

# VOORWAARDEN SNS AUTOVERZEKERING

SNS VW AUTO 1612

## INHOUDSOPGAVE

### 1 ALGEMEEN

- 1.1 Wat bedoelen wij met ...
- 1.2 Wat mag je van ons verwachten?
- 1.3 Wat verwachten wij van jou?
- 1.4 Wat zijn de gevolgen van het niet voldoen aan onze verwachtingen?

### 2 JE VERZEKERING

- 2.1 Wanneer begint je verzekering?
- 2.2 Wanneer stopt je verzekering?
- 2.3 Mogen wij je verzekering beëindigen?
- 2.4 Waar ben je verzekerd?
- 2.5 Ben je verzekerd als je tijdelijk in een vervangende auto rijdt?
- 2.6 Hoe gaan wij om met terrorismeschade en (inter) nationale wet- en regelgeving?
- 2.7 (Inter)nationale wet- en regelgeving
- 2.8 Waarvoor ben je niet verzekerd (algemene uitsluitingen)?

### 3 WETTELIJKE AANSPRAKELIJKHEID (WA)

- 3.1 Wie zijn verzekerd?
- 3.2 Waarvoor ben je verzekerd?
- 3.3 Uitsluitingen WA-verzekering
- 3.4 Wanneer heb je een eigen risico?
- 3.5 Wat vergoeden wij?
- 3.6 Wanneer moet je de schadevergoeding terugbetalen?
- 3.7 Welke extra kosten betalen wij als de schade verzekerd is?
- 3.8 Hoe regelen wij de WA-schade?

Automobilistenhulp bij een ongeval of diefstal

- 3.9 Wie zijn verzekerd?
- 3.10 Waarvoor ben je verzekerd?
- 3.11 Waarvoor ben je niet verzekerd?
- 3.12 Wanneer heb je een eigen risico?
- 3.13 Wat vergoeden wij?

### 4 BEPERKT CASCO

- 4.1 Wie zijn verzekerd?
- 4.2 Waarvoor ben je verzekerd?
- 4.3 Waarvoor ben je niet verzekerd?
- 4.4 Wanneer heb je een eigen risico?
- 4.5 Welke extra kosten betalen wij?

### 5 VOLLEDIG CASCO

- 5.1 Wie zijn verzekerd?
- 5.2 Waarvoor ben je verzekerd?
- 5.3 Waarvoor ben je niet verzekerd?

### 6 HOE IS DE SCHADEBEHANDELING GEREGLD VOOR BEPERKT CASCO EN VOLLEDIG CASCO?

- 6.1 Hoe stellen wij je schade vast?
- 6.2 Welk bedrag ontvang je?
- 6.3 Hoe stellen wij de waarde van je auto vast?
  - 6.3.1 Je bent de eerste eigenaar van je auto
  - 6.3.2 Je bent niet de eerste eigenaar van je auto
- 6.4 Vergoeding van accessoires en audio- en navigatieapparatuur

### 7 KAN JE JE SCHADE OOK VERGOED KRIJGEN VIA EEN ANDERE VERZEKERING?

### 8 DE PREMIE

- 8.1 Hoe berekenen wij de premie?
- 8.2 Op welke manier betaal je de premie?
- 8.3 Wat gebeurt er als je de premie niet betaalt?

### 9 WAT DOEN WIJ MET JE PERSOONSgegevens?

### 10 KLACHTEN EN GESCHILLEN

### 11 MOGEN WIJ JE VERZEKERING VERANDEREN?

- 11.1 Wanneer kunnen wij de premie of de voorwaarden aanpassen?
- 11.2 Hoe hoor je over de verandering van je verzekering(en)?
- 11.3 Wanneer kun je je verzekering(en) beëindigen?
- 11.4 Wat gebeurt er als de opgegeven schadevrije jaren niet kloppen?

### VOORWAARDEN SCHADEVERZEKERING INZITTENDEN

### VOORWAARDEN PECHHULP NEDERLAND EN PECHHULP EUROPA

### VOORWAARDEN RECHTSBIJSTAND

Hulp bij Schade, Pech en ongevallen	
Wat moet je doen als je door schade na een verkeersongeval niet meer verder kan rijden?	Bel onze alarmcentrale voor directe hulp: +31 20 651 51 51. Dit nummer is altijd bereikbaar.
Wat moet je doen bij pech?	Als je een aanvullende verzekering voor pechhulp hebt gesloten of als je auto Volledig Casco is verzekerd (en jonger is dan 7 jaar) kan je gebruikmaken van onze pechhulp. Als je pechhulp nodig hebt, bel onze alarmcentrale voor directe hulp: +31 20 651 51 51. Dit nummer is altijd bereikbaar.
Wat moet je doen als je Volledig Casco bent verzekerd en alleen blik-schade hebt? Of wanneer er schade aan je auto is ontstaan door een gebeurtenis zoals genoemd onder Beperkt Casco?	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vul digitaal het Europees Schadeformulier in. Deze vind je op <a href="http://www.snsbank.nl">www.snsbank.nl</a>. Stuur deze samen met foto's van de schade naar: <a href="mailto:schaderegeling@snsverzekeringen.nl">schaderegeling@snsverzekeringen.nl</a>. Of meld je schade via <a href="http://mobielschademelden.nl">mobielschademelden.nl</a> of gebruik de app Mobielschademelden.nl voor smartphone.</li> <li>▪ Met een papieren versie of pdf van het Europees Schadeformulier. Stuur een scan of een foto van het schadeformulier en foto's van de schade naar: <a href="mailto:schaderegeling@snsverzekeringen.nl">schaderegeling@snsverzekeringen.nl</a>. Je krijgt meteen een bevestigingsmail van je schademelding.</li> </ul> <p><b>Schadegarant</b> Voor het herstel van blik-schade maken wij gebruik van herstelbedrijven die aangesloten zijn bij Schadegarant. Kijk voor een bij Schadegarant aangesloten herstelbedrijf bij jou in de buurt op <a href="http://www.schadegarant.nl">www.schadegarant.nl</a> of bel met een van onze medewerkers. Bij Volledig en Beperkt Casco betalen wij de kosten direct aan het herstelbedrijf. Je betaalt alleen je eventuele eigen risico aan het herstelbedrijf. <b>Let op: Laat reparatie altijd uitvoeren door een bedrijf dat is aangesloten bij Schadegarant. Anders betaal je € 500 extra eigen risico.</b></p>
Wat is de Vervangend Vervoerservice?	Je krijgt vervangend vervoer aangeboden door het herstelbedrijf als de schade aan je auto wordt hersteld door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf tijdens de reparatieduur. Je betaalt alleen de brandstofkosten.
Wat moet je doen bij ruitschade als je Beperkt Casco of Volledig Casco verzekerd bent?	<p><b>Glasgarant</b> Voor het herstel of vervangen van ruiten maken wij gebruik van herstelbedrijven die zijn aangesloten bij Glasgarant. Kijk voor een hersteller op <a href="http://www.glasgarant.nl">www.glasgarant.nl</a>. Als je Beperkt of Volledig Casco verzekerd bent betalen wij de kosten direct aan het herstelbedrijf. Je betaalt alleen je eventuele eigen risico aan het herstelbedrijf. <b>Let op: Laat de reparatie of vervanging altijd uitvoeren door een bedrijf dat is aangesloten bij Glasgarant. Anders betaal je € 500 extra eigen risico.</b></p>
Wanneer moet je het Europees Schadeformulier gebruiken?	Als je schade bij iemand anders hebt veroorzaakt, of als je zelf schade hebt door iemand anders. In de toelichting op het formulier staat hoe je het formulier moet invullen.
Wat moet je doen in overige gevallen? Bijvoorbeeld als je wilt weten hoe het met de behandeling van je schade staat of je een wijziging wilt doorgeven.	Heb je een vraag? Je kunt ons 6 dagen in de week bellen. Bel je een nummer van SNS dan krijg je geen keuzemenu. <b>SNS Klantenservice: 030 - 633 30 00</b> Op werkdagen van 8 tot 21 uur en op zaterdag van 9 tot 17 uur. Zondag gesloten. Of ga naar <a href="http://www.snsbank.nl">www.snsbank.nl</a> als je een wijziging wilt doorgeven.

# VOORWAARDEN SNS AUTOVERZEKERING

De voorwaarden bestaan uit de voorwaarden SNS Autoverzekering en aanvullende voorwaarden. In deze voorwaarden lees je onder andere waarvoor je verzekerd bent en waarvoor niet. En ook waar en voor welke kosten je verzekerd bent.

Voor deze verzekering en de aanvullende verzekeringen geldt het Nederlandse recht.

Je wilt zekerheid als eigenaar van je auto. Wij bieden je onze autoverzekering. Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen jou en ons en vormen samen met de polis en de groene kaart je autoverzekering. Voor welke schade wij betalen, hangt af van de keuze die je hebt gemaakt bij het sluiten van deze verzekering. Welke aanvullende verzekeringen je naast je WA-verzekering (inclusief Automobilistenhulp bij een verkeersongeval of diefstal) hebt verzekerd, staat op je polis.

Iedere eigenaar van een auto die deelneemt aan het verkeer is in Nederland verplicht om op grond van de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM) een **Wettelijke Aansprakelijkheidsverzekering (WA-verzekering)** af te sluiten. Automobilistenhulp na een verkeersongeval of diefstal is standaard meeverzekerd op de WA-verzekering.

Je kunt de WA-verzekering voor je auto uitbreiden met deze aanvullende verzekeringen:

- Met Beperkt Casco ben je verzekerd voor schade door onder andere storm, natuurrampen, brand, aanrijding met dieren, (poging tot) diefstal en ruitschade.
- Met Volledig Casco ben je verzekerd voor schade door bijna alle oorzaken. Ook ben je verzekerd voor pechhulp als je auto jonger is dan 7 jaar.
- De Schadeverzekering voor Inzittenden vergoedt de schade aan personen in jouw auto tot een bedrag van €1.000.000 wanneer je in een ongeval terechtkomt. De inzittenden zijn ook verzekerd wanneer je auto stilstaat, de inzittenden in- en uitstappen of als ze onderweg helpen bij een noodreparatie aan je auto. Schade aan bagage en kleding wordt vergoed tot €5.000.
- Met Rechtsbijstand ben je verzekerd als je als automobilist plotseling in een situatie terechtkomt waarin juridische hulp noodzakelijk is. Met deze aanvullende verzekering heb je recht op deskundige rechtsbijstand en vergoeding van bepaalde proceskosten.
- Met Pechhulp Nederland en/of Pechhulp Europa word je geholpen bij pech onderweg in Nederland en/of Europa.
- Met de Verlengde Nieuwwaarderegeling verleng je de standaard nieuwwaarderegeling van 1 jaar naar 3 jaar. Deze aanvullende verzekering kun je afsluiten bij Volledig Casco als je auto jonger is dan 1 jaar oud, gerekend vanaf de bouwmaand.
- Met de Verlengde Aankoopwaarderegeling verleng je de standaard aankoopwaarderegeling van 1 jaar naar 3 jaar. Bij totaal verlies of diefstal tot 3 jaar na de datum dat je je auto hebt gekocht, gaan we dan bij de schadeuitkering uit van de aankoopwaarde. Deze aanvullende verzekering kun je afsluiten bij Volledig Casco, als je je auto korter dan 1 jaar geleden tweedehands hebt gekocht, gerekend vanaf de aankoopdatum.

Als je één of meerdere van deze aanvullende verzekeringen hebt gekozen, staat dat op je polis.

## Belangrijke informatie

Heb je schade aan je auto?

- Online: vul digitaal het Europees Schadeformulier. Deze vind je op [www.snsbank.nl](http://www.snsbank.nl) Stuur deze samen met foto's van de schade naar: [schaderegeling@snsverzekeringen.nl](mailto:schaderegeling@snsverzekeringen.nl). Of meld je schade via [mobielschademelden.nl](http://mobielschademelden.nl) of gebruik de app Mobielschademelden.nl voor smartphone.
- Met een papieren versie of pdf van het Europees Schadeformulier. Stuur een scan of een foto van het schadeformulier en foto's van de schade naar: [schade.vkn@nn.nl](mailto:schade.vkn@nn.nl)

Je krijgt meteen een bevestigingsmail van je schademelding.

Of stuur je schadeformulier en alle stukken per post.

### Postadres

Volmachtkantoor Nederland  
Afdeling Schadebehandeling  
Antwoordnummer 5476  
3000 VB Rotterdam (postzegel niet nodig)

Bel en/of doe altijd direct aangifte bij de politie bij:

- Diefstal of een poging tot diefstal.
- Vandalisme.
- Beroving.
- Afpersing.
- Aanrijding en aanvaring

### Heb je een vraag?

Je kunt ons 6 dagen in de week bellen. Bel je een nummer van SNS dan krijg je geen keuzemenu.

SNS Klantenservice: 030 - 633 30 00

Op werkdagen van 8 tot 21 uur en op zaterdag van 9 tot 17 uur. Zondag gesloten.

## Extra alert op fraude

Wij zijn extra alert op fraude. Wat houdt dat in? Je mag ervan uitgaan dat wij er alles aan doen om de premies blijvend laag te houden en onze dienstverlening optimaal. Eén van de manieren waarop we dat doen, is door zeer alert te zijn op fraude bij het aanvragen van verzekeringen en bij schadeaangiftes. Als we fraude constateren, kan aangifte worden gedaan bij de politie. Ook kunnen wij de fraude melden in registers voor verzekeraars. Dit kan vergaande gevolgen voor je hebben bij het afsluiten van nieuwe verzekeringen.

## 1 ALGEMEEN

### 1.1 Wat bedoelen wij met ...

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen jou en ons. Met **je/jij** bedoelen we alle personen die bij ons op deze autoverzekering verzekerd zijn. We gebruiken ook wel de term verzekerde. Met **verzekeringnemer** bedoelen wij de persoon die de verzekering bij ons heeft afgesloten. Wij zijn Volmachtkantoor Nederland B.V. en treden op als gevolmachtigd agent voor de SNS verzekeringen. Ons kantoor staat aan de Spaklerweg 4, 1096 WA in Amsterdam. **Wij** zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 58998489 en in het register van de Autoriteit Financiële Markten onder vergunningnummer 12000475. Volmachtkantoor Nederland B.V. mag als gevolmachtigd agent namens de verzekeraar zaken met jou doen. Op je polis staat welke verzekeraar het risico van je verzekering draagt.

Met **aankoopwaarde** bedoelen wij de prijs die je hebt betaald voor je tweedehandse auto. De aankoopwaarde moet worden aangetoond. Dit kan bijvoorbeeld door middel van de aankoopnota van een officiële merk(sub-)dealer of een BOVAG-garage. Als aankoopdatum geldt de datum waarop het kentekenbewijs op naam van de verzekeringnemer is gesteld.

Met **aardbeving** bedoelen wij een schokkende of trillende beweging van de aardkorst. Een aardbeving ontstaat op het moment dat er zoveel spanning op de aardkorst staat dat deze verschuift.

Met **accessoires** bedoelen wij zaken die niet standaard bij je auto worden geleverd (bijvoorbeeld vanuit de fabriek), maar die later in of aan je auto zijn bevestigd. Hierbij was het niet nodig om andere onderdelen te verwijderen of om andere veranderingen aan je auto te doen. Losse spullen die ook buiten de auto gebruikt kunnen worden, zien wij niet als accessoires.

Met **atoomkernreactie** bedoelen wij elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

Met onze **alarmcentrale** bedoelen wij de hulporganisatie die voor ons de hulpverlening uitvoert.

Met auto bedoelen wij jouw auto die op je polis (verzekeringsbewijs) staat en waarvoor het rijbewijs categorie B of BE nodig is.

Met **brand** bedoelen wij vuur dat tot verbranding leidt en in staat is zich uit eigen kracht te verspreiden. Onder brand valt onder andere niet:

- Zegen, schroeien, smelten, verkolen, broeien.
- Doorbranden van elektrische apparaten en motoren.
- Oververhitten, doorbranden of doorbreken van ovens en ketels.

Met **cataloguswaarde** of **nieuwwaarde** bedoelen wij de nieuwprijs die volgens de prijslijst van de fabrikant of importeur voor je auto betaald moest worden op het moment van afgifte van deel I van het kentekenbewijs of de kentekencard. Zaken die tot de standaarduitvoering behoren, vallen onder de cataloguswaarde van je auto.

Met **dagwaarde** bedoelen wij de nieuwwaarde van je auto met aftrek van een bedrag door waardevermindering. Waardevermindering ontstaat onder andere door slijtage, beschadiging en ouderdom. De dagwaarde wordt vastgesteld door een door ons aangestelde deskundige.

Met een **eigen gebrek** bedoelen wij een slechte eigenschap van de verzekerde auto die je auto niet behoort te hebben. Het gebrek is dus niet veroorzaakt door de inwerking van een buiten de verzekerde auto liggend evenement. Voorbeelden van een eigen gebrek zijn:

- Fouten of defecten van het gebruikte materiaal of in de constructie van je auto.
- Verkeerde constructie van je auto, of gebruik van verkeerde materialen in je auto.

Met **eigen risico** bedoelen wij het bedrag dat voor je eigen rekening blijft.

Met **fraude** bedoelen wij dat er bij het afsluiten van de verzekering of bij schade onwaarheden worden verteld. Er wordt bijvoorbeeld een hoger bedrag aan schade opgegeven dan er in werkelijkheid is geleden. Of er wordt een schade gemeld die er in werkelijkheid niet is. Of de toedracht van de schade is in werkelijkheid anders dan opgegeven.

