeert u over de inhoud van de aanpassing en wanneer deze ingaat.

7 Gebruik van persoonsgegevens

Voor deze verzekering legt de Verzekeraar persoonsgegevens vast. Bijvoorbeeld uw naam, adres, geboortedatum en de samenstelling van uw gezin. Wij gebruiken deze gegevens om de verzekering uit te voeren, bijvoorbeeld bij een schademelding. Daarnaast gebruiken we ze voor fraudebestrijding en wettelijke verplichtingen. Naast de informatie die wij van u krijgen, kunnen wij hiervoor ook informatie inwinnen bij andere partijen die wij betrouwbaar vinden. Wij kunnen uw persoonsgegevens ook doorgeven aan derden. Bijvoorbeeld aan dienstverleners en schade experts. Wij kunnen persoonsgegevens raadplegen en laten opnemen bij de Stichting CIS te Zeist. Hiervoor geldt het privacyreglement van de Stichting CIS (www.stichtingcis.nl). Op de verwerking van deze persoonsgegevens is de gedragscode 'Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen' van toepassing. Deze is te raadplegen via www.verzekeraars.nl.

B. Voorwaarden Aankoopverzekering

Deze voorwaarden gelden als u een Creditcard of een Platinumcard heeft

8 Wat is verzekerd?

Met de Aankoopverzekering bent u verzekerd bij diefstal, verlies en beschadiging van de zaken die u met de creditcard heeft betaald. De verzekering geldt alleen voor zaken die bedoeld zijn voor privégebruik. Voor de ING Creditcard en de ING Platinumcard geldt deze verzekering tot maximaal 365 dagen na de aankoop.

9 Wat wordt vergoed?

9.1 De Verzekeraar vergoedt de aankoopprijs die vermeld staat op het rekeningafschrift van de creditcard. Als op de aankoopbon een lager bedrag staat, vergoedt de Verzekeraar dit lagere bedrag.

9.2 De Verzekeraar kan de aankoopprijs in geld vergoeden, maar ook door de reparatie of de vervanging van de aankoop te betalen. De Verzekeraar zal hierover in overleg met u beslissen.

9.3 De vergoeding wordt verminderd met het eigen risico. Per verzekerde gebeurtenis geldt een eigen risico van € 50.

9.4 De Verzekeraar vergoedt maximaal € 5.000 per gebeurtenis en € 10.000 per jaar.

9.5 De Verzekeraar vergoedt voor schade aan mobiele telefoons en smartphones en dergelijke maximaal € 250. De Verzekeraar vergoedt voor schade aan computers, laptops, tablets en toebehoren zoals scanners en printers en dergelijke maximaal € 2.500.

9.6 De maximale vergoeding wordt pas bepaald nadat het schadebedrag al verminderd is met het eigen risico.

10 Wat is niet verzekerd?

10.1 De aankoopverzekering geldt niet in de volgende situaties:

- Er is sprake van oorlog, invasie, vijandelijkheden, opstand¹, oproer, radioactieve besmetting, verbeurdverklaring en inbeslagname door enig overheidslichaam, deelname aan terroristische handelingen, smokkel of illegale activiteiten of handelingen, overstroming, aardbeving en vulkanische uitbarsting;
- Er is sprake van normale slijtage;
- Er is sprake van krassen, schrammen of deuken die het gebruik niet belemmeren;
- Er is sprake van schade als gevolg van bederf van het product zelf;
- Er is schade ontstaan doordat de aankoop niet goed functioneert;
- Er is sprake van diefstal van (onderdelen van) motorvoertuigen, vliegtuigen, watervoertuigen, caravans en fietsen. Diefstal van aankopen die hierin zijn opgeborgen is wel verzekerd als u deze heeft opgeborgen in een goed afgesloten ruimte waar ze niet in het zicht liggen of staan (zoals in de kofferbak van een auto). U moet de diefstal dan wel kunnen aantonen met braakschade. Diefstal van mobiele telefoons, smartphones, tablets en laptops is voor dit soort situaties niet verzekerd;

