

# Voorwaarden Glasverzekering

# Inhoud

Introductie voorwaarden FBTO Glasverzekeringen	3
Leeswijzer	4
Contact	5
Algemene voorwaarden	6
1. Waarp baseren wij deze verzekering?	6
2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	6
3. Wat bedoelen we met bepaalde begrippen?	6
4. Wanneer bent u niet verzekerd?	7
5. Voor welke periode sluit u uw verzekering af?	8
6. Wat doet u als u zich bedenkt?	9
7. Wanneer kunt u de verzekering opzeggen?	9
8. Wanneer kunnen wij de verzekering opzeggen?	9
9. Hoe betaalt u de premie?	9
10. Wanneer mogen wij uw premie en de voorwaarden veranderen?	10
11. Privacy: hoe mogen wij uw gegevens gebruiken?	10
12. Heeft u een klacht?	11
13. Welk recht geldt voor deze overeenkomst?	11
<i>Bijzondere voorwaarden</i>	
1. Waarvoor bent u verzekerd?	12
2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?	12
3. Welk glas heeft u verzekerd?	12
4. Voor welke schade betalen wij?	12
5. Voor welke schade betalen wij niet?	13
6. Wat doet u bij schade?	13
7. Hoe regelen we schade?	14

Ingangsdatum 1 november 2014

# Introductie voorwaarden

De voorwaarden van de FBTO Glasverzekeringen behoren niet tot de meest prettige leesstof, maar ze zijn wel belangrijk. Ze vertellen u tot in detail wat u van ons mag verwachten. Ze geven duidelijkheid, en daar houden we van.

## Verzeker je huis voor glasschade

Sluit onze glasverzekering af bij je Glasverzekering of Inboedelverzekering. Dan ben je ook goed verzekerd voor het breken van glas. Bijvoorbeeld in ramen, dakramen, kozijnen, deuren, koepels of serres.

## MijnFBTO: regel uw verzekeringen via internet

MijnFBTO is uw online polismap. Hier ziet u de polissen van de FBTO verzekeringen die u heeft afgesloten. In MijnFBTO regelt u uw FBTO verzekeringen en bankzaken. U kunt uw persoonlijke informatie bekijken. Op elk moment van de dag. Het is belangrijk dat uw gegevens kloppen. Bekijk de gegevens dan ook regelmatig in MijnFBTO. Veranderingen geeft u in MijnFBTO snel en makkelijk door.

Als klant van FBTO kunt u MijnFBTO gratis gebruiken. Voordat u MijnFBTO kunt gebruiken, heeft u een inlogcode nodig. Aanmelden is zo geregeld via [fbto.nl](https://fbto.nl).

Woont u niet in Nederland? Neem dan even contact met ons op.

Of bel ons op: (+31) (0)58 234 56 78.

# Leeswijzer

## Wat vindt u waar?

U heeft bij ons een verzekering afgesloten. Samen maken we een aantal afspraken over uw verzekering. Wat leest u waar?

## De algemene afspraken leest u in de Algemene voorwaarden

Deze afspraken gelden voor alle verzekeringen die op uw polisblad staan. We maken bijvoorbeeld afspraken over het begin en einde van uw verzekering. Over hoe u kunt opzeggen. Over de premie die u betaalt en hoe u die betaalt. En over hoe wij uw gegevens mogen gebruiken.

De afspraken per verzekering en per dekking leest u in de Bijzondere voorwaarden. Bij elke verzekering die u kiest, gelden aanvullende afspraken. Op uw polisblad staat bij elke verzekering ook voor welke dekking u gekozen heeft.

In de Bijzondere voorwaarden:

- leggen we per dekking uit waarvoor u precies verzekerd bent. Ook leest u waar u niet voor verzekerd bent. Zodat u niet voor verrassingen komt te staan.
- leest u wat er gebeurt als u schade heeft. Wanneer krijgt u wel een vergoeding en wanneer niet? En wat moet u doen als u schade heeft?
- maken we soms extra afspraken. Bijvoorbeeld door wie u de schade mag laten herstellen. Deze extra afspraken staan op uw polisblad.