Voorbeelden zijn:

- Je vermeldt bij het sluiten van een verzekering bewust niet dat een andere verzekeraar je een verzekering heeft geweigerd of opgezegd.
- Je meldt diefstal van je auto. Je auto is in werkelijkheid niet gestolen.
- Je hebt in het verleden vaker een schade geclaimd dan je bij het sluiten van de verzekering hebt opgegeven.
- Je meldt dat de schade zojuist ontstaan is. De schade is in werkelijkheid al voor de ingangsdatum van deze verzekering ontstaan.

Met **gebeurtenis** bedoelen wij een onzeker voorval of reeks van onzekere voorvallen die leiden tot een schade.

Met **herstelkosten** bedoelen wij de kosten van het herstel van je beschadigde auto.

Met **inzittenden** bedoelen wij de inzittenden van de bij ons verzekerde personenauto die met jouw toestemming daarin worden vervoerd op een voor personenvervoer bestemde zitplaats, de bestuurder daarbij inbegrepen. Onder inzittende wordt ook verstaan hij die in of uit de verzekerde auto stapt en hij die onderweg de verzekerde auto in verband met een defect heeft verlaten en zich nog in de onmiddellijke nabijheid van de auto bevindt.

Met **opzet** bedoelen wij als je in strijd met het recht met opzet iets doet of niet doet waardoor schade ontstaat. De in feite toegebrachte schade is een te verwachten of normaal gevolg van wat je doet of niet doet. Heb je geen dekking? Dan heb je dat ook niet voor de schade die mogelijk later nog ontstaat.

#### **In welke gevallen geldt deze opzetsluiting?**

De uitsluiting geldt als je je maatschappelijk ongewenst of crimineel gedraagt. Dat is in ieder geval zo bij gedragingen die een gevaar voor personen of zaken kunnen opleveren, zoals:

- Brandstichting, vernieling en beschadiging.
- Afpersing, bedrog, oplichting, bedreiging, beroving, verduistering, diefstal en inbraak. Ook als je dat met een computer of ander (technisch) hulpmiddel doet.
- Geweldpleging, mishandeling, doodslag en moord.

#### **Er is sprake van opzet als je iets doet of niet doet waarbij je:**

- De bedoeling hebt schade te veroorzaken (opzet als oogmerk).
- Niet de bedoeling hebt schade te veroorzaken, maar je zeker weet dat er schade ontstaat (opzet met zekerheidsbewustzijn);
- Niet de bedoeling hebt schade te veroorzaken, maar je de aanmerkelijke kans dat er schade ontstaat voor lief neemt. En toch handel je (niet) zo (voorwaardelijk opzet).

Opzet wordt objectief uit de feiten, omstandigheden en/of je gedragingen afgeleid.

Met **ongeval** bedoelen wij een plotseling van buitenaf rechtstreeks op het lichaam inwerkende gebeurtenis van gewelddadige aard waaruit geneeskundig vast te stellen letsel of overlijden voortvloeit.

Met **overstroming** bedoelen wij overstroming als gevolg van het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluisen of andere waterkeringen.

Met **pech** bedoelen wij een gebeurtenis waarbij je met de verzekerde auto niet (veilig) verder kan rijden door een plotseling defect aan je auto. Met plotseling bedoelen wij dat het defect voor het begin van de reis niet bekend is en niet te voorzien is. Wij zien ook als pech:

- Een lekke band.
- Verloren, afgebroken of in een gesloten auto achtergelaten sleutels.
- Geen of verkeerde brandstof getankt.

Het defect moet veroorzaakt zijn door een eigen gebrek van je auto. De oorzaak van het defect moet dus in je auto zelf liggen. Een defect aan je auto veroorzaakt door een van buitenkomende, plotselinge en onvoorziene gebeurtenis valt niet onder de definitie pech. Dus als je bijvoorbeeld niet verder kan rijden door een verkeersongeval, heb je geen recht op pechhulp.

Met **pechhulp** bedoelen wij dat je hulp krijgt als je pech hebt met je auto, zodat je weer verder kan rijden. Welke hulp je van ons krijgt, staat beschreven in de aanvullende Voorwaarden Pechhulp Nederland en Pechhulp Europa.

Met **roekeloosheid** bedoelen wij dat je bewust of onbewust roekeloos bent geweest. Wij bedoelen met 'bewust roekeloos', als je weet dat er een grote kans is op schade, maar je denkt dat die schade niet zal ontstaan. Je bent 'onbewust roekeloos', als je er helemaal niet bij stilstaat dat er een grote kans is op schade, maar je je van dit risico wel bewust had moeten zijn.

Met **ruiten** bedoelen wij: ruiten van je auto. Geen ruiten zijn: panoramadaken, koplampglazen en koplampruiten.

Met **SCM** bedoelen wij de Stichting Certificering Motorrijtuigbeveiliging, [www.scm.nl](http://www.scm.nl).

Met **schade** bedoelen wij schade aan personen of aan zaken. En kosten die een direct gevolg zijn van schade aan personen en zaken.

Met **Schadegarant** bedoelen wij herstelbedrijven die werken voor Schadegarant ([www.schadegarant.nl](http://www.schadegarant.nl)).

Met **totaal verlies** of **total loss** bedoelen wij 3 situaties:

- 1 De reparatiekosten van je auto zijn hoger dan het verschil in waarde van je auto direct vóór en direct na de schade. Het schadebedrag is in dat geval gelijk aan de waarde die je auto had direct vóór de schade onder aftrek van de waarde van de restanten.
- 2 Je auto kan niet meer hersteld en niet meer gebruikt worden. Het schadebedrag is gelijk aan de waarde die je auto had direct vóór de schade onder aftrek van de waarde van de restanten.
- 3 Je auto is gestolen of verduisterd en je auto is niet binnen 30 dagen na politieaangifte teruggevonden. Het schadebedrag is gelijk aan de waarde die je auto had direct vóór de diefstal of verduistering.

Wij betalen het schadebedrag nadat wij alle delen van het kentekenbewijs en de tenaamstellingscode hebben ontvangen en je ons eigenaar van je auto hebt gemaakt. Dit gebeurt door middel van een akte van eigendomsoverdracht.

Bij totaal verlies mogen wij beslissen wat er met de auto gebeurt.

Met **vandalisme** bedoelen wij het opzettelijk en zonder toestemming vernietigen van of schade toebrengen aan jouw eigendom. Het aanbrengen van graffiti zien wij ook als vandalisme.

Met **verhuur** bedoelen wij het tegen betaling in gebruik geven van je auto voor een bepaalde periode aan een ander (huurder).

Met **vervangend vervoer** bedoelen wij een soortgelijke auto (maximaal middenklasse) die je te leen krijgt als je auto gerepareerd wordt.

Met **verzekeringsjaar** bedoelen wij een jaar nadat de verzekering is gestart en ieder jaar dat daar op volgt.

Met **zengen** bedoelen wij een voorwerp blootstellen aan zo'n hoge hitte dat de buitenkant licht/gedeeltelijk verbrandt (zwart blaakt).

## 1.2 Wat mag je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat:

- Wij je zo snel mogelijk telefonisch te woord staan of reageren op je bericht.
- Wij je met respect behandelen.
- Wij de kosten die verzekerd zijn, vergoeden.
- Wij je zo snel mogelijk helpen.

## 1.3 Wat verwachten wij van jou?

Om in aanmerking te komen voor vergoeding, moet je aan een aantal voorwaarden voldoen. Doe je dat niet, dan kan je recht op vergoeding komen te vervallen of worden verminderd. Je leest hier meer over in 1.4.

### Jouw auto

Wij verwachten van jou dat je zorgvuldig met je auto omgaat en er alles aan doet om schade en diefstal te voorkomen. Ook verwachten wij dat jij je aan de wet houdt.



## Diefstalbeveiliging

Wij verwachten van jou dat je auto voldoet aan onze diefstalbeveiligingseisen:

Nieuwwaarde auto	Ouderdom auto tot 5 jaar oud	Ouderdom auto 5 jaar en ouder
Tot € 50.000	Goedgekeurd en functionerend SCM dubbel startonderbrekingssysteem of een af-fabriek gelijkwaardig startonderbrekingssysteem	
Van € 50.000 tot € 80.000	Goedgekeurd en functionerend SCM dubbel startonderbrekingssysteem of een af-fabriek gelijkwaardig startonderbrekingssysteem <b>Plus:</b> Goedgekeurd en functionerend SCM alarm-systeem met hellingshoekdetectie <b>Of</b> Goedgekeurd en functionerend SCM dubbel startonderbrekingssysteem of een af-fabriek gelijkwaardig startonderbrekingssysteem <b>Plus:</b> Mechanische beveiliging M1 (bijvoorbeeld Bearlock)	Goedgekeurd en functionerend SCM dubbel startonderbrekingssysteem of een af-fabriek gelijkwaardig startonderbrekingssysteem
Vanaf € 80.000	Goedgekeurd en functionerend SCM dubbel startonderbrekingssysteem of een af-fabriek gelijkwaardig startonderbrekingssysteem <b>Plus:</b> Goedgekeurd en functionerend SCM voertuigvolgsysteem <b>Plus:</b> Goedgekeurd en functionerend SCM alarm-systeem met hellingshoekdetectie	Goedgekeurd en functionerend SCM dubbel startonderbrekingssysteem of een af-fabriek gelijkwaardig startonderbrekingssysteem

Deze diefstalbeveiligingseisen gelden alleen als je je auto Beperkt Casco of Volledig Casco hebt verzekerd.

### Bij schade

Heb je schade? Dan moet je je aan een aantal afspraken houden:

- Zorg ervoor dat de schade niet groter wordt.
- Geef bij schade niet toe en of verklaar niet dat je aansprakelijk bent. Doe geen handelingen, waaruit kan blijken dat je aansprakelijk bent.
- Meld de schade zo snel mogelijk.
- Geef ons alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen.
- Werk mee aan onze inspanningen om de schade te herstellen.
- Bel altijd de politie als je schade hebt door diefstal, poging tot diefstal, vandalisme, beroving, afpersing, aanrijding en aanvaring. En stuur ons het bewijs van jouw aangifte.

### Medewerking

- Hebben wij vragen of geven wij aanwijzingen? Dan verwachten wij dat je met ons meewerkt.
- Ben je via deze verzekering niet verzekerd voor schade of eventueel daarbij behorende kosten? En hebben wij deze kosten al vergoed of voorgeschoten? Dan verwachten wij van je dat je onze rekeningen binnen 30 dagen na de datum van ontvangst of de datum die op de rekening is vermeld, betaalt. Betaal je niet? Dan kunnen wij de vordering incasseren. Alle extra incassokosten zijn dan voor jouw rekening.
- Wij verwachten van je dat je meewerkt bij het verhalen van schade en kosten op anderen, eventueel door jouw vordering op die ander aan ons over te dragen.



## Informatie

Geef de volgende wijzigingen altijd zo snel mogelijk aan ons door, maar in ieder geval binnen 30 dagen:

- Adreswijziging. Berichten die wij zenden naar jouw laatst bij ons bekende adres, zien wij als informatie die jou heeft bereikt en waar je kennis van hebt kunnen nemen.
- Als je e-mailadres wijzigt. Berichten die wij zenden naar jouw laatst bij ons bekende e-mailadres, zien wij als informatie die jou heeft bereikt en waar je kennis van hebt kunnen nemen.
- Als je IBAN (rekeningnummer) wijzigt waarvan wij de premie afschrijven.
- Als je je auto (gedeeltelijk) zakelijk gaat gebruiken. Het maakt niet uit wat de aard van de werkzaamheden is. Dit geldt niet voor woon-werkverkeer.
- Als de verzekeringnemer emigreert naar het buitenland of langer dan 6 maanden in het buitenland verblijft.
- Als je je auto gaat verhuren.
- Als je auto in het buitenland wordt gestald of een buitenlands kenteken gaat voeren.
- Als je auto 'total loss' is.
- Als de verzekeringnemer geen vaste woonplaats meer heeft in Nederland.
- Als de verzekeringnemer is overleden.
- Als je extra accessoires aan je auto aanbrengt.
- Als je auto een (blauw) taxikenteken krijgt moet je dit direct melden zodra het zeker is dat je auto een taxikenteken gaat krijgen.

**Let op:** Als je je auto verkoopt, moet je dit zo snel mogelijk aan ons doorgeven, maar dit moet je in ieder geval binnen 14 dagen doen.

## Beschadiging en diefstal

Wij verwachten van je dat je:

- Het bezit, de waarde en de ouderdom van je auto aantoont. Dit kun je doen door middel van originele aankoopnota's, garantiebewijzen, geldopnamebewijzen, herstelnota's, foto's of andere bewijsstukken.
- Beschadigde onderdelen, bagage en/of kleding bewaart zodat wij deze eventueel kunnen opvragen of laten onderzoeken.
- Bij diefstal, schade door poging tot diefstal, vandalisme, beroving, afpersing, aanrijding en aanvaring zo snel mogelijk de politie belt. Stuur ons het bewijs van je aangifte, als je deze hebt.

### 1.4 Wat zijn de gevolgen van het niet voldoen aan onze verwachtingen?

Houd je je niet aan één of meer van de in deze voorwaarden genoemde afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan vervalt je recht op vergoeding of vergoeden wij minder. Ook mogen wij de verzekering dan opzeggen. Als je niet voldaan hebt aan onze verwachtingen, maar wij niet in onze belangen zijn geschaad, dan mogen wij wel onze extra gemaakte kosten aftrekken van de vergoeding.

## 2 JE VERZEKERING

### 2.1 Wanneer begint je verzekering?

Je bent verzekerd vanaf de datum die op jouw polis staat.

### 2.2 Wanneer stopt je verzekering?

Als de verzekering begint, ben je één jaar verzekerd. Aan het eind van elk jaar verlengen wij jouw verzekering automatisch met weer één jaar. Je kan de verzekering vanaf de ingangsdatum dagelijks stoppen met een opzegtermijn van 1 maand. Geef dit tijdens kantooruren door via de SNS Klantenservice via telefoonnummer 030 - 633 30 00. Of kijk op [www.snsbank.nl](http://www.snsbank.nl). De premie die je te veel hebt betaald omdat je bijvoorbeeld per jaar betaalt, betalen wij aan je terug.

### 2.3 Mogen wij je verzekering beëindigen?

Ja, in de volgende gevallen mogen wij jouw verzekering beëindigen:

- Aan het einde van het verzekeringsjaar. Als wij dit doen, laten wij je dit minimaal twee maanden voor het einde van het verzekeringsjaar weten.
- Je hebt ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen je de verzekering afsloot. Als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij jouw verzekering niet hebben geaccepteerd.
- Je hebt vaak of één of meer onduidelijke schades bij ons gemeld.

- Je hebt je niet aan één of meer van de in deze voorwaarden genoemde afspraken gehouden waardoor wij zijn benadeeld.
- Je hebt de premie niet of niet op tijd betaald.
- Je kan schulden niet meer betalen en de rechter heeft schuldsanering uitgesproken.
- Je bent failliet verklaard.

In al deze gevallen passen wij een opzegtermijn van twee maanden toe. Behalve als je de premie niet of niet op tijd betaalt. Je ontvangt dan van ons bericht als we besluiten om de verzekering te beëindigen en per wanneer.

#### **Wat doen wij als je vaak of onduidelijke schades bij ons meldt?**

Als je vaak of onduidelijke schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om te bekijken wat de oorzaken van deze schades zijn.

Wij bekijken dan ook of je schade in de toekomst kan voorkomen. Wil je daaraan niet meewerken of denken wij dat jouw gedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij jouw verzekering beëindigen.

#### **Wij mogen je verzekering per direct beëindigen als:**

Je hebt gefraudeerd.

Wij hebben bij fraude ook de mogelijkheid om al jouw andere verzekeringen per direct te beëindigen.

#### **Wijzigingen: In de volgende situaties stopt de verzekering vanaf het moment dat:**

- Je je auto gaat verhuren.
- Je je auto (gedeeltelijk) zakelijk gaat gebruiken. Het maakt niet uit wat de aard van de werkzaamheden is. Dit geldt niet voor woon-werkverkeer.
- Je auto een (blauw) taxikenteken krijgt.
- Je auto in het buitenland wordt gestald of een buitenlands kenteken gaat voeren.
- Je auto is gestolen.
- Je auto 'total loss' is en het kenteken niet meer op jouw naam staat.
- De verzekeringnemer geen vaste woonplaats meer heeft in Nederland.
- De verzekeringnemer emigreert naar het buitenland of als de verzekeringnemer meer dan zes maanden in het buitenland verblijft.
- Als de verzekeringnemer, of de erfgenamen, geen belang meer hebben bij je auto, bijvoorbeeld omdat je auto is verkocht. Dit moet binnen 14 dagen aan ons worden gemeld.
- De verzekeringnemer overlijdt. Je auto is vanaf datum overlijden nog 1 maand verzekerd. Daarna eindigt de verzekering automatisch.

**Let op: je moet deze wijzigingen wel altijd direct aan ons doorgeven.**

Als wij jouw verzekering beëindigen vóór het einde van het verzekeringsjaar, dan krijg je eventueel te veel betaalde premie van ons terug. Je hebt geen recht op terugbetaling van premie als wij de verzekering beëindigen bij fraude.

#### **2.4 Waar ben je verzekerd?**

Je bent verzekerd in de landen die op de groene kaart staan. In de landen die op de groene kaart zijn doorgestreept, ben je niet verzekerd. Heb je je aanvullend verzekerd voor Pechhulp? In de aanvullende Voorwaarden Pechhulp Nederland en Pechhulp Europa staat in welke landen je voor pechhulp verzekerd bent.