- U heeft de aankoop onbeheerd achtergelaten in een openbare ruimte;
 - U bent onvoorzichtig geweest;
 - U heeft de aankoop op de verkeerde manier gebruikt of op de verkeerde manier laten gebruiken;
 - U heeft zich niet gehouden aan de verplichtingen in het volgende artikel. Dit geldt alleen als de Verzekeraar daarbij nadeel heeft gehad;
 - Er is sprake van fraude;
 - Artikelen zijn niet geleverd of zijn beschadigd geleverd;
 - Als er sprake is van cyberrisico.
- 10.2 De aankoopverzekering geldt niet voor de volgende artikelen:
- Lucht-, land- en watervoertuigen;
 - Gebruikte of tweedehands zaken;
 - Muntverzamelingen;
 - Bont;
 - Etenswaar, rookartikelen of parfums;
 - Contant geld of reischeques;
 - Dieren en planten;
 - Sieraden, horloges, edelmetalen en edelstenen tenzij u deze droeg op het moment dat ze beschadigden;
 - Illegale aankopen.

11 Wat te doen bij diefstal of verlies?

Als sprake is van diefstal

Doet u binnen 48 uur aangifte bij de politie.

U krijgt dan een proces-verbaal en/of een aangiftebewijs mee;

Als er sprake is van verlies

Dient u binnen 48 uur een registratie te doen van verlies.

De ontvangst van een formele bevestiging van deze registratie is noodzakelijk.

Bij verlies in Nederland:

- Doet u binnen 48 uur aangifte bij de politie. U krijgt dan een proces-verbaal en/of een aangiftebewijs mee;
 - Indien niet mogelijk dient u een van onderstaande stappen te volgen;
 - Registreer wat u verloren bent op www.verlorenofgevonden.nl, www.ilost.nl of
 - Raadpleeg de website van de gemeente of betrokken instantie hoe u verlies kunt melden en bevestigt krijgen.
- Indien de betrokken instantie (bijv. vervoerder/winkel/museum) waar het verlies is geconstateerd zelf beschikt over een registratie van verloren artikelen, dient u dit tevens hier te melden en bevestigt te krijgen.

Bij verlies in het buitenland:

Doet u binnen 48 uur aangifte bij de politie. Vraag hierbij altijd om een schriftelijke bevestiging.

¹ De genoemde vormen van molest en de beschrijvingen daarvan zijn een onderdeel van de tekst die door het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 bij de Rechtbank in Den Haag is gedeponeerd.

In alle situaties:

- Meldt u de schade, diefstal of verlies zo snel mogelijk bij Allianz Global Assistance;
- Gebruikt u hiervoor een schadeformulier.

Het schadeformulier kunt u:

- downloaden op ing.nl/creditcards;
- opvragen bij Allianz Global Assistance door een mail te sturen naar ing.claims.nl@allianz.com of door telefonisch contact op te nemen 020 592 98 90.

U ontvangt het schadeformulier per mail of per post.

- Vult u het schadeformulier in en stuurt het ondertekend terug naar de Verzekeraar.

U stuurt dan het volgende mee:

- Het proces-verbaal, het aangiftebewijs of overig bewijs van registratie;
- De bon(nen) van de gekochte zaken en het rekeningafschrift waarop de aankoop staat aangegeven. Zo kan de Verzekeraar zien hoe groot het schadebedrag is.
- Bij ontbreken van formele registratie van diefstal of verlies zal de Verzekeraar de claim afwijzen.

C. Voorwaarden Bagage-, Vluchtvertragings en Hulpverleningsverzekering

Deze voorwaarden gelden alleen als u een Platinumcard heeft

12 Wanneer en voor wie geldt de verzekering?

U bent verzekerd als de reis is betaald met de creditcard.