## In de inhoudsopgave ziet u een overzicht met vragen

Zoek uw vraag op in de inhoudopgave.

### **Voorbeeld**

Stel, u wilt weten voor welke schade u een vergoeding krijgt. In de inhoudsopgave zoekt u uw vraag op: 'Voor welke schade betalen wij?' In de tekst die bij deze vraag hoort, vindt u het antwoord op uw vraag.

## Staat uw vraag er niet bij?

Misschien heeft u nog een andere vraag over uw verzekering. Of u wilt gewoon meer weten?

- Kijk op [fbto.nl](https://fbto.nl).
- Lees bij 'contact' hoe u contact met ons kunt opnemen.
- Kijk bij 'de meest gestelde vragen'. Misschien zit uw vraag hierbij.

# Contact

## [Ga naar fbto.nl](#)

Kijk voor meer informatie op [fbto.nl](#).  
Hier kunt u ook inloggen op MijnFBTO  
In MijnFBTO vindt u al uw informatie bij elkaar.  
En regelt u alles snel en makkelijk!

## [Stuur ons een e-mail](#)

Heeft u een vraag over de polis, uw nota of wilt u iets veranderen?  
Stuur een mail naar: [info@fbto.nl](mailto:info@fbto.nl)

## [Of bel ons](#)

U kunt FBTO bellen van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 14.00 uur.  
Ons telefoonnummer is (058) 234 56 78.  
Om u goed te kunnen helpen, werken we met een keuzemenu. Zo krijgt u een medewerker te spreken met kennis over het onderwerp of de vraag waarover u belt.

## [Brief sturen kan ook](#)

Een brief kunt u sturen naar:  
FBTO Polisadministratie wonen  
Postbus 318  
8901 BC Leeuwarden

## [Direct hulp bij schade](#)

Heeft u schade? Geef dat dan via [fbto.nl](#) aan ons door. Of bel naar (058) 234 56 00.  
Dat kan op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur.  
Heeft uw schade spoed? Bel dan met de FBTO Alarmcentrale: (058) 234 56 50.  
Dit kan 7 dagen per week, 24 uur per dag.  
Uw schade wordt snel, goed en mét garantie gemaakt! FBTO betaalt de reparateur.  
Zo heeft u uw spullen snel weer op orde.

# Algemene voorwaarden

## 1. Waarop baseren wij deze verzekering?

U heeft ons informatie gegeven toen u deze verzekering afsloot. Op basis van deze informatie hebben wij uw polis opgemaakt. Dat is de basis van uw verzekering.

## 2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?

U leest op de polis welke verzekeringen u heeft afgesloten. Voor deze verzekeringen gelden de afspraken uit 2 verschillende voorwaarden:

- deze Algemene voorwaarden;
- de Bijzondere voorwaarden. Deze kunnen per verzekering verschillen.

Soms gelden aparte afspraken die u op de polis leest (clausules). En soms betaalt u een deel van bepaalde schade zelf (eigen risico). Dat leest u ook op de polis.

## 3. Wat bedoelen we met bepaalde begrippen?

Hieronder leest u een uitleg van begrippen die u leest in deze Algemene voorwaarden. Daarnaast vindt u een uitleg van begrippen in de Bijzondere voorwaarden.

### Molest

#### ***Gewapend conflict***

Een situatie waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of de een de ander, bestrijden. Dat doen zij met militaire machtsmiddelen. Onder gewapend conflict verstaan we ook het gewapende optreden van een Vredesmacht der Verenigde Naties.

#### ***Burgeroorlog***

Een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van dezelfde staat. Een belangrijk deel van de inwoners van die staat is hierbij betrokken.

#### ***Opstand***

Georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag.

#### ***Binnenlandse onlusten***

Min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen. Deze gebeuren op verschillende plaatsen binnen een staat.

### ***Oproer***

Een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging. Deze beweging is gericht tegen het openbaar gezag.