#### **2.5 Ben je verzekerd als je tijdelijk in een vervangende auto rijdt?**

Ja, een vervangende auto, die je via Schadegarant of onze alarmcentrale tot je beschikking hebt gekregen, is verzekerd. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden als voor je eigen auto. Een vervangende auto is de auto die je meekrijgt, omdat je eigen auto na schade gerepareerd moet worden, of in onderhoud staat. Deze auto moet wel gelijkwaardig zijn aan de verzekerde auto. De bepaling die staat bij 7 ('Kan je je schade ook vergoed krijgen via een andere verzekering?') is van toepassing.

## 2.6 Hoe gaan wij om met terrorisemeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?

### Bepaalde vergoeding bij terrorisemeschade

De schade die ontstaat door terrorisme kunnen wij soms niet zelf op ons nemen. Wij en DAS vergoeden in dat geval alleen schade voor zover de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorisemeschade (NHT) die verzekert. Voor elk kalenderjaar is maximaal één miljard euro beschikbaar voor alle schade die in Nederland ontstaat door terrorisme.

Dit maximale bedrag is voor alle verzekeraars in Nederland die deelnemen aan de NHT en alleen voor gebeurtenissen waarvoor de verzekering van deze verzekeraars schade vergoedt. Is de schade die ontstaat door terrorisme in een jaar hoger dan één miljard euro? Dan stelt de NHT een uitkeringspercentage vast: de NHT besluit hoeveel procent zij vergoedt aan de verzekeraars die deelnemen aan de NHT. Je krijgt dan van ons dat percentage van je schade vergoed, verminderd met een eventueel eigen risico. Blijft de totale schade onder één miljard euro, of keert de NHT om andere redenen niet aan ons uit? In dat geval keren wij uit zoals staat in deze polisvoorwaarden.

### Wil je hier meer over weten?

Lees dan het clauseblad Terrorismedekking dat onderdeel uitmaakt van deze polisvoorwaarden en als bijlage is toegevoegd. Of kijk op de website van de NHT voor de contactgegevens van de NHT, nieuws en achtergronden: [www.terrorisneverzekerd.nl](http://www.terrorisneverzekerd.nl). Daar kan je ook lezen hoe de NHT de schade regelt in het Protocol afwikkeling claims.

### Verval van rechten bij niet-tijdige melding

Meld je het conflict twee jaar of later nadat de NHT heeft beslist of er sprake is van een terrorisemeschade? Dan vervalt elk recht op hulp.

### (Inter)nationale wet- en regelgeving

Verbieden wet- en regelgeving ons om je vanaf een bepaalde datum te verzekeren? Dan is deze verzekering vanaf die datum niet van kracht. Verbieden wet- en regelgeving ons om schade aan je te vergoeden vanaf een bepaalde datum? Dan vergoeden wij geen schade aan je vanaf die datum. Verbieden wet- en regelgeving ons om vanaf een bepaalde datum schade aan specifieke derden te vergoeden? Dan vergoeden wij vanaf die datum geen schade aan deze derden. Met 'wet- en regelgeving' bedoelen we hier alle nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving.

## 2.7 (Inter)nationale wet- en regelgeving

Wij moeten voldoen aan de wet- en regelgeving vanuit de Sanctiewet. Daarom geldt er een opschortende voorwaarde voor je verzekering. De opschortende voorwaarde luidt:

De overeenkomst komt alleen tot stand als uit toetsing niet blijkt dat het verboden is om op grond van sanctiewet- of regelgeving financiële diensten te verlenen voor of aan:

- de persoon die de verzekering heeft afgesloten;
- verzekerden en andere (rechts)personen die voordeel zouden kunnen hebben bij het bestaan van de overeenkomst.

Wij toetsen na het afsluiten of je voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst. Kom je niet voor op een sanctielijst? Dan is de overeenkomst geldig vanaf ingangsdatum die op de polis staat.

Kom je wel voor op een sanctielijst? Dan informeren wij de persoon die de verzekering bij ons heeft afgesloten daarover schriftelijk. Wij doen dit in ieder geval binnen 10 dagen nadat wij de polis hebben verzonden.

Ook gedurende de looptijd van de verzekering toetsen wij regelmatig of je voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst. Verbieden wet- en regelgeving ons om je vanaf een bepaalde datum te verzekeren? Dan is deze verzekering vanaf die datum niet van kracht. Verbieden wet- en regelgeving ons om schade aan je te vergoeden vanaf een bepaalde datum? Dan vergoeden wij geen schade aan je vanaf die datum. Verbieden wet- en regelgeving ons om vanaf een bepaalde datum schade aan specifieke derden te vergoeden? Dan vergoeden wij vanaf die datum geen schade aan deze derden. Wij kunnen hiertoe ook niet worden verplicht, als de sancties worden opgeheven en de schade is ontstaan in de periode dat je op een sanctielijst stond.

## 2.8 Waarvoor ben je niet verzekerd (algemene uitsluitingen)?

Naast de uitsluitingen die bij de WA-verzekering (inclusief Automobilistenhulp bij een verkeersongeval en diefstal) en de aanvullende verzekeringen zijn aangegeven, zijn er een aantal situaties waarin je ook niet verzekerd bent.

Wij betalen niet en/of verlenen geen hulp bij schade die is ontstaan:

- Door rijden op een circuit, het oefenen voor of deelnemen aan wedstrijden, behendighedsritten of snelheidsproeven.
- Als je auto wordt verhuurd, als lesauto of taxi wordt gebruikt of als er sprake is van leasing.
- Terwijl de bestuurder niet in het bezit is van een geldig rijbewijs of hem de rijbevoegdheid is ontzegd.
- Terwijl de bestuurder de leeftijd van 17 jaar heeft en niet voldaan is aan de wettelijke regelingen en voorwaarden die gesteld worden aan begeleid rijden.
- Door opzet of roekeloosheid.
- Door atoomkernreacties, aardbevingen en vulkanische uitbarstingen of schade door een chemisch, biologisch, biochemisch of elektromagnetisch wapen.
- Door georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd).

Hiermee bedoelen wij:

- Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
- Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
- Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
- Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
- Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.

Je krijgt geen vergoeding:

- Als de bestuurder van je auto onder invloed was van drugs of de rijvaardigheid werd beïnvloed door medicijnen.
- Als de bestuurder meer alcohol heeft gedronken dan volgens de wet is toegestaan om een auto te besturen.
- Als de bestuurder weigert mee te werken aan een adem- of urinetest of bloedproef. Of als die niet gelijk kan worden gedaan omdat de bestuurder na de aanrijding is doorgereden.
- Als het kenteken niet op naam van de verzekeringnemer staat of op naam van de partner van de verzekeringnemer.
- Als het kenteken op naam van de partner van de verzekeringnemer staat en de partner niet op hetzelfde adres woont als de verzekeringnemer.
- Als je bij het behandelen van een schade niet meewerkt.
- Als je de schade had voordat je verzekering begon.
- Als er illegale autoaccessoires zijn (bijvoorbeeld een radardetector) die beschadigd of gestolen zijn.
- Als er schade is aan, of verlies van, losse spullen die je ook buiten je auto kan gebruiken. Bijvoorbeeld je losse navigatiesysteem, je mobiele telefoon of een draagbare dvd-speler.
- Voor schade die je hebt doordat je je auto niet kan gebruiken.
- Voor schade die je hebt doordat je auto na reparatie minder waard is.
- Voor schade die ontstaat als er beslag op je auto is gelegd.
- Voor schade die het gevolg is van bijzondere afspraken. Bijvoorbeeld afspraken over boetes of garantie.

### Uitsluiting bij fraude

Wij betalen niet en/of verlenen geen hulp voor schade die is ontstaan als je hebt gefraudeerd.

#### Is er sprake van fraude?

Wij betalen niet als bij het afsluiten van de verzekering of bij schade fraude is gepleegd. Komen wij daar achter en hebben wij al voor de schade betaald? Dan moeten het schadebedrag en de gemaakte onderzoekskosten worden terugbetaald. Ook als wij nog niet voor de schade hebben betaald, moet je de onderzoekskosten aan ons betalen. Wij kunnen aangifte bij de politie doen en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers. Wij zeggen je verzekering op en hebben ook de mogelijkheid om al jouw andere verzekeringen te beëindigen. Dit kan vergaande gevolgen voor je hebben bij het afsluiten van nieuwe verzekeringen.

### **3 WETTELIJKE AANSPRAKELIJKHEID (WA-VERZEKERING)**

#### **3.1 Wie zijn verzekerd?**

Deze verzekering geldt voor de verzekeringnemer, de eigenaar, bezitter, houder, de bestuurder en de passagiers van de verzekerde auto. Zij zijn de verzekerden.

#### **3.2 Waarvoor ben je verzekerd?**

Met de WA-verzekering is de schade verzekerd die met de auto in het verkeer is veroorzaakt bij een ander. Volgens de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM) moet iedere eigenaar van een auto zich verzekeren. Met deze WA-verzekering voldoe je aan de eisen van de WAM.

Verzekerd is de aansprakelijkheid van verzekerden voor schade aan personen en/of schade aan zaken, die in het verkeer is veroorzaakt met of door:

- De verzekerde auto.
- Een gekoppelde aanhangwagen, caravan of vouwwagen.
- Een losgekoppelde aanhanger die je nog niet veilig buiten het verkeer had neergezet.
- Lading die van je auto of gekoppelde aanhanger valt.

Ook is verzekerd schade die de verzekerde auto bij deelname aan het verkeer veroorzaakt aan een andere auto of motorfiets van jezelf. Kun je voor de schade aan je andere auto of motorfiets een vergoeding krijgen via een andere verzekering? Dan verzekeren wij aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als het schadebedrag hoger is dan de vergoeding die je via de andere verzekering krijgt. Wij betalen je dan het verschil. Dit doen wij ook als die andere verzekering je schade zou betalen als je onze verzekering niet had. Een eigen risico vergoeden wij niet.

#### **3.3 Uitsluitingen WA-verzekering**

Naast de algemene uitsluitingen in 2.7 ben je niet verzekerd voor:

- Schade aan de verzekerde auto en aan de (los)gekoppelde aanhanger.
- Schade aan de bestuurder.
- Schade aan spullen van de bestuurder of spullen die de bestuurder in gebruik heeft.
- Schade veroorzaakt door een bestuurder die zonder toestemming van de eigenaar in je auto is gaan rijden, zoals bij diefstal en joyriding.
- Schade aan de spullen die met je auto worden vervoerd.
- Schade door lading veroorzaakt tijdens het laden en lossen.

#### **3.4 Wanneer heb je een eigen risico?**

Je hebt geen eigen risico bij de WA-verzekering.

#### **3.5 Wat vergoeden wij?**

- De maximaal verzekerde bedragen staan op je polis. Deze bedragen gelden per gebeurtenis voor alle verzekerden samen.
- Als we volgens de buitenlandse wet een hoger bedrag moeten betalen, dan betalen wij dat bedrag. Je bent dan in het buitenland verzekerd tot dat hogere bedrag.

#### **3.6 Wanneer moet je de schadevergoeding terugbetalen?**

Volgens de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen of een vergelijkbare buitenlandse wet zijn wij in bepaalde gevallen verplicht de volledige schade te vergoeden aan de schadelijdende partij. De schadelijdende partij ontvangt de vergoeding van ons rechtstreeks.

Je bent verplicht het door ons betaalde schadebedrag en de door ons gemaakte kosten aan ons te betalen:

- Als de schade niet is verzekerd of onder een uitsluiting valt.
- Als de schade is ontstaan nadat je auto is verkocht en je de verkoop niet binnen 14 dagen aan ons hebt doorgegeven.
- Als er een eigen risico van toepassing is. Je betaalt dan aan ons het eigen risico.

### 3.7 Welke extra kosten betalen wij als de schade verzekerd is?

- Proceskosten. Als je in een juridische procedure aansprakelijk wordt gesteld, betalen wij de kosten voor juridische ondersteuning.
- Wettelijke rente. We betalen de wettelijke rente over de verschuldigde schadevergoeding.
- Waarborgsom. Als een buitenlandse overheid een waarborgsom eist omdat je betrokken bent geweest bij een verkeersongeval, dan betalen wij deze waarborgsom. Wij betalen maximaal €45.000. Zodra de waarborgsom vrijkomt, moet je ervoor zorgen dat deze aan ons wordt terugbetaald.
- Schade door vervoer van gewonden. Vervoer je iemand die bij een verkeersongeval gewond is geraakt? Dan betalen wij de kosten die hierdoor gemaakt moeten worden om je auto te reinigen of te herstellen.

### 3.8 Hoe regelen wij de WA-schade?

Wij zijn verplicht de schade te vergoeden waarvoor je aansprakelijk bent. Wij kunnen besluiten om de schade rechtstreeks aan de benadeelden te vergoeden of om een schikking te treffen. Hierbij houden wij rekening met jouw belangen.

## AUTOMOBILISTENHULP BIJ EEN VERKEERSONGEVAL OF DIEFSTAL

### 3.9 Wie zijn verzekerd?

Verzekerd zijn alle verzekerden.

### 3.10 Waarvoor ben je verzekerd?

Bij de Autoverzekering heb je recht op Automobilistenhulp. Je krijgt hulp van onze alarmcentrale als je auto door een verkeersongeval niet meer kan rijden of gestolen is. Onze alarmcentrale helpt je ook als de bestuurder of de inzittenden door dit verkeersongeval je auto niet meer kunnen besturen. Je moet hiervoor altijd contact opnemen met onze alarmcentrale. Als je duidelijk kan maken dat je niet in staat was onze alarmcentrale te waarschuwen, worden de gemaakte kosten vergoed alsof de hulp via onze alarmcentrale is verlopen. De kosten moeten daarnaast redelijk en noodzakelijk zijn.

#### Binnen Nederland

Kan na schade door een verkeersongeval of diefstal je auto niet meer verder rijden? Dan betalen wij de kosten van het transport van je auto naar een adres in Nederland. Het transport van een gekoppelde aanhanger wordt ook betaald.

Kan door een verkeersongeval de bestuurder niet meer verder rijden en kan geen van de inzittenden de auto besturen? Of is sprake van diefstal van je auto? Dan betalen wij de kosten van het vervoer van de inzittenden en hun bagage per taxi naar een adres binnen Nederland.

Je bent ook verzekerd voor:

- Verblijf in een hotel voor één nacht. Per inzittende wordt maximaal €50 vergoed. Het maximum voor alle inzittenden samen bedraagt €250.
- De kosten van een 2e klas treinreis van het dichtstbijzijnde station naar het station in de buurt van je eindbestemming worden vergoed. Ook de kosten van de taxi van en naar de stations worden vergoed.

#### Buiten Nederland

Kan na schade door een verkeersongeval of diefstal je auto niet meer verder rijden? Dan betalen wij de kosten van:

- Transport van je auto en bagage naar de dichtstbijzijnde garage waar je auto kan worden gerepareerd.
- Het verzenden van onderdelen als daardoor je auto binnen vier dagen kan worden gerepareerd.
- Transport van je auto en bagage naar Nederland als je auto niet binnen twee dagen kan worden gerepareerd. Zijn de kosten van het transport hoger dan de waarde van je auto? Dan betalen wij de kosten om je auto in te voeren of te vernietigen in het land waar het verkeersongeval plaatsvond. Je bagage en eventueel je aanhanger brengen wij dan wel terug naar Nederland.

Kan door een verkeersongeval de bestuurder niet meer verder rijden en kan geen van de inzittenden je auto besturen? Of is sprake van diefstal van je auto? Dan betalen wij de kosten van het vervoer van de inzittenden en hun bagage per taxi naar een adres binnen Nederland.

Wij betalen ook als dat nodig is voor:

- Verblijf in een hotel voor één nacht. Per inzittende wordt maximaal €50 vergoed. Het maximum voor alle inzittenden samen bedraagt €250.
- De kosten van een 2e klas treinreis van het dichtstbijzijnde station naar het station in de buurt van je eindbestemming worden vergoed. Ook de kosten van de taxi van en naar de stations worden vergoed.

### 3.11 Waarvoor ben je niet verzekerd?

Naast de algemene uitsluitingen in 2.7 ben je niet verzekerd:

- Als je hulp vraagt en kosten maakt zonder dat je dit eerst aan onze alarmcentrale hebt gevraagd. Als je duidelijk kan maken dat je niet in staat was onze alarmcentrale te waarschuwen, worden de gemaakte kosten vergoed alsof de hulp via onze alarmcentrale is verlopen. De kosten moeten daarnaast redelijk en noodzakelijk zijn.
- Als je pech krijgt met je verzekerde auto.

### 3.12 Wanneer heb je een eigen risico?

Je hebt geen eigen risico bij Automobilistenhulp.

### 3.13 Wat vergoeden wij?

Wij vergoeden de hulp en de kosten in het buitenland tot maximaal de dagwaarde van je auto.

## 4 BEPERKT CASCO

Heb je voor de aanvullende verzekering Beperkt Casco gekozen? Dan lees je hieronder voor welke schade je verzekerd bent in aanvulling op de WA-verzekering. Als je deze aanvullende verzekering hebt afgesloten, dan staat dat op je polis.

### 4.1 Wie zijn verzekerd?

Verzekerd is de verzekeringnemer.