Bagagevertraging

13 Wanneer is sprake van bagagevertraging?

Van bagagevertraging is sprake als u de ingecheckte bagage niet binnen vier uur in uw bezit heeft. De oorzaak van de vertraging moet daarbij wel bij de vervoersmaatschappij liggen.

14 Wat is verzekerd bij bagagevertraging?

14.1 De Verzekeraar vergoedt noodzakelijke inkopen die u heeft moeten doen door de bagagevertraging. Dat geldt alleen als u deze inkopen heeft gedaan binnen twee dagen na aankomst op de plaats van bestemming. U moet kunnen aantonen dat u de inkopen heeft gedaan, bijvoorbeeld met bonnen.

14.2 De Verzekeraar zal vragen om een bevestiging van de vertraging door een vertegenwoordiger van het vliegveld of van de luchtvaartmaatschappij.

14.3 Stuurt u een rekeningafschrift mee, of een ander document, om aan te tonen dat u de reis met de creditcard heeft betaald.

15 Wat wordt vergoed?

De Verzekeraar vergoedt de kosten voor noodzakelijke inkopen tot maximaal voor alle verzekerden samen:

- € 150 als de bagage niet binnen vier uur na aankomst in uw bezit is;
- € 500 als extra vergoeding als de bagage niet binnen 48 uur na aankomst in uw bezit is.

16 Wat is niet verzekerd?

16.1 De Verzekeraar vergoedt geen onkosten:

- Als u zich niet heeft gehouden aan de verplichtingen in artikel 23. Dit geldt alleen als de Verzekeraar daarbij nadeel heeft gehad;
- Als u onjuiste informatie heeft gegeven of dingen heeft verzwegen. Dit geldt alleen als de Verzekeraar daarbij nadeel heeft gehad;
- Als er sprake is van cyberrisico;
- Als sprake is van extra onkosten als de bagagevertraging is ontstaan door:
 - atoomkernreacties;
 - oorlog of een oorlogstoestand;
 - onlusten waarbij gebruik gemaakt wordt van vuurwapens met als doel het bestaande gezag omver te werpen;
 - inbeslagneming of verbeurdverklaring anders dan vanwege een verkeersongeval.

16.2 De Verzekeraar vergoedt geen onkosten als de bagage door de douane of door een andere overheidsinstantie in beslag is genomen.

Vluchtvertraging

17 Wanneer is sprake van vluchtvertraging?

Van vluchtvertraging is sprake als:

- De luchtvaartmaatschappij uw vlucht vertraagt of afzegt;
- U niet meekunt op uw vlucht in verband met een overboeking;
- U uw vervolgvlucht mist in verband met vertraagde aankomst van uw eerdere vlucht;
- U uw vlucht mist in verband met vertraging van meer dan een uur met het openbaar vervoer of de taxi waarmee u naar de luchthaven reist.

De vluchtvertraging moet minimaal vier uur zijn.

18 Wat is verzekerd bij vluchtvertraging?

18.1 De Verzekeraar vergoedt de extra kosten die u heeft moeten maken door de vluchtvertraging. Dat geldt alleen als u deze kosten heeft gemaakt binnen vier uur na aankomst op de plaats van bestemming. U moet kunnen aantonen dat u deze kosten heeft gemaakt, bijvoorbeeld met bonnen.

18.2 De Verzekeraar zal vragen om een bevestiging van de vertraging door een vertegenwoordiger van het vliegveld of van de luchtvaartmaatschappij.

18.3 Stuurt u een rekeningafschrift mee, of een ander document, om aan te tonen dat u de reis met de creditcard heeft betaald.

19 Wat wordt vergoed?

De Verzekeraar vergoedt de extra kosten voor alle verzekerden samen tot maximaal € 250.