### ***Muiterij***

Een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van enige gewapende macht. Deze macht is gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

### ***NHT***

Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT). Verzekeraars hebben in 2003 de NHT opgericht. Wij hebben het terrorismerisico bij de NHT herverzekerd. Op deze herverzekering is het Protocol Afwikkeling Claims van toepassing. Het clausuleblad Terrorismedekking is onderdeel van dit protocol. Download dit protocol en het clausuleblad op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).

### ***Terrorismerisico***

Schade door een aanslag met politiek, religieus of ideologisch doel waarbij sprake is van geweld of besmetting via ziektekiemen/schadelijke stoffen. Een verzekerde neemt maatregelen om zo'n aanslag te voorkomen of de gevolgen te beperken.

### ***U, uw***

De persoon die de verzekeringsovereenkomst met ons heeft gesloten.

### ***Wij, ons, onze***

Achmea Schadeverzekeringen N.V., handelend onder de naam FBTO. Dit is de verzekeringsmaatschappij waarmee u de verzekeringsovereenkomst hebt gesloten.

### ***Uitsluitingen***

- de uitsluitingen in de Algemene voorwaarden, en
- de uitsluitingen in de Bijzondere voorwaarden. Deze gelden specifiek voor die verzekering of dekking.

## **4. Wanneer bent u niet verzekerd?**

U bent niet verzekerd in de volgende situaties:

### **a. Bij een atoomkernreactie**

We betalen niet bij een schade of een gebeurtenis die is veroorzaakt door of samenhangt met atoomkernreacties. Zoals kernsplijting, kernfusie en radioactiviteit. Het maakt niet uit hoe deze reacties zijn ontstaan.

**b. Bij molest**

We betalen niet bij een schade of een gebeurtenis die veroorzaakt of ontstaan is door molest.

**c. Als u uw verplichtingen niet (goed) nakomt**

We betalen niet als u of een verzekerde een verplichting uit de verzekering niet of niet op tijd is nagekomen. Daardoor heeft u of de verzekerde ons in een redelijk belang geschaad.

**d. Als u ons met opzet misleidt**

U bent niet verzekerd als u belangrijke informatie over uw situatie of de schade niet of verkeerd heeft gemeld. En als wij u niet verzekerd zouden hebben als wij deze informatie hadden geweten. Ook hebben wij dan het recht om:

- de onderzoekskosten terug te vragen;
- geld dat wij al hebben betaald terug te vragen;
- de (poging tot) misleiding te registreren. We laten u van tevoren weten aan welke instantie(s) we dit doorgeven;
- aangifte te doen bij de politie.

**e. Bij schade door terrorisme en alles wat daarmee te maken heeft**

Schade door terrorisme hebben we herverzekerd bij de NHT.

(NHT = Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden)

Wel verzekerd is het bedrag dat wij krijgen van de NHT.

- Een besluit van de NHT is bindend voor ons en voor verzekerde.
  - Wij betalen het bedrag dat we terugkrijgen van de NHT.
  - Verzekerde moet de schade binnen 2 jaar melden.
  - Wij moeten een schade binnen 2 jaar bij de NHT melden.
  - Daarna vervalt het recht op uitkering voor ons en voor verzekerde.
- Kijk voor meer informatie over terrorisme en de NHT in de Begrippen.

**f. Bij schade door ernstige mate van schuld (=merkelijke schuld)**

FBTO keert niet uit als de schade is veroorzaakt of verergerd door een ernstige mate van schuld (=merkelijke schuld), roekeloosheid of opzet van u of een verzekerde.

## **5. Voor welke periode sluit u uw verzekering af?**

U leest op de polis op welke datum uw verzekering ingaat (dat heet de begindatum).

De verzekering geldt steeds voor 1 jaar. Wij verlengen de verzekering na dit jaar automatisch (dat heet de verlengingsdatum). Beide data leest u op uw polis. U hoeft niets te doen.

Stopt de verzekering eerder? Dan kunt u premie terugkrijgen. U krijgt alleen premie terug die u heeft betaald voor de periode nadat de verzekering gestopt is.