### 4.2 Waarvoor ben je verzekerd?

Je bent verzekerd voor schade aan de verzekerde auto direct veroorzaakt door:

- 1 Storm (windsnelheid windkracht 7 of meer). Wij vergoeden alleen schade aan de auto tijdens stilstaan of rijden die het gevolg is van vallende of rondvliegende voorwerpen door storm. Ook vergoeden we de schade aan de auto die het gevolg is van het omwaaien van de stilstaande auto door storm.
- 2 Natuurrampen (zoals lawine, hagel, overstroming en vallend gesteente).
- 3 Brand, explosie en blikseminslag
- 4 Kortsluiting, ook als gevolg van eigen gebrek, waarbij het om schade gaat die direct veroorzaakt wordt door de kortsluiting. Schade door aanrijding, of van de weg of te water raken, als gevolg van kortsluiting is niet verzekerd.
- 5 Aanrijding met vogels en loslopende dieren. De schade moet dan direct ontstaan zijn door de aanrijding met het dier. Schade door uitwijken voor een dier, waarbij je het dier niet hebt geraakt, zien wij niet als schade direct ontstaan door de aanrijding.
- 6 Diefstal, inbraak, verduistering, joyriding, oplichting of poging hiertoe.
- 7 Luchtvaartuigen.
- 8 Vervoer van de auto per veerboot, trein of ander vervoermiddel. Niet verzekerd is schade door takelen en slepen en kras- en lakschade.
- 9 Vervoer van gewonden. Vervoer je iemand die bij een verkeersongeval gewond is geraakt? Dan betalen wij de kosten die hierdoor gemaakt moeten worden om je auto te reinigen of te herstellen.
- 10 Ruitbreuk door steenslag en vallende voorwerpen en schade aan je auto door de scherven. Reparatie of vervanging moet worden gedaan door een hersteller die is aangesloten bij Glasgarant. Anders betaal je € 500 eigen risico. Ruitschade aan koplampglazen, koplamppruiten en panoramadaken is niet verzekerd.



### Bijdrage averij grosse

Werd je auto vervoerd op een vaartuig? En kwam dit vaartuig in een noodsituatie waarbij kosten werden gemaakt om dit vaartuig, de lading en de opvarenden te redden? Dan vergoeden wij de kosten hiervan, die aan jou worden doorbelast.

Schade aan je auto is verzekerd tot maximaal de cataloguswaarde, exclusief de eventueel meeverzekerde accessoires. Voor de bepaling van de cataloguswaarde gaan wij uit van de datum waarop deel I van het kentekenbewijs of de kentekencard is afgegeven in Nederland. Is je auto voor het eerst op de weg toegelaten op een eerdere datum in het buitenland? Dan kan er een andere prijs gelden. De volgende spullen zijn standaard meeverzekerd:

- Brandblusapparaat.
- Gevarendriehoek.
- Kinderstoeltje(s).
- Pechlamp.
- Sleepkabel.
- Verbanddoos.
- De anti-roestbehandeling is ook inbegrepen.

### Accessoires

Accessoires zijn samen standaard meeverzekerd tot maximaal € 1.000. Als je extra accessoires hebt meeverzekerd en daarom een ander verzekerd bedrag hebt gekozen, staat dit op de polis.

**Let op:** Losse spullen zoals losse navigatieapparatuur, mobiele telefoons en smartphones zijn niet verzekerd.

### 4.3 Waarvoor ben je niet verzekerd?

Naast de algemene uitsluitingen in 2.7 ben je niet verzekerd voor schade ontstaan door:

- Bevriezen of lekken.
- Zengen, schroeien, smelten, verkolen, broeien.
- Doorbranden van elektrische apparaten of motoren.
- Takelen of slepen van je auto.
- Krassen of schrammen door normaal gebruik.
- Vandalisme

Schade door (poging tot) diefstal, inbraak en joyriding is niet verzekerd als:

- Je auto niet goed afgesloten was.
- De autosleutels in je auto lagen.
- De ramen van je auto niet goed dicht waren.
- Je niet aan onze verplichte diefstalbeveiligingseisen hebt voldaan:

Nieuwwaarde auto	Ouderdom auto tot 5 jaar oud	Ouderdom auto 5 jaar en ouder
Tot € 50.000	Goedgekeurd en functionerend SCM dubbel startonderbrekingssysteem of een af-fabriek gelijkwaardig startonderbrekingssysteem	
Van € 50.000 tot € 80.000	Goedgekeurd en functionerend SCM dubbel startonderbrekingssysteem of een af-fabriek gelijkwaardig startonderbrekingssysteem <b>Plus:</b> Goedgekeurd en functionerend SCM alarm-systeem met hellingshoekdetectie <b>Óf</b> Goedgekeurd en functionerend SCM dubbel startonderbrekingssysteem of een af-fabriek gelijkwaardig startonderbrekingssysteem <b>Plus:</b> Mechanische beveiliging M1 (bijvoorbeeld Bearlock)	Goedgekeurd en functionerend SCM dubbel startonderbrekingssysteem of een af-fabriek gelijkwaardig startonderbrekingssysteem

Nieuwwaarde auto	Ouderdom auto tot 5 jaar oud	Ouderdom auto 5 jaar en ouder
Vanaf €80.000	Goedgekeurd en functionerend SCM dubbel startonderbrekingssysteem of een af-fabriek gelijkwaardig startonderbrekingssysteem <b>Plus:</b> Goedgekeurd en functionerend SCM voertuigvolgsysteem <b>Plus:</b> Goedgekeurd en functionerend SCM alarm-systeem met hellingshoekdetectie	Goedgekeurd en functionerend SCM dubbel startonderbrekingssysteem of een af-fabriek gelijkwaardig startonderbrekingssysteem

#### 4.4 Wanneer heb je een eigen risico?

Je eigen risico staat op je polis. Dit eigen risico geldt als de schade is hersteld door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf of als de schade niet wordt hersteld. Als de schade is hersteld door een bedrijf dat niet is aangesloten bij Schadegarant, dan geldt er een eigen risico van € 500.

#### Bij ruitschade:

Je eigen risico staat op je polis. Dit eigen risico geldt als de schade is hersteld door een bij Glasgarant aangesloten bedrijf of als de schade niet wordt hersteld. Als de schade is hersteld door een bedrijf dat niet is aangesloten bij Glasgarant, dan geldt er een eigen risico van € 500.

#### 4.5 Welke extra kosten betalen wij?

##### Vervangende auto of dagvergoeding na diefstal van je auto

Als je auto is gestolen heb je twee mogelijkheden:

- Nadat je de diefstal aan ons hebt gemeld, kun je contact opnemen met onze alarmcentrale. Je krijgt dan maximaal 30 dagen een vervangende auto. Als je auto wordt teruggevonden of als wij overgaan tot schadevergoeding moet je de vervangende auto weer inleveren. Als je gebruikmaakt van een vervangende auto, dan geldt de verzekeringsovereenkomst ook voor deze vervangende auto. Dit geldt alleen als de auto voor dezelfde doeleinden wordt gebruikt. Wanneer je gebruikmaakt van een vervangende auto, worden alleen de huurkosten vergoed. De brandstofkosten worden niet vergoed. Een vervangende auto kan alleen ter beschikking worden gesteld als je voldoet aan de voorwaarden van het autoverhuurbedrijf. Zoals het beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard (als borg). Of:
- Je ontvangt vanaf de dag van schademelding een dagvergoeding voor elke dag dat je auto wordt vermist. Je ontvangt maximaal 30 dagen een bedrag van €20 per dag.

##### Vervangende auto of dagvergoeding na total loss van je auto

Als je auto door ons total loss is verklaard heb je twee mogelijkheden:

- Je kan maximaal 5 dagen gebruikmaken van de vervangend vervoersservice als je auto door onze deskundige is bezocht bij een bij Schadegarant aangesloten bedrijf. Dit bedrijf biedt je een vervangende auto aan. Je kan geen eisen stellen aan deze vervangende auto. De verzekeringsovereenkomst geldt ook voor deze vervangende auto. Dit geldt alleen als de auto voor dezelfde doeleinden wordt gebruikt. Wanneer je gebruikmaakt van een vervangende auto, worden alleen de huurkosten vergoed. De brandstofkosten worden niet vergoed. Een vervangende auto kan alleen ter beschikking worden gesteld als je voldoet aan de voorwaarden van het autoverhuurbedrijf of het herstelbedrijf. Zoals het beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard (als borg). Of:
- Je ontvangt vanaf de dag van schademelding een dagvergoeding voor elke dag dat je de auto niet kunt gebruiken na een total loss verklaring. Je ontvangt maximaal 5 dagen een bedrag van €20 per dag.

##### Vervangende auto bij reparatie

Je kan gebruikmaken van de vervangend vervoersservice als je auto wordt gerepareerd door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf. Dit bedrijf biedt je een vervangende auto aan. Je kan geen eisen stellen aan deze vervangende auto. Als je bij reparatie gebruikmaakt van een vervangende auto, dan geldt de verzekeringsovereenkomst ook voor deze vervangende auto. Dit geldt alleen als de auto voor dezelfde doeleinden wordt gebruikt. Wanneer je gebruikmaakt van een vervangende auto, worden alleen de huurkosten vergoed. De brandstofkosten worden niet

vergoed. Een vervangende auto kan alleen ter beschikking worden gesteld als je voldoet aan de voorwaarden van het autoverhuurbedrijf of het herstelbedrijf. Zoals het beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard (als borg).

### **Autosleutels en autosloten**

Als je autosleutels verloren of uit je huis gestolen zijn en/of je autosloten daarom vervangen moeten worden, betalen wij maximaal € 500.

## **5 VOLLEDIG CASCO**

Heb je voor de aanvullende verzekering Volledig Casco gekozen? Dan lees je hieronder voor welke schade je verzekerd bent in aanvulling op de WA-verzekering en in aanvulling op de Beperkt Cascoverzekering. Als je deze aanvullende verzekering hebt afgesloten, dan staat dat op je polis.

### **5.1 Wie zijn verzekerd?**

Verzekerd is de verzekeringnemer.

### **5.2 Waarvoor ben je verzekerd?**

Je bent verzekerd voor:

- Schade aan je auto door een aanrijding. Ook als de aanrijding je eigen schuld is.
- Schade aan je auto door stoten, omslaan, in het water raken en elk ander van buiten komend onheil.
- Schade terwijl je auto geparkeerd stond.
- Schade aan, of verlies van, kleding die is gedragen tijdens een verkeersongeval waarvoor deze verzekering dekking verleent.
- Is je auto jonger dan 7 jaar, gerekend vanaf de bouwmaand en heb je pech in Nederland? Dan heb je bij pech buiten je woonplaats recht op pechhulp. Wat we met pechhulp bedoelen lees je in 1.1. Let op: het recht op pechhulp is alleen van toepassing bij pech buiten je woonplaats.

### **5.3 Waarvoor ben je niet verzekerd?**

Naast de algemene uitsluitingen in 2.7 ben je niet verzekerd voor:

- Slijtage.
- Onderdelen die kapot zijn gegaan zonder dat er een aanrijding is geweest.

## **6 HOE IS DE SCHADEBEHANDELING GEREGELD VOOR BEPERKT CASCO EN VOLLEDIG CASCO?**

### **6.1 Hoe stellen wij je schade vast?**

Wij kunnen op verschillende manieren de schade vaststellen.

- 1 Wij bepalen samen met jou (of reparateur) de schade.
- 2 Wij vragen aan een deskundige om de schade te bepalen. Dit vindt plaats op onze kosten en in overleg met je reparateur.

Bij verschil van mening mag je zelf een eigen schade-expert inschakelen. Heb je zelf een expert ingeschakeld? Dan betalen wij de redelijke kosten van deze expert. De kosten van de expert betalen wij zo nodig bovenop het verzekerde bedrag. Jouw expert en onze expert kiezen samen vooraf een derde deskundige. Als de experts het niet eens zijn over de schade, dan beslist de derde deskundige. Deze derde deskundige stelt dan vast wat de schade is voor jou en voor ons. Zijn beslissing is bindend. Dat betekent dat de derde deskundige het laatste woord heeft. De deskundigen moeten zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. De redelijke kosten van de derde deskundige betalen jij en wij ieder voor de helft. Als je deskundige in het gelijk wordt gesteld dan betalen wij de kosten van alle deskundigen.

### **6.2 Welk bedrag ontvang je?**

#### **Is reparatie mogelijk?**

Dan vergoeden wij de reparatiekosten. Wij vergoeden niet meer dan het verschil in waarde van auto direct voor en direct na de schade.

**Let op:** als je de schade niet laat herstellen, dan vergoeden wij de schade tot maximaal het bedrag dat je zou hebben gekregen als je de schade had laten repareren door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf.

## Is er sprake van totaal verlies?

In 1.1 lees je wat wij bedoelen met totaal verlies of total loss.

Bij totaal verlies mogen wij beslissen wat er met de auto gebeurt. Wij betalen het schadebedrag nadat wij alle delen van het kentekenbewijs en de tenaamstellingscode hebben ontvangen en je ons eigenaar van je auto hebt gemaakt.

Is je auto gestolen of verduisterd? En wordt je auto niet binnen 30 dagen na politieaangifte teruggevonden? Dan vergoeden wij de schade op basis van totaal verlies.

## 6.3 Hoe stellen wij de waarde van je auto vast?

### 6.3.1 Je bent de eerste eigenaar van je auto

#### Standaard 1 jaar nieuwwaarde

De waarde van je auto direct voor de schade stellen we vast op de nieuwwaarde. Dit geldt het eerste jaar (12 maanden) na de bouwmaand en het bouwjaar van je auto. Een deel van een maand zien wij als volle maand. Na het eerste jaar na de bouwmaand van je auto, stellen we de waarde van je auto direct voor de schade vast op de dagwaarde, met 10% extra.

#### Verlengde Nieuwwaarderegeling 3 jaar nieuwwaarde

Staat er op je polis dat je hebt gekozen voor de Verlengde Nieuwwaarderegeling?

Dan stellen wij de waarde van je auto direct voor de schade vast op basis van nieuwwaarde. Dit geldt de eerste 3 jaar (36 maanden) na de bouwmaand en het bouwjaar van je auto. Een deel van een maand zien wij als volle maand.

Na 3 jaar na de bouwmaand van je auto, stellen we de waarde van je auto direct voor de schade vast op de dagwaarde, met 10% extra. De leeftijd van je auto baseren wij op zowel het bouwjaar als de bouwmaand van je auto. Dus een auto met bouwjaar 2015 en bouwmaand april, is 1 jaar oud op 1 april 2016. Het moment waarop jij je auto nieuw hebt gekocht, is niet van invloed.

#### Rekenvoorbeeld 1 jaar nieuwwaarde.

Er is sprake van totaal verlies. Je auto kan niet meer gerepareerd worden.

De nieuwwaarde van je auto is € 30.000.

Je auto is 7 maanden oud.

De restwaarde is € 2.000. Dit ontvang je van de opkoper van het wrak.

We vergoeden de waarde van je auto direct voor de schade min de restwaarde.

De basis voor de waarde van je auto voor de schade is de nieuwwaarde.

We vergoeden de nieuwwaarde minus de restwaarde. Dus:

€ 30.000 - € 2.000 = € 28.000

Een eventueel eigen risico trekken wij nog hiervan af.

#### Rekenvoorbeeld 3 jaar Verlengde Nieuwwaarderegeling

Er is sprake van totaal verlies.

De nieuwwaarde van je auto is € 60.000.

Je auto is 27 maanden oud.

De restwaarde is € 5.000.

We vergoeden de nieuwwaarde minus de restwaarde.

€ 60.000 - € 5.000 = € 55.000. Een eventueel eigen risico trekken wij nog hiervan af.

Zonder de Verlengde Nieuwwaarderegeling 3 jaar had je de dagwaarde + 10% min de restwaarde vergoed gekregen. Een eventueel eigen risico trekken wij nog hiervan af.

Word je type auto niet meer geleverd? Dan gaan wij uit van de waarde van een vergelijkbare auto (naar type en uitvoering). We vergoeden tot maximaal 110% van de laatst bekende cataloguswaarde van je auto.

### 6.3.2 Je bent niet de eerste eigenaar van je auto

#### Standaard 1 jaar aankoopwaarde

Ben je in het bezit van een tweedehands auto en heb je schade? Dan bepalen wij de waarde van je auto direct voor de schade op basis van de aankoopwaarde (exclusief extra kosten van bijvoorbeeld rijklaar maken en kenteken op naam zetten). Dit geldt het eerste jaar (12 maanden) na de aankoopdatum. Een deel van een maand zien wij als volle maand.

De aankoopwaarde moet worden aangetoond. Dit kan bijvoorbeeld door middel van de aankoopnota van een officiële merk(sub-)dealer of een BOVAG-garage. Als aankoopdatum geldt de datum waarop het kentekenbewijs op naam van de verzekeringnemer is gesteld.

Na het eerste jaar na de aankoopdatum van je auto, stellen we de waarde van auto direct voor de schade vast op de dagwaarde, met 10% extra.

#### Verlengde Aankoopwaarderegeling 3 jaar aankoopwaarde

Staat er op je polis dat je hebt gekozen voor de Verlengde Aankoopwaarderegeling?

Dan stellen wij de waarde van je auto direct voor de schade vast op basis van de aankoopwaarde. Dit geldt de eerste 3 jaar (36 maanden) na de aankoopdatum van je auto. Een deel van een maand zien wij als volle maand.

Na 3 jaar na de aankoopdatum van je auto, stellen we de waarde van je auto direct voor de schade vast op de dagwaarde, met 10% extra.

Als er totaal verlies van je auto is vastgesteld dan mogen wij beslissen wie de nieuwe eigenaar van het wrak wordt. Wanneer je het wrak toch aan iemand anders verkoopt, dan vervalt je recht op een schadevergoeding.

#### Rekenvoorbeeld 1 jaar Aankoopwaarde

Er is sprake van totaal verlies.