20 Wat is niet verzekerd?

De Verzekeraar vergoedt geen onkosten als:

- Vergelijkbaar ander vervoer wordt aangeboden binnen vier uur na de geplande vertrektijd;
- De vluchtvertraging wordt gecompenseerd zodat de totale reisduur met minder dan vier uur uitloopt;
- U niet heeft ingecheckt volgens de aanwijzingen in de verstrekte reisbeschrijving, tenzij dit door een staking onmogelijk wordt gemaakt;
- De vertraging wordt veroorzaakt door een stakingsactie;
- De vertraging het gevolg is van het buiten gebruik stellen van een passagiersvliegtuig door een bevoegde instantie en wanneer hiervan vóór aanvang van de reis melding is gemaakt.
- Als sprake is van extra onkosten als de vluchtvertraging is ontstaan door:
 - atoomkernreacties;
 - oorlog of een oorlogstoestand;
 - onlusten waarbij gebruik gemaakt wordt van vuurwapens met als doel het bestaande gezag omver te werpen.

21 Wat te doen bij bagagevertraging of vluchtvertraging?

Als er sprake is van bagagevertraging of vluchtvertraging:

- Meldt u dit zo snel mogelijk bij Allianz Global Assistance;
- Gebruikt u hiervoor een schadeformulier.

Het schadeformulier kunt u:

- downloaden op ing.nl/creditcards;
- opvragen bij Allianz Global Assistance door een mail te sturen naar ing.claims.nl@allianz.com of door telefonisch contact op te nemen 020 592 98 90.

U ontvangt het schadeformulier per mail of per post.

- Vult u het schadeformulier in en stuurt het ondertekend terug naar de Verzekeraar.

U stuurt dan mee:

- Een bevestiging van de vertraging van het vliegveld of van de luchtvaartmaatschappij waarmee u reist of heeft gereisd;
- De bon(nen) van de gekochte zaken.

Hulpverlening

22 Wat is verzekerd bij hulpverlening?

Voor deze verzekering werkt de Verzekeraar samen met de alarmcentrale, uw aanspreekpunt voor hulpverlening in het buitenland. U kunt de alarmcentrale bereiken via 0031 (0)20 592 92 92. De Verzekeraar vergoedt de kosten van hulpverlening door de alarmcentrale in verband met de volgende gebeurtenissen in het buitenland.

22.1 Als u komt te overlijden. Dan vergoedt de Verzekeraar de kosten voor het organiseren van het vervoer van het stoffelijk overschot naar een plaats in Nederland.

22.2 Als u ziek wordt of een ongeval krijgt. Dan vergoedt de Verzekeraar de kosten voor het organiseren van het vervoer naar een ziekenhuis in Nederland of naar de woonplaats in Nederland, en de kosten van medische begeleiding tijdens het vervoer die door een arts of een verpleegkundige worden voorgeschreven. De behandelend arts of de medisch adviseur van de alarmcentrale moet met een schriftelijke verklaring aantonen dat het vervoer medisch verantwoord is.

22.3 Als u medicijnen toegestuurd moet krijgen. Dan vergoedt de Verzekeraar de kosten voor het organiseren van de verzending van medicijnen of hulpmiddelen die noodzakelijk zijn en die op dat moment op de vakantiebestemming niet te verkrijgen zijn. U betaalt hierbij wel zelf de aankoopkosten de douaneheffingen en eventuele retourvracht. Ook als u de opgestuurde spullen niet afhaalt. U kunt de bestelling niet annuleren.

22.4 Als u terug naar huis moet. Dan vergoedt de Verzekeraar de kosten voor het organiseren van de terugreis naar Nederland. Dit geldt als een van uw familieleden is overleden of in levensgevaar is. Dit geldt dan alleen voor familieleden in de eerste of tweede graad. Dit geldt ook als er sprake is van schade aan uw bezittingen, zodanig dat het noodzakelijk is dat u naar huis gaat. Bijvoorbeeld als sprake is van een ernstige lekkage.

22.5 Als er geld naar u overgemaakt moet worden. Dan

vergoedt de Verzekeraar de kosten van de bemiddeling en de kosten voor het overmaken door de alarmcentrale. Dit geldt alleen als sprake is van een noodgeval. Het overmaken van geld kan alleen als de alarmcentrale voldoende garantie heeft gekregen dat het bedrag wordt terugbetaald.