## 6. Wat doet u als u zich bedenkt?

Als u een verzekering heeft afgesloten, krijgt u altijd 14 dagen bedenktijd. Bent u om welke reden dan ook niet tevreden? Laat het ons dan binnen 14 dagen weten. Dat kan door de polis terug te sturen. Voor deze nieuwe verzekering hoeft u dan niets te betalen. Heeft u ondertussen premie hiervoor betaald? Dan krijgt u die van ons terug.

## 7. Wanneer kunt u de verzekering opzeggen?

U kunt de verzekering dagelijks opzeggen.

## 8. Wanneer kunnen wij de verzekering opzeggen?

Wij kunnen de verzekering per brief of e-mail opzeggen:

- per de eerstvolgende verlengingsdatum die u op de polis leest. Wij hebben daarbij een opzegtermijn van 2 maanden;
- na een schadeclaim. Wij kunnen dat doen tot 1 maand na de schademelding. De reden is dan het aantal eerdere schades dat u gemeld heeft. Ook kunnen wij dat doen tot 1 maand na afwikkeling van een schade. De reden heeft dan te maken met de afhandeling van de schadeclaim. Wij hebben in beide gevallen een opzegtermijn van 2 maanden;
- als u of de verzekerde na een gebeurtenis met opzet een onjuiste voorstelling van zaken heeft gegeven. De verzekering stopt dan op de datum die wij in onze brief of e-mail noemen;
- als u de (aanvullende) premie, kosten of assurantiebelasting niet heeft betaald. De verzekering stopt dan op de datum die wij in onze brief of e-mail noemen.
- als u uw verplichtingen uit deze verzekering niet nakomt. Bijvoorbeeld omdat u ons geen informatie geeft en die informatie voor ons heel belangrijk is. Of omdat u geen contact met ons opneemt terwijl wij daar duidelijk om vragen. De opzegging doen wij uiterlijk 2 maanden vóór de einddatum van de verzekering.

## 9. Hoe betaalt u de premie?

U krijgt van ons een nota voor uw verzekering. Daarin leest u welke premie, kosten en assurantiebelasting u betaalt. Deze kosten betaalt u vooruit. U leest op de nota de uiterste datum waarop wij de betaling binnen moeten hebben.

Zorg dat u op tijd betaalt. Daarmee voorkomt u dat u geen dekking heeft voor iets wat na de uiterste betaaldatum gebeurt. U blijft verplicht het bedrag te betalen. Eventueel met extra incassokosten en wettelijke rente. Heeft u betaald? Dan gaat de dekking weer in op de dag nadat wij uw betaling hebben ontvangen.

Stel, uw verzekering is onderdeel van een pakket van verzekeringen. U betaalt hiervoor 1 totaalpremie. Betaalt u een deel van de totaalpremie niet op tijd? Dan schorten wij de dekking van al uw verzekeringen op.

### **Betaalt u in termijnen?**

Misschien betaalt u uw premie, kosten en assurantiebelaasting in termijnen. Zorg dat u dan uw termijnbetaling op tijd betaalt. Zo voorkomt u dat wij alle premie, kosten en assurantiebelaasting die u over dat jaar nog moet betalen, in 1 keer kunnen opeisen.

Wij mogen een procedure starten bij de geschillencommissie Stichting e-Court. Voor het innen van niet betaalde premie. U kunt bezwaar maken tegen een procedure bij Stichting e-Court, binnen een maand nadat u opgeroepen bent. Maakt u bezwaar, dan volgt een procedure bij de rechter. Kijk op [www.e-court.nl](http://www.e-court.nl) voor de regels die gelden voor een procedure bij e-Court.

## **10. Wanneer mogen wij uw premie en de voorwaarden veranderen?**

Wij mogen alleen iets veranderen dat voor iedere verzekerde met dezelfde verzekering geldt. Wij laten het op tijd aan u weten als er iets verandert. De verandering gaat dan per direct in of op een datum die wij noemen.

### ***Bent u het niet eens met een verandering?***

Stuur ons een brief of e-mail. Schrijf in de brief of e-mail dat u niet akkoord gaat met de verandering. Stuur de brief of e-mail op binnen 30 dagen na ons bericht over de verandering. Uw verzekering stopt dan op de datum dat de verandering inging of ingaat. Laat u binnen 30 dagen niets horen? Dan gaan wij ervan uit dat u instemt met de verandering.