De aankoopwaarde van je auto is € 10.000.

Je hebt je auto 7 maanden geleden gekocht.

De restwaarde is € 2.000. Dit ontvang je van de opkoper van het wrak.

We vergoeden de aankoopwaarde minus de restwaarde.

€ 10.000 - € 2.000 = € 8.000. Een eventueel eigen risico trekken wij nog hiervan af.

#### Rekenvoorbeeld 3 jaar Verlengde Aankoopwaarderegeling

Er is sprake van totaal verlies.

De aankoopwaarde van je auto is € 20.000.

Je hebt je auto 27 maanden geleden gekocht.

De restwaarde is € 5.000.

We vergoeden de aankoopwaarde minus de restwaarde.

€ 20.000 - € 5.000 = € 15.000. Een eventueel eigen risico trekken wij nog hiervan af.

Zonder de Verlengde Aankoopwaarderegeling 3 jaar, had je de dagwaarde + 10% min de restwaarde vergoed gekregen. Een eventueel eigen risico trekken wij nog hiervan af.

### 6.4 Vergoeding van accessoires en audio- en navigatieapparatuur

Voor accessoires geldt de volgende schaderegeling. Deze regeling geldt ook voor audio- en navigatieapparatuur, zowel af-fabriek in de auto gezet als later ingebouwd.

Wij vergoeden bij schade aan of diefstal van accessoires en audio- en navigatieapparatuur de schade op basis van de nieuwprijs, als deze niet ouder zijn dan drie jaar. De nieuwprijs is de prijs die je betaalt als je dezelfde accessoires en apparatuur (soort en type) nieuw zou kopen op de dag voor de schade. Wij vergoeden op basis van 80% van de nieuwprijs van deze accessoires en apparatuur, als deze ouder zijn dan drie jaar en 60% als deze ouder zijn dan vier jaar. Zijn de accessoires en de audio- en navigatieapparatuur ouder dan vijf jaar? Dan vergoeden we de schade op basis van de dagwaarde direct voor de schade, maar we betalen in dat geval nooit meer dan 50% van de nieuwprijs.

## 7 KAN JE JE SCHADE OOK VERGOED KRIJGEN VIA EEN ANDERE VERZEKERING?

Kun je voor je schade een vergoeding krijgen via een andere verzekering? Dan verzekeren wij aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als het schadebedrag hoger is dan de vergoeding die je via de andere verzekering krijgt. Wij betalen je dan het verschil. Dit doen wij ook als die andere verzekering jouw schade zou betalen als je onze verzekering niet had. Een eigen risico vergoeden wij niet.

## 8 DE PREMIE

### 8.1 Hoe berekenen wij de premie?

Wij bepalen je premie aan het begin van de verzekering. Voor WA, Beperkt Casco en Volledig Casco berekenen we eerst een basispremie op basis van kenmerken zoals het merk van je auto, het bouwjaar, het gewicht, etc. Daarna passen we op die basispremie een korting of toeslag toe. Dit doen we op basis van het aantal schadevrije jaren dat je volgens je vorige autoverzekering had. Voor de overige aanvullende verzekeringen doen wij dat niet. Daarvoor gelden vaste premies en is het aantal schadevrije jaren niet van belang. De premie per verzekering staat op je polis.

Is dit je eerste autoverzekering? Dan is het aantal schadevrije jaren nul.

#### Waar staan je schadevrije jaren?

Je schadevrije jaren staan op je polis.

#### Wat zijn schadevrije jaren?

Met een schadevrij jaar bedoelen wij een verzekeringsjaar waarin je:

- Geen schade hebt gemeld op je autoverzekering.

Of:

- Alleen een schade hebt gemeld op je autoverzekering die geen invloed heeft op jouw schadevrije jaren.

De schadevrije jaren worden door autoverzekeraars bijgehouden in een centraal register. Deze gegevens worden door verzekeraars geraadpleegd op het moment dat je een nieuwe autoverzekering afsluit.

#### Wanneer heeft een schade géén invloed op je schadevrije jaren?

Een schade beïnvloedt je schadevrije jaren niet als:

- De schade direct veroorzaakt is door een gebeurtenis als genoemd in 4.2.
- Wij alleen kosten hebben vergoed die verzekerd zijn onder Automobilistenhulp.
- Wij de schade volledig hebben verhaald op een ander.
- Je het schadebedrag dat wij hebben betaald, hebt terugbetaald. Bijvoorbeeld omdat je je premiekorting op basis van schadevrije jaren niet wilt verliezen. Je moet dit doen binnen twaalf maanden nadat wij je op de hoogte hebben gebracht van het schadebedrag.
- Je geen schuld hebt aan het ontstaan van een aanrijding met een fietser of voetganger. Dit geldt alleen als de bestuurder van de auto aansprakelijk is zonder schuld te hebben aan de aanrijding.
- Wij een schade niet hebben kunnen verhalen op een ander door afspraken tussen verzekeraars. Of als wij uitsluitend door afspraken tussen verzekeraars een schade moesten betalen.
- Wij de schade niet kunnen verhalen op een ander op basis van de wet (artikel 7:962 lid 3 BW).

#### Hoe berekenen wij de premie voor een nieuw verzekeringsjaar?

Elk nieuw verzekeringsjaar berekenen wij de korting of toeslag op de premie opnieuw. Dat doen we op basis van de schadevrije jaren in de onderstaande tabel.

De premie voor WA, Beperkt Casco en Volledig Casco voor ieder nieuw verzekeringsjaar hangt af van het aantal schades dat je in het voorafgaande verzekeringsjaar hebt gehad. Als je één verzekeringsjaar zonder schade hebt gereden, dan stijgt je één schadevrije jaar. Een verzekeringsjaar begint op het moment dat de verzekering ingaat. Een verzekeringsjaar loopt bijvoorbeeld van 1 mei tot en met 30 april in het volgende jaar. Het volgende verzekeringsjaar loopt ook weer van 1 mei tot en met 30 april in het daarop volgende jaar en zo verder.

#### Wijzigingen

Geef je tijdens de looptijd van je verzekering een wijziging door voor de verzekering? Dan stellen wij de premie opnieuw vast.

### Korting/toeslagpercentages schadevrije jaren

In onderstaande tabel zie je welk kortingspercentage of welke toeslag hoort bij het aantal schadevrije jaren voor de premie voor de WA-verzekering, Beperkt Casco en Volledig Casco.

Aantal schadevrije jaren	Korting/toeslag	Aantal schadevrije jaren na één verzekeringsjaar:				
		Geen schade	Met 1 schade	Met 2 schaden	Met 3 schaden	Met 4 schaden
-5	150,0% toeslag	-4	-5	-5	-5	-5
-4	85,0% toeslag	-3	-5	-5	-5	-5
-3	55,0% toeslag	-2	-5	-5	-5	-5
-2	30,0% toeslag	-1	-5	-5	-5	-5
-1	15,0% toeslag	0	-5	-5	-5	-5
0	0,0%	1	-5	-5	-5	-5
1	-15,0%	2	-4	-5	-5	-5
2	-25,0%	3	-3	-5	-5	-5
3	-33,0%	4	-2	-5	-5	-5
4	-40,0%	5	-1	-5	-5	-5
5	-46,0%	6	0	-5	-5	-5
6	-51,0%	7	1	-4	-5	-5
7	-55,0%	8	2	-3	-5	-5
8	-58,0%	9	3	-2	-5	-5
9	-60,0%	10	4	-1	-5	-5
10	-61,0%	11	5	0	-5	-5
11	-62,0%	12	6	1	-4	-5
12	-63,0%	13	7	2	-3	-5
13	-64,0%	14	8	3	-2	-5
14	-65,0%	15	9	4	-1	-5
15	-66,0%	16	10	5	0	-5
16	-67,0%	17	10	5	0	-5
17	-68,0%	18	10	5	0	-5
18	-69,0%	19	10	5	0	-5
19	-70,0%	20	10	5	0	-5
20	-70,0%	21	10	5	0	-5
21	-70,0%	22	10	5	0	-5
22 en hoger	-70,0%	23	10	5	0	-5

#### Voorbeelden

- Géén schade: Aan het begin van de verzekering heb je 5 schadevrije jaren. Je krijgt dan 46% korting op de (basis)premie. In het eerste verzekeringsjaar heb je geen schade gemeld of geen schade gehad die van invloed is op het aantal schadevrije jaren. Het nieuwe aantal schadevrije jaren wordt daardoor 6. Voor het nieuwe verzekeringsjaar krijg je 51% korting op de premie voor de WA-verzekering, Beperkt Casco en Volledig Casco.
- Eén schade: Aan het begin van de verzekering heb je 5 schadevrije jaren. Je krijgt dan 46% korting op de (basis)premie. In het eerste verzekeringsjaar heb je een schade gemeld die van invloed is op het aantal schadevrije jaren. Hierdoor wordt het aantal schadevrije jaren verminderd met 5 jaar. Het nieuwe aantal schadevrije jaren wordt 0. Voor het nieuwe verzekeringsjaar krijg je 0% korting op de premie voor de WA-verzekering, Beperkt Casco en Volledig Casco.



## **8.2 Op welke manier betaal je de premie?**

Als je bij het afsluiten van de verzekering toestemming hebt gegeven voor automatische incasso, dan schrijven wij de premie automatisch af van jouw IBAN (rekeningnummer) rond de datum waarop je de premie moet betalen. Heb je ervoor gekozen om de premie niet automatisch te laten afschrijven? Dan moet je er zelf voor zorgen dat je de premie iedere keer tijdig aan ons betaalt.

### **Op welk moment betaal je de premie?**

De premie moet je vooraf betalen. Op jouw polis staat of je de premie per jaar, half jaar, kwartaal of maand betaalt.

### **Wat gebeurt er als je niet op tijd betaalt?**

Kan de premie niet op tijd automatisch door ons worden afgeschreven omdat je bijvoorbeeld te weinig saldo hebt of betaal je de premie niet op tijd? Dan sturen wij je een aanmaning. In deze aanmaning geven wij een termijn van veertien dagen om te betalen. Als wij de premie niet binnen die veertien dagen ontvangen, dan beëindigen wij de verzekering. Je bent dan niet langer verzekerd.

## **8.3 Wat gebeurt er als je de premie niet betaalt?**

### **Als je de eerste premie niet betaalt**

Als je de verzekering afsluit, moet je ervoor zorgen dat wij de eerste premie op tijd ontvangen. Dat moet binnen dertig dagen na de datum op de polis. Ontvangen wij de premie niet binnen die termijn? Dan ben je niet verzekerd en kun je vanaf de ingangsdatum geen gebruik maken van de verzekering. Wij zijn niet verplicht om je in dit geval een aanmaning te sturen.

### **Als je de volgende premietermijnen niet betaalt**

In de volgende gevallen zijn onze verplichtingen geschorst. Dit geldt ook als wij de verzekering verlengen.

#### **Betaal je niet op tijd?**

Betaal je de tweede en/of volgende premietermijnen (de vervolgpremie) niet op tijd? Dan krijg je een aanmaning. Betaal je vervolgens nog niet? Dan ben je vanaf de 21e dag na dagtekening van de aanmaning niet meer verzekerd voor gebeurtenissen die plaatsvinden vanaf de premievervaldatum.

#### **Weiger je te betalen?**

Weiger je de tweede en/of volgende premietermijnen te betalen? Dan ben je niet verzekerd voor gebeurtenissen die plaatsvinden vanaf de premievervaldatum.

### **Wij kunnen je verzekering stoppen**

Als je de premie niet hebt betaald en je daarom niet langer verzekerd bent, zijn onze verplichtingen geschorst. Wij hebben dan het recht om de verzekering te stoppen. Je ontvangt hierover dan een brief of een e-mail. Ook kunnen wij beslissen om je gegevens te registreren in (waarschuwings)registers. Je blijft wel verplicht om de premie te betalen die je nog niet hebt betaald.

### **Je bent weer verzekerd als wij alle premie hebben ontvangen**

Schorten wij je verzekering op omdat je de premie niet betaalt? Dan blijf je verplicht om de premie te betalen. Je bent pas weer verzekerd als wij alle premie hebben ontvangen die je tot dan toe moest betalen. De verzekering wordt weer van kracht op de dag na de dag dat wij alle premie hebben ontvangen. De verzekering geldt alleen voor gebeurtenissen die zijn veroorzaakt of ontstaan na die dag. Blijkt achteraf dat de verzekering voor die gebeurtenis was geschorst of gestopt? Dan hebben wij het recht om alle vergoedingen voor schade terug te vorderen.

### **Premie terugbetalen en verrekenen**

Stop je of stoppen wij de verzekering tussentijds? Dan betalen wij je de premie terug over de termijn dat de verzekering niet meer van kracht is. Blijkt achteraf dat wij geen risico hebben gelopen? Dan betalen wij de premie terug over een periode van maximaal vijf jaar, onder aftrek van redelijke kosten. Deze zijn bepaald op twintig procent van de betreffende premie.

## **Automatische incasso en andere betaalvormen**

Bij automatische incasso stellen wij je op de hoogte van het bedrag dat wij iedere periode van je rekening afschrijven. Wij doen dat eenmalig als je de verzekering afsluit of wijzigt, en als wij de verzekering verlengen. Je bent verplicht om ervoor te zorgen dat er voldoende geld op je rekening staat. Je bank voert de premiebetaling uit. Je hebt je bank hiertoe opdracht gegeven en een betaalvorm gekozen. De regels die voor deze betaalvorm gelden, kun je opvragen bij je bank.

## **9 WAT DOEN WIJ MET JE PERSOONSgegevens?**

Volmachtkantoor Nederland B.V. is onderdeel van de NN Group N.V. Binnen de groep worden de persoonsgegevens van de verschillende onderdelen verwerkt zoals beschreven in het privacy statement van Nationale-Nederlanden. Het privacy statement vind je hier: <https://www.nn.nl/Privacy.htm>. Hierin staat meer informatie over wat er met je persoonsgegevens gebeurt, hoe deze worden beveiligd, met wie deze eventueel worden gedeeld en wat je rechten zijn. Naast de informatie die wij van jou krijgen, kunnen wij hiervoor informatie inwinnen bij andere partijen die wij betrouwbaar vinden. Wij raadplegen ook persoonsgegevens en nemen deze op bij de Stichting CIS. Hiervoor geldt het privacyreglement van de Stichting CIS.

## **10 KLACHTEN EN GESCHILLEN**

Ben je niet tevreden over ons product of ons werk? Dan willen wij dit graag van je horen. Dit geeft ons de kans je op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en ons werk te verbeteren. Probeer altijd eerst te praten met de medewerker die jou en jouw verzekering(en) kent. Dit kan de medewerker zijn die je eerder hebt gesproken zoals iemand van de SNS Klantenservice of de medewerker die jouw schade in behandeling heeft. Vind je samen geen oplossing? Dan kun je een klacht bij ons melden.

Geef je klacht alsjeblieft door aan de SNS Klantenservice. Dit kan door het klachtenformulier in te vullen op [www.snsbank.nl/klantenservice](http://www.snsbank.nl/klantenservice) of te bellen met 030 - 633 30 00. We beantwoorden je klacht binnen vier weken. Lukt dit niet? Dan laten we je dit per brief of e-mail weten.

### **Klachten- en geschillenprocedure KiFiD**

Vind je dat wij je klacht niet of niet goed hebben opgelost? Neem dan binnen drie maanden na de inhoudelijke reactie van de directie contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ('KiFiD')  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoonnummer: 070 - 333 89 99  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure en de daaraan verbonden kosten vind je op de website van het KiFiD.

### **Bevoegde rechter**

Als je geen gebruik wilt maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheid via het KiFiD of wanneer de termijn voor het indienen van een klacht bij het KiFiD is verstreken, kun je het geschil inhoudelijk voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

## **11 MOGEN WIJ JE VERZEKERING VERANDEREN?**

### **11.1 Wanneer kunnen wij de premie of de voorwaarden aanpassen?**

Het kan voor ons nodig zijn om de premie en/of de voorwaarden van je verzekering te veranderen. Dit is mogelijk bij verlenging van de verzekering of tussentijds.

### **Let op!**

Andere bepalingen die iets zeggen over het veranderen van premie en/of voorwaarden blijven ook gelden. Deze bepalingen staan in de artikelen 'Wat gebeurt er als je veranderingen aan ons doorgeeft?' en 'Waarom is het belangrijk dat je juiste informatie aan ons verstrekt?', en in het hoofdstuk "Korting schadevrije jaren".

Als wij de premie en/of de voorwaarden van je verzekering veranderen, laten wij je dat altijd van tevoren weten. Bij een verandering per verlengingsdatum doen wij dit minstens één maand van tevoren. Ook leggen wij je uit waarom wij de verandering nodig vinden, wat wij veranderen en per wanneer.

Ben je het eens met de verandering? Dan hoef je niets te doen. De verzekering loopt dan vanaf de wijzigingsdatum automatisch door met de veranderde premie en/of voorwaarden.

Ben je het niet eens met de verandering? Dan kan je de verzekering stoppen. Dat kan je doen via [www.snsbank.nl](http://www.snsbank.nl) of door ons een brief of e-mail te sturen. Je bent verzekerd tot en met de dag waarop je je verzekering stopt.

### **Bij verlenging van je verzekering**

Wij kunnen de premie en/of de voorwaarden van je verzekering veranderen per verlengingsdatum.