22.6 Als u een bericht moet versturen of ontvangen. Dan vergoedt de Verzekeraar de kosten die de alarmcentrale maakt voor het doorgeven van dringende boodschappen, die betrekking hebben op een van de verzekerde gebeurtenissen die in deze voorwaarden staan.

23 Wat wordt vergoed?

De Verzekeraar vergoedt kosten die u onverwacht heeft moeten maken voor de volgende zaken.

23.1 Kosten voor vervoer.

- Als u een auto, motor of scooter moet gebruiken, vergoedt de Verzekeraar € 0,18 per extra gereden kilometer.
- Als u met de trein moet reizen en/of met ander openbaar vervoer, vergoedt de Verzekeraar de reiskosten, op basis van het tarief voor de laagste klasse. Dit geldt bovendien alleen als u binnen Europa reist.
- De Verzekeraar vergoedt maximaal een bedrag dat gelijk is aan de kosten voor een lijnvlucht, op basis van het tarief voor de laagste klasse. Voor vergoeding van deze kosten is van tevoren toestemming nodig van de alarmcentrale.

23.2 Kosten voor verblijf. Als u moet overnachten, vergoedt de Verzekeraar € 50 per dag per verzekerde persoon als kosten voor overnachting en levensonderhoud. U moet met bonnen kunnen laten zien dat u deze kosten heeft gemaakt.

24.3 Kosten bij ziekte of een ongeval. Als u vervoerd moest worden naar de dichtstbijzijnde arts of ziekenhuis, of als u naar huis vervoerd moest worden, vergoedt de Verzekeraar de reiskosten. Voor vervoer naar huis zal de Verzekeraar vragen naar een medisch advies. Als u vervoerd moet worden met een ambulance of een ambulancevliegtuig, vergoedt de Verzekeraar de kosten. Voor deze kostenvergoeding is wel toestemming van de alarmcentrale nodig. Als u hulp moet laten overkomen vanuit Nederland omdat u alleen reist, vergoedt de Verzekeraar de reiskosten en de verblijfkosten voor maximaal twee personen.

23.4 Kosten bij overlijden. Als degene die overleden is naar Nederland gebracht moet worden, vergoedt de Verzekeraar de kosten, inclusief de kosten voor een kist. Als de begrafenis of crematie buiten Nederland gebeurt, vergoedt de Verzekeraar ook de kosten. Deze vergoeding is dan niet meer dan het bedrag dat nodig zou zijn voor het overbrengen van de overledene naar Nederland. Als de meegereide andere verzekerden extra kosten moeten maken voor vervoer en verblijf, zal de Verzekeraar dat ook vergoeden. Voor deze kostenvergoeding is wel toestemming van de alarmcentrale nodig.

23.5 Kosten bij ziekte, of ongeval of overlijden van familieleden of huisgenoten. Als u naar huis moet omdat een van uw familieleden of huisgenoten ziek is, een ongeval heeft gehad of overleden is, vergoedt de Verzekeraar de extra kosten die u moet maken voor vervoer en verblijf. Dit geldt dan alleen voor familieleden in de eerste of tweede graad. Als u binnen

21 dagen weer terugreist naar de reisbestemming, vergoedt de Verzekeraar ook die extra vervoerkosten.

23.6 Kosten bij schade aan uw bezittingen. Als u naar huis moet omdat er sprake is van schade aan uw bezittingen, bijvoorbeeld door een inbraak of door storm of brand, dan vergoedt de Verzekeraar de extra kosten die u moet maken voor vervoer en verblijf. Dit geldt alleen als uw aanwezigheid dringend nodig is. Als u binnen 21 dagen weer terugreist naar de reisbestemming, vergoedt de Verzekeraar ook die extra vervoerkosten. Voor deze kostenvergoeding is wel vooraf toestemming van de alarmcentrale nodig.