## **11. Privacy: hoe mogen wij uw gegevens gebruiken?**

We vragen uw persoonsgegevens als u bij ons een verzekering of financiële dienst aanvraagt. Wij geven uw gegevens aan de Achmea Groep. FBTO is onderdeel van de Achmea Groep. Achmea B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens.

### ***Waarvoor gebruiken we uw gegevens?***

Wij gebruiken uw gegevens:

- Om overeenkomsten met u aan te gaan en uit te voeren.
- Om u producten en diensten te leveren.
- Om producten en diensten te verbeteren.
- Om risico's in te schatten.
- Om onderzoek te doen naar kenmerken en voorkeuren.
  - Zoals statistisch of marktonderzoek.
    - Bijvoorbeeld om u op het juiste moment een persoonlijk aanbod te kunnen doen.
- Om wetenschappelijk onderzoek te doen.
- Om te zorgen dat de financiële sector veilig en betrouwbaar blijft.
- Om fraude tegen te gaan.
  - Ook gegevens over u die we op internet vinden.
- Om ons aan de wet te houden.

- Om u informatie te geven over onze andere producten en diensten.
- Om bij te houden hoe en wanneer wij contact met u hebben. Bijvoorbeeld:
  - Om de communicatie te verbeteren.
  - Om medewerkers te coachen en te trainen.
  - Om te achterhalen wat wij met u afgesproken hebben.

### ***Mogen wij uw gegevens doorgeven en gebruiken?***

Wij mogen uw gegevens doorgeven en gebruiken binnen de Achmea Groep.

En doorgeven en controleren bij andere bedrijven.

Bijvoorbeeld:

- Bij Stichting CIS (Stichting Centraal Informatiesysteem).
  - Alle verzekeraars in Nederland kunnen deze gegevens zien.
  - [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).
- Bij het Kadaster.
- Bij het WOZ-register (Waardering Onroerende Zaken).
- Bij de RDW (Rijksdienst voor Wegverkeer).
- Bij zakelijke partners.
  - Bijvoorbeeld onze leveranciers, schadeherstelbedrijven of expertise bureaus.

Wij verkopen uw gegevens niet.

### ***Waar leest u welke gegevens wij van u gebruiken?***

Op de website [www.fbto.nl/hulp-en-contact/Paginas/privacy.aspx](http://www.fbto.nl/hulp-en-contact/Paginas/privacy.aspx) leest u welke gegevens wij van u gebruiken. Hier leest u ook meer informatie over uw rechten.

Wilt u deze informatie op papier, stuur dan een brief aan FBTO, afdeling Relatiebeheer Postbus 318, 8901 BC Leeuwarden.

Het gebruik van gegevens hangt af van het product of de dienst.

### ***Welk adres gebruiken wij?***

Wij gebruiken het laatste adres dat bij ons bekend is.

- Geef aan ons door als uw postadres verandert.
- Geef aan ons door als uw e-mail verandert.

## **12. Heeft u een klacht?**

Er gebeurt iets waarmee u het niet eens bent. Of u voelt zich niet goed behandeld. Dit heeft te maken met uw verzekeringsovereenkomst. Dan kunt u ons uw klacht sturen. Kijk voor de klachtenprocedure op [www.fbto.nl/hulp-en-contact/Paginas/klachtenmanagement.aspx](http://www.fbto.nl/hulp-en-contact/Paginas/klachtenmanagement.aspx). Hier vindt u ook een online klachtenformulier.

## **13. Welk recht geldt voor deze overeenkomst?**

Voor deze overeenkomst geldt het Nederlandse recht.

# Bijzondere voorwaarden

## ***Bijzondere voorwaarden***

### **1. Waarvoor bent u verzekerd?**

Met deze verzekering betalen wij voor schade aan al het glas dat bij de woning hoort. In deze voorwaarden leest u wanneer we betalen. En ook wanneer we niet betalen. Lees ze daarom goed.