Dit doen wij bijvoorbeeld:

- omdat je teveel gebruik maakt van je verzekering;
- als de premie-inkomsten niet meer voldoende zijn om:
  - de schades te betalen; of
  - als het verzekeringsproduct verlieslatend is; of
  - als wij het verzekeringsproduct en/of de manier waarop wij de premie berekenen veranderen;
- in geval van:
  - veranderingen in wet- en regelgeving; of
  - economische en/of maatschappelijke ontwikkelingen.

### **Tussentijds**

In bijzondere gevallen kunnen wij de premie en/of de voorwaarden tussentijds veranderen. Dit doen wij alleen in gevallen waarin wij niet tot de verlengingsdatum kunnen wachten met de verandering. Bijvoorbeeld omdat dit ernstige financiële gevolgen voor ons heeft of omdat wetgeving ons daartoe verplicht. Dat doen wij dan bij alle verzekeringen van dezelfde soort, voor alle klanten of voor een geselecteerde groep klanten.

### **Ben je het niet eens met de veranderingen?**

Ben je het niet eens met de veranderingen? Dan kun je de verzekering stoppen. Dat doe je door ons een brief of e-mail te sturen waarin je zegt dat je de verzekering wilt stoppen. Stuur je ons geen brief of e-mail? Dan gelden de veranderingen ook voor jou.

### **11.2 Hoe hoor je over de verandering van je verzekering(en)?**

Wanneer wij de premie en/of voorwaarden veranderen, sturen wij daarover voor het ingaan van de verandering een brief of een e-mail naar de verzekeringnemer. Wij leggen hierin uit waarom de verandering nodig is, wat er precies verandert en per wanneer.

### **11.3 Wanneer kun je je verzekering(en) beëindigen?**

Is de verzekeringnemer het niet eens met de veranderingen? Dan kan de verzekeringnemer de verzekering beëindigen. De verzekeringnemer kan de verzekering beëindigen op [www.snsbank.nl](http://www.snsbank.nl). Of de verzekeringnemer moet ons een brief of e-mail sturen waarin staat dat hij de verzekering wil stoppen. De verzekeringnemer moet dit doen binnen één maand na de datum die op het bericht staat over het aanpassen van de verzekering(en). Als de verzekeringnemer de verzekering niet beëindigd binnen deze termijn van één maand, dan gelden de veranderingen ook voor de verzekeringnemer.

### **11.4 Wat gebeurt er als de opgegeven schadevrije jaren niet kloppen?**

Het kan zijn dat het aantal schadevrije jaren dat je hebt opgegeven niet klopt, terwijl de verzekering toch al afgesloten is. Dan kunnen wij het premiebedrag aanpassen met terugwerkende kracht. Dat betekent dat wij uitrekenen wat je had moeten betalen vanaf het moment dat je de verzekering afsloot. Je moet dan bijbetalen of je krijgt premie terug.

# VOORWAARDEN SCHADEVERZEKERING VOOR INZITTENDEN

Als je de aanvullende verzekering Schadeverzekering voor Inzittenden hebt afgesloten, staat dat op je polis. Voor de Schadeverzekering voor inzittenden gelden onderstaande voorwaarden. Ook de voorwaarden van de SNS Autoverzekering horen bij je verzekering.

## 1 ALGEMEEN

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Met je/jij bedoelen wij alle verzekerden. Wie dat zijn lees je in 2.1.

Met ongeval bedoelen wij een plotseling van buitenaf rechtstreeks op het lichaam inwerkende gebeurtenis van gewelddadige aard waaruit geneeskundig vast te stellen lichamelijk letsel of overlijden voortvloeit.

Aan direct lichamelijk letsel ontstaan als gevolg van een ongeval stellen wij gelijk:

- Lichamelijk letsel als gevolg van blikseminslag, verdrinking, verstikking en acute vergiftiging door het binnenkrijgen van gassen en dampen.
- Tyfus, paratyfus en de ziekte van Weil doordat je met je auto in het water terecht bent gekomen.
- Verhongering, uitdroging en uitputting wanneer je geïsoleerd bent geraakt met je auto.
- Een infectie, bloedvergiftiging en andere ziekten die worden veroorzaakt doordat ziektekiemen binnendringen in het letsel.
- Lichamelijk functionele beperkingen als gevolg van een whiplash.

### 1.2 Wanneer moet je ons inlichten over het ongeval?

Als je een ongeval met de verzekerde auto hebt gehad, dan moet je dit direct aan ons doorgeven.

Is er sprake van lichamelijk letsel door het ongeval? Dan moet dit binnen 90 dagen na het ongeval aan ons worden doorgegeven. Is er sprake van overlijden door het ongeval? Dan verwachten wij dat dit uiterlijk 48 uur voor de begrafenis of crematie aan ons wordt doorgegeven.

Worden wij later ingelicht? Dan is er alleen recht op een vergoeding als er kan worden aangetoond dat:

- Het lichamelijke letsel uitsluitend het gevolg is van het ongeval. En
- De gevolgen van het ongeval niet groter zijn geworden door bijvoorbeeld een ziekte. En
- Je in alle opzichten de voorschriften hebt opgevolgd van de behandelend arts.

Meld je het ongeval pas na drie jaar of later aan ons? Dan betalen wij geen vergoeding.

### 1.3 Wat zijn je verplichtingen na een ongeval?

Nadat je een ongeval hebt gehad, ben je verplicht om:

- Je zo snel mogelijk door een arts te laten behandelen en zoveel als mogelijk te doen om je herstel te bevorderen. Zoals het opvolgen van de voorschriften van de arts die je behandelt.
- Ons alle informatie te geven over het ongeval. Alleen dan kunnen wij bepalen of er een uitkering gedaan moet worden en hoe hoog deze is.
- Medewerking te verlenen. Bijvoorbeeld aan een onderzoek door een arts die wij hebben aangewezen. Wij betalen de kosten hiervan.
- Ons direct te laten weten dat je gedeeltelijk of helemaal bent hersteld. Jij of je erfgenamen zijn verplicht om bij overlijden toestemming te geven of mee te werken aan alle maatregelen die wij nodig vinden om de doodsoorzaak vast te stellen (bijvoorbeeld sectie).

### 1.4 Wat gebeurt er als je deze verplichtingen niet nakomt?

Houden jij of je erfgenamen zich niet aan deze verplichtingen en zijn wij daardoor benadeeld? Dan vervalt je recht op vergoeding of vergoeden wij minder. Ook mogen wij de verzekering dan opzeggen. Als je niet voldaan hebt aan onze verplichtingen, maar wij niet in onze belangen zijn geschaad, dan mogen wij wel onze extra gemaakte kosten aftrekken van de vergoeding.

## 2 JE VERZEKERING

### 2.1 Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn de bestuurder en de passagiers die:

- Op een officiële zitplaats in je auto zitten.
- In of uit je auto stappen.
- Door een gebeurtenis met je auto zijn uitgestapt en zich op de openbare weg, in de directe omgeving van je auto bevinden.
- Voor het uitvoeren van een noodreparatie uit je auto zijn gestapt en zich op de openbare weg, in de directe omgeving van je auto bevinden.
- Uit je auto zijn gestapt om bij een tankstation te tanken of ruiten schoon te maken.
- Je hond en kat zijn als 'inzittenden' ook meeverzekerde.

Op deze aanvullende verzekering kan geen beroep worden gedaan door andere personen dan personen die rechtstreeks bij het ongeval betrokken zijn en daardoor letselschade hebben geleden, of door hun erfgenamen.

### 2.2 Waarvoor ben je verzekerd?

Je bent verzekerd tegen de financiële gevolgen van schade aan verzekerde personen in je auto en schade aan bagage en kleding als gevolg van een ongeval bij deelname aan het verkeer. Onder bagage vallen niet motorrijtuigen, aanhangers, vaartuigen en zaken bestemd voor de handel.

### 2.3 Waarvoor ben je niet verzekerd?

In 2.7 van de voorwaarden van de SNS Autoverzekering staat waarvoor je niet verzekerd bent.

Je krijgt ook geen vergoeding:

- Als de bestuurder van je auto tijdens het ongeval onder invloed was van drugs, de rijvaardigheid werd beïnvloed door medicijnen, of als de bestuurder meer alcohol heeft gedronken dan volgens de wet is toegestaan om een auto te besturen.  
Deze uitsluiting geldt niet voor een passagier die kan aantonen dat hij niet van het drug-, medicijn- of alcoholgebruik van de bestuurder op de hoogte was of kon zijn.
- Als de bestuurder weigert mee te werken aan een adem- of urinetest of bloedproef.
- Bij schade aan de kat of hond als deze niet in een voor huisdieren bedoeld veiligheidsharnas/gordel of reismand wordt vervoerd. De reismand moet ook aan de autogordel bevestigd worden.

## 3 SCHADEREGELING

Heb je een ongeval gemeld? Dan stellen wij zo snel mogelijk vast:

- Wat de aard van het ongeval is.
- Wat de lichamelijke gevolgen van het ongeval zijn.
- Of je hiervoor een vergoeding ontvangt.

### 3.1 Welke schade vergoeden wij?

Raken de bestuurder en/of 1 of meer passagiers gewond of komen zij te overlijden? Dan betalen wij per ongeval maximaal de volgende bedragen:

- €1.000.000 bij schade aan personen (letselschade of overlijden).
- €5.000 bij schade aan bagage en kleding.
- €2.500 voor medische kosten.
- €500 bij overlijden van je hond of kat.

De genoemde bedragen gelden voor alle verzekerden bij elkaar.

### 3.2 Is het schadebedrag hoger dan het verzekerde bedrag?

Dan verdelen wij het schadebedrag naar verhouding over alle verzekerden (inzittenden en de bestuurder) en/of andere betrokkenen die recht hebben op een schadebedrag. Hierbij houden wij rekening met de mate van schade die zij hebben opgelopen.

### **3.3 Wat vergoeden wij als er geen autogordel is gedragen tijdens het ongeval?**

Het niet dragen van een autogordel zien wij als eigen schuld. Wij betalen 30% minder dan het schadebedrag dat wij hadden betaald als de personen in je auto wel een autogordel om hadden gehad.

### **3.4 Wat gebeurt er als je voor de schade op een andere manier ook een vergoeding kunt krijgen?**

Wij betalen niet als je recht hebt op vergoeding door een andere verzekering. Het maakt daarbij niet uit of deze andere verzekering op een eerdere of latere datum is afgesloten. Ook betalen wij niet als je uit een andere voorziening recht hebt op vergoeding van de schade.

### **3.5 Wie ontvangt de vergoeding?**

Wij betalen de vergoeding aan de verzekerde die schade heeft geleden. Bij overlijden betalen we de vergoeding aan de erfgenamen.

# VOORWAARDEN

## PECHHULP NEDERLAND EN PECHHULP EUROPA

Met de aanvullende verzekering Pechhulp Nederland ben je verzekerd voor hulp als je pech hebt met je auto in Nederland en daardoor niet (veilig) verder kunt rijden.

Met de aanvullende verzekering Pechhulp Europa ben je verzekerd voor hulp als je pech hebt met je auto in Europa, maar buiten Nederland, en daardoor niet (veilig) verder kunt rijden.

Voor Pechhulp Nederland en/of Pechhulp Europa gelden onderstaande voorwaarden. Ook de voorwaarden van de SNS Autoverzekering horen bij je verzekering.

### Heb je met spoed hulp nodig bij pech?

Bel dan onze alarmcentrale via telefoonnummer +31 20 651 51 51. Dit nummer is 24 uur per dag bereikbaar.

## 1 ALGEMEEN

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Met **je/jij** bedoelen wij alle verzekerden. Wie dat zijn lees je in artikel 2.1.

Met **aanhangwagen** bedoelen wij de aan jouw auto gekoppelde toercaravan, vouwkampeerwagen, bagagewagen of trailer. Als het voor een bepaalde aanhangwagen wettelijk verplicht is, moet de aanhangwagen in Nederland geregistreerd staan.

Met **bagage** bedoelen wij de door jou meegenomen zaken, als deze onderdeel uitmaken van je reisbagage of kampeeruitrusting. (Brom)fietsen, surfplanken en overige kleine vaartuigen zien wij ook als bagage.

Met een **categorie B** auto bedoelen wij een compacte, kleine klasse auto. Voorbeelden hiervan zijn Renault Clio, Citroën C3, Volkswagen Polo, en Hyundai i20.

Met een **categorie D** auto bedoelen wij een middenklasse auto. Voorbeelden hiervan zijn Hyundai i40, Volvo V40, en Volkswagen Passat.

Met **gelijkwaardig vervangend vervoer** bedoelen wij een vervangende auto gelijkwaardig aan de personenauto die door ons bij onze alarmcentrale is aangemeld. Als maximum geldt categorie D auto. Onze alarmcentrale beoordeelt in hoeverre een vervangende auto gelijkwaardig is aan de verzekerde auto.

Met **pech** bedoelen wij een gebeurtenis waarbij je met je auto niet (veilig) verder kunt rijden door een plotseling defect aan de auto. Met plotseling bedoelen wij dat het defect voor het begin van de reis niet bekend is en niet te voorzien is. Wij zien ook als pech:

- Een lekke band.
- Verloren, afgebroken of in een gesloten auto achtergelaten sleutels.
- Geen of verkeerde brandstof getankt.

Het defect moet veroorzaakt zijn door een eigen gebrek. De oorzaak van het defect moet dus in je auto zelf liggen. Een defect aan je auto veroorzaakt door een van buitenkomende, plotselinge en onvoorziene gebeurtenis valt niet onder de definitie pech. Dus als je bijvoorbeeld niet verder kunt rijden door een ongeluk, heb je geen recht op pechhulp.

Met een **eigen gebrek** bedoelen wij een slechte eigenschap van je auto die je auto niet behoort te hebben. Het gebrek is dus niet veroorzaakt door de inwerking van een buiten je auto liggend evenement. Onder een eigen gebrek wordt bijvoorbeeld verstaan:

- Fouten of defecten van het gebruikte materiaal of in de constructie van je auto.
- Verkeerde constructie van of gebruik van verkeerde materialen in je auto.



Met **pechhulp** bedoelen wij dat je hulp krijgt als je pech hebt met je auto, zodat je weer verder kunt rijden.

Met **zuivere huurkosten** bedoelen wij de vaste kosten voor de huur van een voertuig. Hierin is niet inbegrepen: brandstofkosten, aftankkosten, eventuele kosten voor schade, extra kilometers, ophaalkosten en/of bekeuringen.

## 1.2 Wat verwachten wij van je?

Om in aanmerking te komen voor pechhulp, moet je aan een aantal voorwaarden voldoen. Doe je dat niet, dan kan je recht op pechhulp komen te vervallen.

### Melden

Wij verwachten dat je zo snel mogelijk contact opneemt met onze alarmcentrale als je pech met je auto hebt. Wacht je met het melden van de pech aan je auto zo lang dat wij alleen nog kunnen helpen met meer werk en/of extra kosten? Dan verlenen wij geen pechhulp meer. Of brengen wij de extra kosten bij je in rekening.

### Meewerken en informatie geven

Ook wordt van je verwacht dat je goed meewerkt en ons alle benodigde informatie geeft. Dit houdt in dat wij het volgende van je verwachten:

- Hebben wij of onze alarmcentrale vragen, of geven wij of onze alarmcentrale aanwijzingen? Dan verwachten wij dat je met ons meewerkt.
- Je geeft alle informatie en documenten die van belang zijn aan ons en/of onze alarmcentrale. Als het nodig is, geef je ons en/of de onze Alarmcentrale een machtiging om noodzakelijke informatie bij anderen op te vragen.
- Je werkt mee bij het verhalen van de kosten van pechhulp op een ander.
- Je doet niets wat nadelig is voor de pechhulpverlening of wat nadelig is voor onze belangen. Je zorgt er bijvoorbeeld voor dat het mankement aan je auto niet verergert en dat je op tijd naar de garage gaat.
- Ben je via deze verzekering niet verzekerd voor bepaalde diensten en kosten? Dan verwachten wij van je dat je onze rekeningen of die van onze alarmcentrale betaalt. Dit moet binnen 30 dagen. Betaal je niet? Dan zijn alle extra incassokosten voor jouw rekening.

### Gevolg van niet voldoen aan onze verwachtingen

Houd je je niet aan een of meer van de in deze voorwaarden genoemde afspraken en hebben wij daardoor hogere kosten? Dan vervalt je recht op pechhulp. We kunnen onze kosten ook bij je in rekening brengen of aftrekken van de vergoeding.

## 2 JOUW VERZEKERING

### 2.1 Wie is verzekerd?

Alle bestuurders van je auto zijn verzekerd. Ook de passagiers zijn verzekerd.

### 2.2 Waarvoor ben je verzekerd met Pechhulp Nederland?

Je bent verzekerd voor pechhulp als je met je auto pech in Nederland krijgt. Het doel van de pechhulp is dat je zo snel mogelijk weer verder kunt rijden met je auto. Lukt dat niet, dan zoeken we een andere oplossing. Ook als je in Nederland pech hebt met je aanhangwagen heb je recht op pechhulpverlening.

#### Let op: Je bent niet verzekerd op:

- Bonaire, Sint-Eustatius en Saba (Caribisch Nederland);
- Waddeneilanden: Op de eilanden Ameland, Terschelling en Texel ben je wel verzekerd.