23.7 Kosten bij een reddingsactie. Als u door een ongeval wordt getroffen of als u wordt vermist, vergoedt de Verzekeraar de kosten voor opsporings-, reddings- en bergingsacties. De kosten worden alleen vergoed als er een redelijke kans is dat u nog in leven bent en de reddingsactie succes heeft.

24 Wat te doen als u hulpverlening nodig heeft?

Neemt u dan contact op met de alarmcentrale. De alarmcentrale zal met u overleggen hoe u het beste geholpen kunt worden, maar de Verzekeraar bepaalt uiteindelijk met welke instantie(s) wordt samengewerkt. De Verzekeraar of de alarmcentrale schiet soms kosten voor die deze verzekering niet dekt. Hiervoor ontvangt u een rekening. U moet deze rekening binnen 30 dagen betalen. U mag het bedrag niet verrekenen met een vergoeding die u nog van de Verzekeraar of de alarmcentrale krijgt. De Verzekeraar mag dat wel doen, ook als de kosten door de alarmcentrale zijn voorgesloten. Als u de rekening niet binnen 30 dagen betaalt, dan zal de Verzekeraar het verschuldigde bedrag verhogen met wettelijke rente vanaf de 31e dag en de extra kosten die de Verzekeraar of de alarmcentrale maakt.

25 Wat is niet verzekerd?

De Verzekeraar vergoedt geen onkosten:

- Als u zich niet heeft gehouden aan de verplichtingen in artikel 25. Dit geldt alleen als de Verzekeraar daarbij nadeel heeft gehad;
- Als u onjuiste informatie heeft gegeven of dingen heeft verzwegen. Dit geldt alleen als de Verzekeraar daarbij nadeel heeft gehad;
- Als sprake is van extra onkosten als de schade is ontstaan door:
 - atoomkernreacties;
 - oorlog of een oorlogstoestand;
 - onlusten waarbij gebruik gemaakt wordt van vuurwapens met als doel het bestaande gezag omver te werpen;
 - inbeslagneming of verbeurdverklaring anders dan vanwege een verkeersongeval.

D. Voorwaarden voor de Verzekering Eigen Risico bij Autohuur

Deze voorwaarden gelden alleen als u een ING Platinumcard heeft

26 Wanneer en voor wie geldt de verzekering?

U bent verzekerd als u de autohuur volledig met de creditcard heeft betaald en als u als de bestuurder van de auto op het huurcontract staat vermeld. De verzekering geldt voor de periode dat u de auto huurt, vermeld op de huurovereenkomst. Als de huurauto tijdelijk wordt vervangen, gaat de verzekering over op de vervangende auto. De verzekering geldt alleen als u de auto voor privé zaken gebruikt.

27 Wat is verzekerd?

Als de huurauto schade heeft opgelopen, vergoedt de Verzekeraar het eigen risico op de autoverzekering die samen bij de autohuur is afgesloten. Het eigen risico is het deel van de schade dat niet wordt vergoed door die verzekering.

28 Wat wordt maximaal vergoed?

De Verzekeraar vergoedt het eigen risico dat staat aangegeven op de huurovereenkomst, maar niet meer dan € 1.500 of het schadebedrag als dat lager is. Per kalenderjaar vergoedt de Verzekeraar maximaal € 2.500 per verzekerde voor het eigen risico bij autohuur.

29 Wat is niet verzekerd?

De verzekering geldt niet voor landen waarvan het Ministerie van Buitenlandse Zaken de volgende kleurcodering heeft afgegeven:

- Oranje (niet reizen als de reis niet noodzakelijk is);
- Rood (niet reizen).