### **2. Welke voorwaarden gelden voor deze verzekering?**

Voor deze verzekering gelden de afspraken uit 3 verschillende voorwaarden:

- de voorwaarden die u nu leest;
- de Bijzondere voorwaarden – Algemeen deel;
- de Algemene voorwaarden.

### **3. Welk glas heeft u verzekerd?**

U bent verzekerd voor schade aan het glas dat bij de woning hoort. Met glas bedoelen we:

- ruiten, ook van kunststof;
- lichtkoepels;
- dakplaten en dakramen die licht doorlaten;
- glas in deuren. Deze deuren zijn onderdeel van de woning;
- glazen deuren;
- glas als gevelbeplating.

### **4. Voor welke schade betalen wij?**

Wij betalen voor schade in de volgende gevallen:

- als glas breekt;
- als dubbelglas (isolerend glas) lekslaat en het nog geen 10 jaar oud is. Met lekslaan bedoelen we dat er water of stof tussen de glasplaten komt. Heeft u nog garantie van de leverancier of de fabrikant? Dan betalen wij alleen de kosten om het glas te plaatsen. De kosten van het glas zelf kunt u terugvragen aan de leverancier.

We betalen de volgende kosten:

- De prijs van het nieuwe glas.
- De kosten om het nieuwe glas te plaatsen.
- De kosten om de glaslatten in de grondverf te zetten als dat nodig is.
- De kosten voor tijdelijke maatregelen als u schade heeft. Bijvoorbeeld door een stuk glas over de breuk of het gat te lijmen.

**Let op:**

- We betalen alleen als u schade heeft door iets wat niet te voorspellen was.
- We betalen alleen als de gebeurtenis waardoor de schade ontstaat tijdens deze verzekering gebeurt.
- We betalen voor schade per keer dat er iets gebeurt waardoor u schade heeft.
- Gebeuren er meerdere dingen die niet te voorspellen zijn en met elkaar samenhangen? Dan zien wij dit als 1 gebeurtenis. Hiervoor betalen we dan ook maar 1 keer.

## **5. Voor welke schade betalen wij niet?**

Wij betalen niet voor schade aan glas in de volgende situaties:

- U heeft schade aan het glas dat als kunstobject aan de buitenkant van de woning vastzit.
- U heeft schade doordat iemand het glas bewerkte, beschilderde, verplaatste of versierde.
- U heeft schade aan het glas van hobbykasten of broeibakken.
- U heeft schade aan glas, maar de woning is langer dan 90 dagen onbewoond.
- U heeft schade aan glas in douchecabines, inlopdouches, op balkons, als terreinafscheiding, als windscherm, in portieken, in trappenhuisen, in tuin- of hobbykasten of als overkapping.
- U heeft schade aan gebogen, geëët, gezandstraald of gebrandschilderd glas.
- U heeft schade aan glas met verwarmingselementen.
- U heeft schade aan zonnecollectoren of zonnepanelen.
- U heeft schade aan glas dat uit de sponning of het kozijn is genomen.
- U heeft schade aan glas doordat u verbouwt of aanbouwt.
- U heeft schade aan glas door constructie- of bouwfouten.

## **6. Wat doet u bij schade?**

Is er iets gebeurd waardoor u schade heeft of kunt krijgen? Of hoort u te weten dat dit is gebeurd? En moeten wij misschien betalen voor die schade? Dan doet u het volgende:

- U doet uw best om ervoor te zorgen dat er geen schade ontstaat. Heeft u al schade? Dan zorgt u ervoor dat de schade niet groter wordt. Als wij u hiervoor een instructie geven, dan volgt u die op.
- U meldt de gebeurtenis zo snel mogelijk aan ons. Ook vertelt u ons precies wat er is gebeurd.
- U toont uw schade aan. Als wij daarom vragen, stuurt u ons een brief of een e-mail met een verklaring over de schade. Hierin staat waardoor u schade heeft, welke schade u heeft en hoe groot de schade is. U ondertekent de verklaring.
- U doet alles wat wij vragen om uw melding af te handelen. U mag bijvoorbeeld niets doen wat voor ons nadelig is.