Met Pechhulp Nederland ben je verzekerd voor:

- Pechhulpverlening voor maximaal vier pechgevallen per verzekeringsjaar.
- Kosten van (nood)reparatie op de pechlocatie door de pechhulpverlener aan je auto (en eventuele aanhangwagen). De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van je auto (en eventuele aanhangwagen) worden niet vergoed.
- Kosten van het vervoeren van je auto (en eventuele aanhangwagen) naar de dichtstbijzijnde garage als reparatie op de pechlocatie niet kan. Ook je bagage wordt vervoerd als je de bagage niet zelf mee kunt nemen.
- Kosten van het vervoeren van je auto (en eventuele aanhangwagen) naar een garagebedrijf in de buurt van je eigen woonplaats, als reparatie binnen 24 uur niet lukt. Ook je bagage wordt vervoerd als je de bagage niet zelf mee kunt nemen. Het vervoeren van je auto naar een garage in de buurt van je eigen woonplaats vergoeden wij maximaal twee keer per verzekeringsjaar.
- Kosten van het opsturen van onderdelen om je auto weer rijklaar te maken. Als dat nodig is, moet je hiervoor een financiële garantie geven.
- Kosten van openbaar vervoer of taxi voor de bestuurder en passagiers naar één adres in Nederland. Of de zuivere huurkosten van een vervangende auto in de huurcategorie B voor maximaal 48 uur als reparatie van je auto niet binnen 24 uur mogelijk is. Deze vervangende auto krijg je bij maximaal twee pechgevallen per verzekeringsjaar.
- Om vervangend vervoer te kunnen krijgen, moet je wel beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door autoverhuurbedrijven worden gesteld. In het geval je niet aan deze voorwaarden of aan andere voorwaarden van het verhuurbedrijf kunt voldoen, kunnen wij geen vervangend vervoer voor je regelen.
- Reiskosten naar de locatie van het verhuurbedrijf. Ook vergoeden wij eventuele afleverkosten die de verhuurder bij je in rekening brengt.
- Kun je niet terugreizen naar jouw woonplaats? Dan vergoeden wij de kosten van één overnachting van de bestuurder en de passagiers tot maximaal €80 per persoon per nacht.

### 2.3 Waarvoor ben je verzekerd met Pechhulp Europa?

Je bent verzekerd voor pechhulp als je in Europa (buiten Nederland) met je auto pech krijgt. Het doel van de pechhulp is dat je zo snel mogelijk weer verder kunt rijden met je auto. Lukt dat niet, dan zoeken we een andere oplossing. Ook als je in Europa pech hebt met je aanhangwagen heb je recht op pechhulpverlening.

Met Pechhulp Europa ben je verzekerd voor:

- Pechhulpverlening voor maximaal vier pechgevallen per verzekeringsjaar.
- Kosten van (nood)reparatie op de pechlocatie door de pechhulpverlener aan je auto (en eventuele aanhangwagen). De kosten van onderdelen die noodzakelijk zijn voor het op weg helpen van je auto (en eventuele aanhangwagen), worden niet vergoed.
- Kosten van het vervoeren van je auto (en eventuele aanhangwagen) naar de dichtstbijzijnde garage als reparatie op de pechlocatie niet kan. Ook je bagage wordt vervoerd als je de bagage niet zelf mee kunt nemen.
- Kosten van het vervoeren van je auto (en eventuele aanhangwagen) naar een Nederlands garagebedrijf (bijvoorbeeld in je eigen woonplaats) als reparatie binnen 48 uur niet lukt. Ook je bagage wordt vervoerd als je de bagage niet zelf mee kunt nemen. Het vervoeren van je auto naar een garage in de buurt van je eigen woonplaats vergoeden wij maximaal twee keer per verzekeringsjaar.
- Kosten van het opsturen van onderdelen om je auto weer rijklaar te maken. Als dat nodig is, moet je hiervoor een financiële garantie geven.
- De kosten om je auto in te voeren in het land van stranding als de kosten van het vervoeren terug naar Nederland hoger zijn dan de restwaarde van je auto. Dus als je auto "total loss" is.
- Kosten om je auto te stallen.
- De zuivere huurkosten van een vervangende auto in de huurcategorie B als reparatie van je auto niet binnen 48 uur mogelijk is. Je kunt gebruikmaken van deze auto tot de oorspronkelijke einddatum van je reis met een maximum van 7 dagen. Deze vervangende auto krijg je bij maximaal twee pechgevallen per verzekeringsjaar.
- Om vervangend vervoer te kunnen krijgen, moet je wel beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard. Dit zijn voorwaarden die bijna altijd door autoverhuurbedrijven worden gesteld. In het geval je niet aan deze voorwaarden of aan andere voorwaarden van het verhuurbedrijf kunt voldoen, kunnen wij geen vervangend vervoer voor je regelen.
- Reiskosten naar de locatie van het verhuurbedrijf. Ook vergoeden wij eventuele afleverkosten die de verhuurder bij je in rekening brengt.

- Is reparatie van je auto niet mogelijk binnen 48 uur? Dan kun je in plaats van een vervangende auto ook kiezen voor vergoeding van de kosten van doorreizen naar de eerste plaats van bestemming. Of terugreis naar het huisadres. Wij vergoeden de reiskosten van de bestuurder en de passagiers op basis van tweede klas trein of vliegtuig economy class. Wij vergoeden ook de taxikosten naar en van het station of de luchthaven. De keuze voor trein of vliegtuig wordt door onze Alarmcentrale gemaakt.
- Is reparatie van je auto niet mogelijk binnen 48 uur? En maak je geen gebruik van een vervangende auto of de mogelijkheid om met openbaar vervoer of het vliegtuig terug naar huis te reizen of naar de reisbestemming? Dan vergoeden wij de kosten van maximaal drie overnachtingen van de bestuurder en passagiers tot €80 per persoon per nacht.
- Kan de bestuurder door ziekte of ongeval de auto niet meer besturen? En kan niemand van de passagiers de besturing van de auto overnemen? Dan vergoeden wij de kosten van een vervangende chauffeur voor de terugreis naar Nederland of de doorreis naar de eerste plaats van bestemming.

### Waar ben je verzekerd?

Je bent verzekerd in de volgende landen en gebieden:

Albanië, Andorra, België, Bosnië-Herzegovina, Bulgarije, Cyprus (alleen die geografische delen die bestuurd worden door de regering van de Republiek Cyprus), Denemarken (met uitzondering van Groenland), Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk (met uitzondering van de overzeese gebieden), F.Y.R.O.M. (= Macedonië), Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, Israël, Italië, IJsland, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Malta, Monaco, Montenegro, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal (met uitzondering van Madeira en de Azoren), Roemenië, San Marino, Servië, Slovenië, Slowaakse Republiek, Spanje (met uitzondering van de Canarische Eilanden, Ceuta en Melilla), Tsjechische Republiek, Turkije (met uitzondering van het niet-Europese gedeelte), Vaticaanstad, Verenigd Koninkrijk (met uitzondering van de overzeese gebieden), Zweden, Zwitserland.

### Wanneer ben je wel verzekerd in Nederland?

Je bent in Nederland voor pechhulp verzekerd op de dag van vertrek naar het buitenland. Je bent ook in Nederland verzekerd op de dag dat je uit het buitenland terugkeert in Nederland. Hierbij geldt als voorwaarde dat je kunt aantonen dat het om een geboekte reis- en/of verblijf gaat.

### 2.4 Waarvoor ben je niet of beperkt verzekerd?

Naast de uitsluitingen die genoemd staan in 2.7 van de voorwaarden van de SNS Autoverzekering, krijg je geen pechhulp of vergoeden wij niet als:

- a De pech het gevolg is van een verkeersongeluk.
- b Je auto is gestrand in sneeuw of modder.
- c De pech het gevolg is van een slechte staat van onderhoud of de pech bij het begin van de reis was te verwachten.
- d Je auto op eigen kracht naar een garage is gereden.
- e Je niet hebt gewacht bij je auto op de komst van de ingeschakelde hulpverlener.
- f De hulpverlening door een ander dan onze alarmcentrale is of wordt geregeld. De kosten hiervoor zijn niet verzekerd. Als de onze alarmcentrale uitdrukkelijk toestemming heeft gegeven voor hulpverlening door een andere hulpverlener, dan zijn de kosten hiervoor wel verzekerd.
- g Voor het bieden van hulp plaatselijke wetten of regels overtreden moeten worden.
- h Je ons verzoekt om je auto niet naar een erkende garage te vervoeren, maar naar bijvoorbeeld naar je eigen huis.  
Dan vervallen daarna alle rechten op verdere hulpverlening, vervoer van je auto of het recht op een vervangende auto. Dit geldt uiteraard ook als het om een aanhangwagen gaat.
- i Een verzekerde voor een tweede keer hulp vraagt na de eerste hulpverlening als:
  - Met de eerste hulpverlening werd gestopt op verzoek van de verzekerde of door zijn gedrag; of
  - Het opnieuw uitvallen van je auto het gevolg is van het niet opvolgen van adviezen van de hulpverlener(s).
- j Je kosten moet maken door te late inlevering van een gehuurde of gecharterde auto.
- k De pech het gevolg is van gebruik van je auto voor lesdoeleinden, verhuur of vervoer van personen of goederen tegen een vergoeding en je daarbij winst maakt. Of als je auto zakelijk wordt gebruikt (anders dan woon-werkverkeer).
- l Er sprake is van pech op een racebaan, bij sportauto-evenementen of tijdens behendigheds- of snelheidswedstrijden.

- m Je auto niet tijdig APK gekeurd is.
- n De pech het gevolg is van wijzigingen aan je auto zonder toestemming van de fabrikant of de importeur en/of de Rijksdienst voor het Wegverkeer.
- o De pech veroorzaakt is omdat je auto of aanhangwagen niet aan de wettelijke eisen voldoet.
- p De pech het gevolg is van handelingen die in strijd zijn met wettelijke bepalingen en/of regelingen. Dit geldt niet als je niets te verwijten is.
- q Aan de bestuurder van de auto de rijbevoegdheid was ontzegd.
- s Je tegenover de door onze alarmcentrale ingeschakelde hulpverlener(s), fysiek, psychisch of verbaal geweld hebt gebruikt. Of als je hen hebt bedreigd of je op een andere manier agressief hebt opgesteld. Dit wordt beoordeeld door de ingeschakelde hulpverlener(s);
- t Er sprake is van opzet of roekeloosheid.
- u Je fraude hebt gepleegd.

Wij betalen niet voor:

- Kosten van onderdelen.
- Kosten van de reparatie in een garage. Je moet in de garage daarom ook zelf opdracht geven voor de reparatie.
- Reiskosten voor het ophalen van jouw auto na reparatie.
- Kosten van maaltijden, telefoonkosten en andere extra onkosten.

## 2.5 Eigen risico

Je hebt geen eigen risico.

# AANVULLENDE VOORWAARDEN

## RECHTSBIJSTAND

Als je Rechtsbijstand hebt afgesloten, staat dat op je polis. Deze verzekering wordt uitgevoerd door DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. te Amsterdam.

Voor Rechtsbijstand gelden onderstaande voorwaarden. Ook de voorwaarden van de SNS Autoverzekering horen bij je verzekering.

### Belangrijke informatie

Heb je juridische hulp nodig?

Laat het DAS dan zo snel als mogelijk weten. Voor een snelle afhandeling is het belangrijk dat je jouw polisnummer bij de hand hebt.

### Wil je alleen advies?

Bel dan met DAS op werkdagen tussen 08.30 en 17.30 uur via telefoonnummer 020 - 651 75 17.

### Je conflict aanmelden

Heb je juridische hulp nodig en wil je jouw zaak direct aanmelden?

Doe dit dan op één de volgende manieren.

- Online via [www.das.nl/zaakaanmelden](http://www.das.nl/zaakaanmelden)
- Per post naar:  
DAS  
Ter attentie van Team Intake Juridisch  
Postbus 23000  
1100 DM Amsterdam.

### Let op

Stuur direct alle documenten mee. Als je jouw zaak via de website aanmeldt, dan kun je de documenten scannen en als bijlage meesturen. En vermeld in alle gevallen dat je via SNS Bank verzekerd bent en wat je polisnummer is.

### Is er sprake van spoed?

Neem dan altijd eerst telefonisch contact op met de Juridische Adviesdesk van DAS. Dat kan van maandag tot en met donderdag van 08.00 tot 20.00 uur en op vrijdag van 08.00 tot 17.30 uur via telefoonnummer 020 - 651 88 15.

## 1 ALGEMEEN

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Met **je/jij** bedoelen wij alle verzekerden. Wie dat zijn lees je in 2.1.

Met **DAS** bedoelen wij DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. gevestigd in Amsterdam, die voor ons deze verzekering uitvoert en aan jou de juridische hulp geeft die wij verzekeren. DAS is ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 33110754 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000541.

### 1.2 Wat mag je van ons en DAS verwachten?

Je mag van ons en DAS verwachten dat wij en DAS je met respect behandelen. Ook mag je van ons verwachten dat wij ervoor zorgen dat DAS jou de verzekerde juridische hulp geeft waar je recht op hebt.

### 1.3 Wat verwachten wij en DAS van jou?

Wij verwachten van je dat je zo snel mogelijk contact opneemt met DAS als je juridische hulp nodig hebt en gebruik wilt maken van je verzekering. Zo kan DAS voorkomen dat een conflict groter of ingewikkelder wordt. Ook moet je DAS in redelijkheid de gelegenheid geven om het conflict met je tegenpartij zonder procedure op te lossen en tot een regeling met je tegenpartij te komen. Verder verwachten wij van je dat je goed meewerkt met DAS en/of de door DAS ingeschakelde externe deskundige die voor jou aan het werk gaat. Dit houdt in ieder geval in dat je:

- Het conflict duidelijk omschrijft en aangeeft wat je wilt bereiken.
- Alle informatie en documenten geeft die van belang zijn.
- Als dat wordt gevraagd, aantoont hoe groot het conflict is en wat je belang (in geld) hierbij is.
- Als DAS een externe deskundige heeft ingeschakeld, toestemming geeft dat DAS informatie over je zaak krijgt of kan inzien.
- Meewerkt aan een verzoek om in een strafzaak als civiele partij op te treden.
- Meewerkt bij het verhalen van de kosten van rechtsbijstand op een ander.
- Je correct opstelt tegenover de tegenpartij, de medewerkers van DAS en anderen die DAS heeft ingeschakeld.
- Niets doet wat nadelig is voor de rechtshulpverlening van DAS.

### 1.4 Wat gebeurt er als je de afspraken niet nakomt?

Houd je je niet aan de afspraken in deze voorwaarden en zijn wij en/of DAS daardoor benadeeld? Dan kan dit betekenen dat je geen juridische hulp (meer) krijgt.

## 2 JOUW VERZEKERING

### 2.1 Wie is verzekerd?

De verzekerden zijn:

- De verzekeringnemer.
- De gemachtigde bestuurder of passagier van de verzekerde auto. Zij krijgen alleen juridische hulp, als zij strafrechtelijk worden vervolgd of als zij letsel of schade aan persoonlijke eigendommen hebben opgelopen als gevolg van een verzekerde gebeurtenis.
- Nabestaanden of de nabestaanden van jou of een andere verzekerde. Maar alleen de nabestaanden voor wie jij (of die andere verzekerde) een erkende zorg- of onderhoudsplicht hebt. Zij krijgen dan juridische hulp als het overlijden van jou of die verzekerde te maken heeft met een gebeurtenis die via deze verzekering verzekerd is. Deze juridische hulp heeft betrekking op het vorderen van een financiële vergoeding voor de kosten van levensonderhoud.

### Onderling conflict

Het kan voorkomen dat er een conflict ontstaat tussen twee personen die allebei via deze verzekering verzekerd zijn. Dan geldt het volgende:

- Bij een conflict tussen de verzekeringnemer en een andere verzekerde krijgt alleen de verzekeringnemer juridische hulp.
- Bij een conflict tussen twee andere verzekerden krijgt maar één van hen juridische hulp. De verzekeringnemer bepaalt dan wie dit is.

### Wat gebeurt er als je tegenpartij ook juridische hulp krijgt van DAS?

Krijgt je tegenpartij ook juridische hulp van DAS? En is deze niet op jouw verzekering meeverzekerd? Dan heb je recht op (verdere) juridische hulp door een externe rechtshulpverlener. Je mag deze zelf kiezen. Ook je tegenpartij mag dit. Deze rechtshulpverlener ook echt inschakelen, mag alleen DAS namens jou doen. Je mag de externe rechtshulpverlener dus niet zelf de opdracht geven. Als deze rechtshulpverlener je in dit geval bijstaat vergoedt DAS de kosten in alle gevallen tot het kostenmaximum. Ook als een gerechtelijke of administratieve procedure gevoerd moet worden en het voor die procedure niet verplicht is een advocaat in te schakelen. Maar de kosten moeten wel steeds redelijk en noodzakelijk zijn.

### 2.2 In welke landen krijg je juridische hulp?

Je bent voor juridische hulp verzekerd in de landen die op jouw groene kaart staan. Maar alleen als de rechter in één van die landen bevoegd is en het recht van één van die landen van toepassing is. Onder Nederland verstaan wij het in West-Europa gelegen grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden, en niet de overzeese bijzondere gemeenten Bonaire, Sint-Eustatius en Saba.

### 2.3 Waarvoor ben je verzekerd?

Je bent verzekerd voor juridische hulp van DAS als je een conflict hebt dat te maken heeft met:

- Het deelnemen aan het verkeer. Bijvoorbeeld het verhalen van jouw schade die door anderen is toegebracht;
- Overeenkomsten die betrekking hebben op jouw auto. Zoals een koop- of verkoopovereenkomst, een overeenkomst voor een reparatie of onderhoud, een sleep- of stallingsovereenkomst of de verzekering van de auto
- Je caravan, aanhangwagen en vouwwagen als deze aan je auto gekoppeld is. Ook verzekerd is een vervangende auto, die je gebruikt tijdens een periode van reparatie, revisie of onderhoud van de verzekerde auto. Maar alleen als hier geen andere verzekering voor is.