30 Wat te doen vergoeding Eigen Risico bij Autohuur

- Meldt u de schade, diefstal of verlies zo snel mogelijk bij Allianz Global Assistance;
 - Gebruikt u hiervoor een schadeformulier.
- Het schadeformulier kunt u:
- downloaden op ing.nl/creditcards;
 - opvragen bij Allianz Global Assistance door een mail te sturen naar ing.claims.nl@allianz.com of door telefonisch contact op te nemen 020 592 98 90.
- U ontvangt het schadeformulier per mail of per post.
- Vult u het schadeformulier in en stuurt het ondertekend terug naar de Verzekeraar.

E. Voorwaarden diefstal geldopname geldautomaat (ATM)

Deze voorwaarden gelden alleen als u een ING Platinumcard heeft

31 Wanneer is sprake van diefstal/overval na opname geldautomaat?

Van diefstal/overval na opname geldautomaat is sprake als het contante geld dat u met uw Platinumcard heeft opgenomen binnen 4 uur na opname wordt ontvreemd.

De voorwaarden gelden uitsluitend in een van de volgende situaties:

- U bent beroofd;
- U werd onwel;
- U verloor het bewustzijn;
- U was betrokken bij een verkeersongeval;
- Er werd bij u ingebroken.

32 Wat is verzekerd bij diefstal geldopname ATM?

32.1 De Verzekeraar vergoedt het ontvreemde bedrag tot een maximum. U moet kunnen aantonen dat u de geldopname heeft gedaan en voldoet aan een van de in 31 genoemde situaties.

32.2 De Verzekeraar zal vragen om een getuigenverklaring en/of politierapport.

32.3 Stuurt u een rekeningafschrift mee, of een ander document, om aan te tonen dat u de geldopname met de Platinumcard heeft gedaan.

33 Wat wordt vergoed?

De Verzekeraar vergoedt het ontvreemde bedrag tot maximaal:

- € 500 per jaar per creditcard;
- 1 claim per jaar.

34 Wat is niet verzekerd?

34.1 De Verzekeraar vergoedt geen onkosten:

- Als u zich niet heeft gehouden aan de verplichtingen in artikel 35. Dit geldt alleen als de Verzekeraar daarbij nadeel heeft gehad;
- Als u onjuiste informatie heeft gegeven of dingen heeft verzwegen. Dit geldt alleen als de Verzekeraar daarbij nadeel heeft gehad;
- Als er sprake is van cyberrisico;
- Als sprake is van ontvreemding ontstaan door:
 - atoomkernreacties;
 - oorlog of een oorlogstoestand;
 - onlusten waarbij gebruik gemaakt wordt van vuurwapens met als doel het bestaande gezag omver te werpen;
 - inbeslagneming of verbeurdverklaring anders dan vanwege een verkeersongeval.

34.2 De Verzekeraar vergoedt geen onkosten als er sprake is van geldopname anders dan met een Platinum creditcard

35 Wat te doen bij diefstal/overval?

Als sprake is van diefstal/overval:

- Meldt u dit zo snel mogelijk bij Allianz Global Assistance;
- Gebruikt u hiervoor een schadeformulier.

Het schadeformulier kunt u:

- downloaden op ing.nl/creditcards;

- opvragen bij Allianz Global Assistance door een mail te sturen naar ing.claims.nl@allianz.com

of door telefonisch contact op te nemen 020 592 98 90.

U ontvangt het schadeformulier per mail of per post.

- Vult u het schadeformulier in en stuurt het ondertekend terug naar de Verzekeraar.

U stuurt dan het volgende mee:

- Het proces-verbaal en het aangiftebewijs;
- Getuigenverklaring
- Bewijs van opname (tijdstip en hoogte bedrag) op het rekeningafschrift waarop dit staat aangegeven. Zo kan de Verzekeraar zien hoe groot het schadebedrag is.

Verder:

- Beantwoordt u de vragen die de Verzekeraar stelt (of door een deskundige laat stellen) zo snel mogelijk;
- Volgt u alle aanwijzingen die de Verzekeraar geeft (of door een deskundige laat geven) op;

Klachtenprocedure

Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening van ING, kunt u een klacht indienen. Om uw klacht op een goede manier te behandelen, hebben we een klachtenprocedure. De volledige klachtenprocedure staat uitgelegd in de Voorwaarden en overige regelingen en kunt u vinden op www.ing.nl. In de procedure staat ook, wat u kunt doen als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht.