Zorg dat u zich aan deze afspraken houdt. Daarmee voorkomt u dat wij kunnen besluiten om u minder of niets te betalen.

## 7. Hoe regelen we schade?

Wij betalen u het bedrag van uw schade. Vragen wij u om de originele rekeningen van het bedrijf dat de schade repareert? Dan betalen wij alleen als we deze rekeningen van u hebben gekregen. Wij mogen het bedrag van de schade of een deel daarvan ook betalen in natura. Dat betekent dat u glas of diensten krijgt in plaats van geld. Wij zorgen er bijvoorbeeld voor dat de schade gerepareerd wordt.

### ***Wij bepalen de schade***

Wij bepalen hoe groot de schade is, wat de kosten zijn en hoeveel het beschadigde waard was direct vóórdat de schade ontstond. Daarbij gebruiken wij ook de informatie die u aan ons heeft gegeven. Wij kunnen de schade op 3 manieren bepalen:

- Wij bepalen de schade samen met u.
- Een expert bepaalt de schade. Wij kiezen de expert.
- Wij kiezen een expert én u kiest een expert. U overlegt van tevoren met onze expert over de inzet van een expert. Uw expert houdt zich aan de 'Gedragscode expertiseorganisaties'.

Of hij is ingeschreven bij het NIVRE. De volgende stappen zijn:

- Deze 2 experts kiezen een derde expert.
- Uw en onze expert bepalen ieder de schade.
- Zij proberen het samen eens te worden over de schade. Lukt dat niet? Dan bepaalt de derde expert de schade. Dit bedrag is minimaal het bedrag van onze expert en maximaal het bedrag van uw expert.
- Wij gebruiken het bedrag dat de derde expert noemt. Alle experts mogen andere experts gebruiken.

### ***Kosten van experts***

Alleen voor het vaststellen hoe groot een schade is.

Wij verzekeren:

- De kosten van onze expert.
- De kosten van de expert van verzekerde tot en met de kosten van onze expert. Rekent de expert van verzekerde meer? Dan beoordelen wij of die extra kosten redelijk zijn. Zijn die extra kosten niet redelijk, dan blijven die extra kosten voor rekening van verzekerde.
- De kosten van de 3e expert.

Alle experts zijn aangesloten bij het Nederlands Instituut Van Register Experts (NIVRE).

Of een soortgelijke brancheorganisatie. Die brancheorganisatie houdt zich aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. In de statuten of reglementen van die brancheorganisatie staat een duidelijke klacht- en tuchtprocedure en zijn eisen beschreven voor de permanente opleiding van experts.

Voldoet de expert niet aan deze eisen? Dan zijn de kosten niet verzekerd.

De verzekeringsvoorwaarden geven de rechten en verplichtingen weer. Als u niet tevreden bent over de polis, heeft u de mogelijkheid de verzekeringsovereenkomst zonder opgaaf van redenen binnen veertien dagen na ingangsdatum te beëindigen.

Als u geen prijs stelt op informatie over producten of diensten, dan kunt u dit schriftelijk melden bij FBTO, afdeling Relatiebeheer, Postbus 318, 8901 BC Leeuwarden.

### **Meer weten?**

U kunt op verschillende manieren extra informatie aanvragen of uw vraag stellen.

**Internet [fbto.nl](http://fbto.nl)**

**E-mail [info@fbto.nl](mailto:info@fbto.nl)**

**Telefoon (058) 234 56 78**

18020007 042D 18.10

FBTO is een handelsnaam van Achmea Schadeverzekeringen N.V., KvK nr. 08053410 en Achmea Pensioen- en Levensverzekeringen N.V., KvK nr. 08077009, beide statutair gevestigd in Apeldoorn en FBTO Zorgverzekeringen N.V., KvK nr. 30208631, statutair gevestigd in Leeuwarden en Achmea Zorgverzekeringen N.V., KvK nr. 28080300, statutair gevestigd in Zeist.

FBTO is onderdeel van **achmea**