Een klacht indienen bij ING

U kunt uw klacht op verschillende manieren aan ons doorgeven:

- Telefonisch, via 020 22 888 88;
- Via internet, met het formulier op ing.nl/klantenservice;
- Op een ING-kantoor of ING-servicepunt;
- Schriftelijk, stuur uw brief naar
ING Klantenservice
Antwoordnummer 6135
8900 VC Leeuwarden.

In de brief vermeldt u:

- een omschrijving van uw klacht;
- uw naam;
- uw adresgegevens;
- uw telefoonnummer;
- uw handtekening.

Termijn

U kunt uw klacht indienen tot dertien maanden nadat het feit waarover u een klacht wilt indienen, heeft plaatsgevonden. Of tot dertien maanden nadat u van dat feit kennis had kunnen nemen.

Reactie

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, ontvangt u zo snel mogelijk een reactie van ons. Als u een brief heeft gestuurd, ontvangt u binnen 2 weken een reactie.

Uw klacht voorleggen aan de directie

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door onze afdeling Klantenservice, kunt u in beroep gaan bij de directie van ING. Dit doet u door een brief te sturen naar:

Directie ING
Antwoordnummer 6135
8900 VC Leeuwarden.

U kunt naar de directie van ING schrijven tot 6 weken nadat u van de afdeling Klantenservice een reactie op uw klacht heeft ontvangen. Of nadat u een reactie had moeten ontvangen.

Uw klacht voorleggen aan een andere partij

Wanneer u niet tevreden bent met het standpunt van de directie van ING, dan kunt u de klacht voorleggen aan een onafhankelijke partij. Afhankelijk van het onderwerp van uw klacht, is dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD) of de Geschillencommissie van het Bureau Krediet Registratie (BKR). Daarnaast kunt u ook naar de rechter gaan.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Als uw klacht over betalen, sparen, lenen, hypotheek of beleggen gaat, dan kunt u terecht bij het KiFiD. Op www.kifid.nl vindt u hierover meer informatie.

Bureau Krediet Registratie

Heeft u een klacht over uw registratie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR)? Dan kunt u terecht bij de Geschillencommissie van het BKR. Op www.bkr.nl vindt u hierover meer informatie.

Rechter

U kunt uw klacht ook voorleggen aan de daartoe bevoegde rechter.

Over deze voorwaarden

Wij mogen deze voorwaarden wijzigen in de volgende gevallen:

- indien toepasselijke wet- en regelgeving, uitspraken van gerechtelijke instanties, klachtencommissies of geschillencommissies of besluiten/zienswijzen van toezichthouders daar aanleiding voor zijn; of
- bij wijzigingen in de productkenmerken van de creditcard of Gespreid betalen; of
- als de wijziging het evenwicht tussen uw en onze rechten en verplichtingen niet ten nadele van u aanzienlijk verstoort.

Bij een wijziging van de voorwaarden informeren wij u minimaal twee maanden van tevoren. Bent u het niet eens met de wijziging, dan kunt u de creditcard en/of Gespreid betalen direct kosteloos opzeggen.

- Op de Polisvoorwaarden 'Verzekeringen Creditcard en Platinumcard' zijn ook de 'Algemene Bankvoorwaarden', 'Voorwaarden Betaalrekening', 'Voorwaarden gebruik betaalpassen en creditcards' en de 'Voorwaarden Creditcard en Platinumcard' van toepassing. Bij verschillen gaan de 'Voorwaarden Creditcard en Platinumcard' voor. Deze voorwaarden staan op ing.nl/creditcards.
- Deze voorwaarden zijn geldig vanaf 1 november 2023.

Meer weten?

 Kijk op ing.nl/creditcards

 Of bel 020 22 888 88