### 2.4 Voor welke juridische hulp ben je verzekerd?

Rechtsbijstand houdt in dat DAS de volgende juridische hulp verleent en de kosten hiervan betaalt.

DAS:

- Adviseert je over jouw rechtspositie en jouw juridische mogelijkheden.
- Staat jou in en buiten rechte bij, als je met iemand een conflict hebt. Degene met wie je een conflict hebt noemen wij je tegenpartij. DAS verdedigt je ook tegen de eisen van deze tegenpartij.
- Schakelt namens jou een advocaat in als die volgens deze voorwaarden ingeschakeld mag worden.
- Betaalt de kosten van de rechtshulpverlening of schiet ze voor. Van dit laatste is sprake als je die kosten terugkrijgt of kunt krijgen van degene met wie je een conflict hebt. Je moet deze kosten dan aan DAS terugbetalen.
- Zorgt ervoor dat de partij met wie je een conflict hebt, zich houdt aan de uitspraken van een rechter. Dit doet DAS tot maximaal vijf jaar na de uitspraak.

#### Juridisch advies

Is er nog geen conflict waarvoor je juridische hulp nodig hebt, maar dreigt dat wel te ontstaan? Of denk je dat je een conflict krijgt waarvoor je juridische hulp nodig hebt? En gaat dit over iets wat binnen deze verzekering valt? Dan kun je hierover één keer telefonisch advies aan DAS vragen. Dit advies wordt gebaseerd op de informatie die je telefonisch doorgeeft.

### 2.5 Wanneer heb je recht op juridische hulp?

Deze verzekering geeft juridische hulp bij conflicten die te maken hebben met je activiteiten als privépersoon. Dus niet bij conflicten die te maken hebben met je activiteiten als ondernemer of met je eigen kantoor of praktijk. En ook niet bij conflicten die te maken hebben met activiteiten waarmee je geld verdient zonder dat je in loondienst bent.

#### Deskundigenrapport

Is het niet duidelijk of je een conflict hebt waarvoor je recht hebt op juridische hulp? Dan moet je dat aantonen. Dat kan met een rapport van een deskundige. In dit rapport moet staan wie het conflict heeft veroorzaakt en waar het conflict door komt. En wat hiervan voor jou de financiële gevolgen zijn. Blijkt uit het rapport duidelijk dat je een conflict hebt? Dan vergoedt DAS de redelijke kosten van het rapport.

#### Geen wachttijd

Voor deze verzekering geldt geen wachttijd. Wel moeten de feiten die direct tot het conflict hebben geleid, hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van deze verzekering. En krijg je alleen juridische hulp als je nog niet wist (of kon weten) dat je juridische hulp nodig zou hebben, toen je de verzekering afsloot. Verder krijg je alleen hulp als de verzekering nog loopt op het moment dat je om hulp vraagt.

DAS geeft je ook advies als er nog geen conflict is, maar wel dreigt.

#### Samenhangende conflicten

Het kan zijn dat je meer conflicten hebt die met elkaar samenhangen. Of die dezelfde gebeurtenis als oorzaak hebben. Dan zien wij al deze conflicten samen als één conflict.

#### Jouw belang bij het conflict

Het belang is het bedrag waar het conflict over gaat. Jouw belang moet minimaal €175 zijn. Dit geldt niet voor strafzaken en schade die je in het verkeer met de verzekerde auto hebt opgelopen en die verhaald moet worden.



## Wanneer stopt DAS met het verlenen van rechtsbijstand?

In de volgende gevallen kan DAS stoppen met het verlenen van rechtsbijstand:

- Worden de kosten van de behandeling van je zaak hoger dan jouw schade? Dan kan DAS beslissen om je een bedrag ter hoogte van jouw schade te geven en daarmee de zaak te sluiten.
- Als DAS vindt dat je geen redelijke kans meer hebt om gelijk te krijgen, dan stopt DAS helemaal met de hulp.

## Meerdere belanghebbenden

Voer je, na toestemming van DAS, samen met (een aantal) andere belanghebbenden collectief actie via een externe deskundige? In dat geval vergoedt DAS jouw aandeel in de kosten van de collectieve actie. Jouw aandeel wordt berekend door de totale kosten van de collectieve actie te delen door het totale aantal belanghebbenden. Ook als niet alle belanghebbenden mee hebben gedaan in de gezamenlijke actie.

## 2.6 Welke kosten zijn wel en niet verzekerd?

### Interne kosten

Je krijgt juridische hulp van deskundige medewerkers die in loondienst zijn van DAS. De kosten voor juridische hulp van deze medewerkers worden onbeperkt vergoed. Ook als de deskundige medewerkers van DAS je bijstaan in een gerechtelijke of administratieve procedure.

### Externe kosten

DAS betaalt ook andere kosten die volgens DAS nodig zijn voor de juridische hulp in je conflict. Deze kosten noemt DAS externe kosten. DAS betaalt alleen de redelijke en noodzakelijke externe kosten. En DAS betaalt nooit meer externe kosten dan € 15.000. Dit bedrag is het externe kostenmaximum. Voor externe kosten geldt verder het volgende:

- Kosten van deskundigen die niet bij DAS in loondienst zijn (externe deskundigen of externe rechtshulpverleners), betaalt DAS alleen als DAS de externe deskundige of externe rechtshulpverlener de opdracht geeft. Als je zelf een externe deskundige of externe rechtshulpverlener hebt ingeschakeld, betaalt DAS de kosten daarvan dus niet.
- Moet er een gerechtelijke of administratieve procedure worden gevoerd waarvoor het niet verplicht is een advocaat in te schakelen? Dan is er geen sprake van verplichte procesvertegenwoordiging. Wordt er in zo'n procedure op jouw verzoek door DAS een externe rechtshulpverlener ingeschakeld? Dan betaalt DAS voor de behandelkosten (honorarium inclusief kantoor- en overige kosten) van deze externe rechtshulpverlener maximaal €5.000 exclusief btw. Kun je de btw niet verrekenen? Dan betaalt DAS daarnaast ook de btw over dit bedrag.
- DAS betaalt de kosten van een professionele en onafhankelijke conflictbemiddelaar (mediator) die DAS voor je heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren. DAS betaalt alleen jouw deel van de kosten en niet het deel van de andere partij.
- DAS betaalt de kosten van een externe deskundige die DAS namens jou heeft ingeschakeld. Maar alleen als deze kosten echt nodig waren om de opdracht uit te voeren. Als er meer kosten gemaakt worden dan volgens DAS redelijk en noodzakelijk zijn, dan betaalt DAS deze niet. Je moet deze kosten dan zelf betalen. DAS betaalt alleen griffierechten als een juridisch specialist van DAS namens jou de procedure voert. Of als een externe deskundige die DAS daarvoor opdracht geeft gegeven, deze procedure namens jou voert. DAS betaalt dan ook de kosten van getuigen en deskundigen die worden opgeroepen door de rechter. Maar alleen als de rechter deze kosten heeft toegewezen.
- DAS betaalt de proceskosten, waarvan de rechter uiteindelijk heeft bepaald dat je deze moet betalen. En de kosten die moeten worden gemaakt om een uitspraak van de rechter uit te voeren. Dit zijn bijvoorbeeld de kosten van een deurwaarder of beslaglegging.
- DAS betaalt de reiskosten en verblijfkosten die je maakt omdat je bij een rechter in het buitenland moet komen. Maar alleen als de advocaat het zeer wenselijk vindt dat je daar verschijnt. En ook alleen als DAS hier vooraf toestemming voor heeft gegeven.

### Toelichting

Een externe deskundige is een deskundige niet in loondienst bij DAS. Een externe deskundige is bijvoorbeeld een schade-expert. Met een externe rechtshulpverlener bedoelen we bijvoorbeeld een jurist of advocaat.



## Waarborgsom

Is een waarborgsom nodig voor je vrijlating in een strafzaak in het buitenland? Of om een buitenlandse overheid je eigendommen te laten teruggeven? Dan kan DAS een waarborgsom van maximaal € 60.000 voorschieten. De strafzaak moet dan wel verzekerd zijn op deze verzekering. Geeft de buitenlandse overheid het geld aan je terug? Dan moet je de waarborgsom onmiddellijk aan DAS terugbetalen. Krijg je het geld niet van de buitenlandse overheid terug? Ook dan moet je de waarborgsom aan DAS terugbetalen, maar dan binnen één jaar nadat DAS het bedrag heeft voorgesloten.

## Welke kosten betaalt DAS niet?

Zijn er kosten gemaakt die je van iemand anders kunt terugkrijgen? Of van een andere verzekering? Dan schiet DAS deze kosten aan je voor. Als je deze kosten later van iemand anders of een andere verzekering terugkrijgt, moet je het bedrag dat DAS heeft voorgesloten, aan DAS terugbetalen. Dat geldt ook voor proceskosten die je volgens een definitief vonnis ontvangt en buitengerechtigde (incasso)kosten die aan je worden betaald. En voor btw, als je die kunt verrekenen.

## Wanneer moet je een eigen risico betalen aan DAS?

Je moet een eigen risico van € 250 betalen als je wilt dat DAS een door jou gekozen externe rechtshulpverlener inschakelt om namens jou een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. Als je de procedure laat uitvoeren door een deskundige medewerker van DAS hoeft dit bedrag niet te betalen. En dat hoeft je ook niet als het volgens wet- en regelgeving verplicht is om voor een gerechtelijke procedure een advocaat in te schakelen (verplichte procesvertegenwoordiging). DAS geeft pas opdracht aan de externe rechtshulpverlener die je hebt gekozen als DAS van jou het eigen risico heeft ontvangen.

## 2.7 Wanneer ben je niet verzekerd?

Naast de algemene uitsluitingen die genoemd staan in 2.7 van de voorwaarden van de SNS Autoverzekering, geeft DAS je ook geen juridische hulp:

- Als je in strijd met de polisvoorwaarden handelt en ons of DAS daardoor benadeelt. Onder meer in 1.3 van de voorwaarden Rechtsbijstand lees je wat wij en DAS van je verwachten. Een voorbeeld: DAS geeft je geen juridische hulp, als je je verzoek om juridische hulp te laat indient en DAS je alleen kan helpen door meer kosten te maken of meer inspanningen te doen dan bij tijdige indiening het geval was geweest.
- Als je om juridische hulp vraagt terwijl de verzekering al is geëindigd. Of als het conflict is ontstaan voordat je de verzekering afsloot. Of als de feiten waardoor het conflict is ontstaan, hebben plaatsgevonden voordat je de verzekering afsloot.
- Als je het conflict bewust hebt veroorzaakt om er een voordeel mee te halen (dat je anders niet zou hebben gehad).
- Als je het conflict had kunnen voorkomen, maar dat bewust niet hebt gedaan. Terwijl je dat wel kon zonder dat dit voor jou nadeel zou opleveren.
- Als je in een strafzaak betrokken bent, waarbij jou wordt verweten bewust de wet te hebben overtreden. Of waarbij je het verwijt krijgt dat je opzettelijk een misdrijf hebt gepleegd. Blijkt aan het einde van de strafzaak dat je niet opzettelijk of bewust hebt gehandeld? Dan vergoedt DAS alsnog de kosten die je in die strafzaak gemaakt hebt tot het externe kostenmaximum. Die kosten moeten dan wel noodzakelijk zijn gemaakt en ook redelijk zijn. En die strafzaak moet dan wel volgens deze rechtsbijstandverzekering verzekerd zijn.
- Als je een (straf)zaak door het betalen van een transactie- of schikkingsvoorstel kunt of had kunnen voorkomen.
- Als je een conflict krijgt omdat je instaat voor verplichtingen van anderen, zoals garantstelling of borg. Maar ook als je een vordering of verplichting van iemand anders hebt overgenomen of als een verplichting van iemand anders op jou is overgegaan. Bijvoorbeeld omdat je de plaats hebt ingenomen van iemand anders en hierdoor partij wordt in een conflict dat oorspronkelijk van die ander was.
- Als iemand vindt dat je schade hebt veroorzaakt en je je hiertegen wilt verweren.
- Als je een conflict hebt over belastingen. Bijvoorbeeld over een belastingaanslag, heffingen, invoerrechten of accijnzen.
- Als je conflict gaat over wetten of regels die de overheid heeft vastgesteld of wil vaststellen en die voor iedereen gelden.
- Als je een conflict hebt met ons of DAS over deze rechtsbijstandverzekering. Bijvoorbeeld een conflict over een voor jou nadelige uitleg van deze voorwaarden of over de juridische dienstverlening. Je krijgt dan geen hulp via deze verzekering bij dat conflict. Geeft de rechter jou uiteindelijk gelijk? Dan vergoedt DAS achteraf wel de door jou gemaakte kosten tot maximaal het verzekerde bedrag. Die kosten moeten dan wel redelijk zijn.

- Als je conflict ermee te maken heeft dat de bestuurder van de verzekerde auto niet mocht rijden. Bijvoorbeeld door gebruik van drank, drugs of medicijnen. Of omdat hij geen rijbewijs had. Je krijgt dan geen hulp. De verzekeringnemer krijgt wel juridische hulp als hij kan aantonen dat hij hier niets van afwist. Ook vergoeden wij achteraf de kosten voor juridische hulp als de bestuurder niet wordt veroordeeld.
- Als je jouw motorrijtuig voor bijzondere doeleinden gebruikt, zoals verhuur, les, examens, bezorgdiensten of transport voor derden.
- Als je een tweedehands motorrijtuig hebt gekocht zonder schriftelijke garantie van een merkdealer, BOVAG- of FOCWA bedrijf.

### 3 RECHTSHULPVERLENING

#### 3.1 Hoe verleent DAS de juridische hulp?

Je krijgt de juridische hulp van een deskundige medewerker die in loondienst is van DAS. Deze medewerker overlegt met jou over de manier waarop je conflict wordt behandeld. Ook word je geïnformeerd over de kans op een goed resultaat voor jou en of dat wat jij wenst ook haalbaar is. DAS overlegt uitsluitend met jou over de behandeling van de zaak. Hiervan wordt alleen afgeweken als er met jou andere afspraken zijn gemaakt.

#### 3.2 Het inschakelen van externe deskundigen

Als DAS dit nodig vindt, kan zij een deskundige die niet bij haar in loondienst is inschakelen, bijvoorbeeld een externe rechtshulpverlener of een schade-expert. Deze deskundige kan dan (een deel van) de juridische hulp verlenen. Alleen DAS mag deze externe deskundige namens jou inschakelen. Dat mag je dus niet zelf doen.

Als er een externe deskundige wordt ingeschakeld, dan gelden de volgende regels:

- DAS beslist of het nodig is om een externe deskundige in te schakelen bij de behandeling van je conflict.
- DAS overlegt altijd eerst met je, voordat DAS de opdracht geeft aan een externe deskundige.
- Je mag niet zelf een externe deskundige een opdracht geven. DAS geeft altijd namens jou de opdracht aan een externe deskundige.
- Wil je tijdens de behandeling van je conflict veranderen van externe deskundige? Dat hoeft DAS niet toe te staan. Ook hoeft DAS in hetzelfde conflict niet aan meer dan één externe deskundige een opdracht te geven.
- Is er een externe deskundige ingeschakeld? Dan blijft de rol van DAS beperkt tot het betalen van zijn kosten volgens de voorwaarden van deze verzekering. DAS heeft dan geen inhoudelijke bemoeienis meer met de behandeling van je geschil. Ook niet als het maximumbedrag dat aan externe kosten wordt vergoed, wordt overschreden. DAS is niet aansprakelijk voor eventuele fouten van deze externe deskundige.
- Als vertegenwoordiging door een advocaat verplicht is bij een zaak voor een Nederlandse rechter, dan moet de advocaat in Nederland zijn ingeschreven of in Nederland een kantoor hebben. Bij een zaak voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land zijn ingeschreven.

#### 3.3 Wanneer mag je zelf een externe rechtshulpverlener kiezen?

Je mag zelf een externe rechtshulpverlener kiezen aan wie DAS de opdracht moet geven, als het nodig is om namens jou een gerechtelijke of administratieve procedure te voeren. In veel gevallen kan de deskundige medewerker in dienst van DAS die procedure voor je voeren. Maar als je dat wilt, mag je ook een rechtshulpverlener kiezen die niet bij DAS in dienst is. Bijvoorbeeld een advocaat. Dit noemen wij een externe rechtshulpverlener.

Kies je voor het voeren van een procedure voor een externe rechtshulpverlener? En gaf DAS namens jou deze rechtshulpverlener opdracht om deze procedure te voeren? Dan hoeft DAS voor deze procedure geen andere rechtshulpverlener of juridisch specialist in dienst van DAS meer in te schakelen.

Ook als de partij waarmee je een conflict hebt, rechtsbijstand krijgt van DAS, mag je zelf een externe rechtshulpverlener kiezen. De externe rechtshulpverlener die je kiest moet wel gevestigd zijn in het land waar de zaak plaatsvindt.

#### 3.4 Welke kosten betaalt DAS?

- Voor conflicten over schade en letsel in het verkeer en bij een strafzaak betaalt DAS de externe kosten onbeperkt.
- Heeft het conflict betrekking op een gebeurtenis buiten Europa of een niet-Europees land rond de Middellandse Zee? Dan betaalt DAS per conflict de externe kosten tot maximaal €5.000.
- Voor alle overige conflicten betaalt DAS aan externe kosten nooit meer dan het externe kostenmaximum van €15.000.

Alle bedragen zijn inclusief btw.

## 4 GESCHILLEN, KLACHTEN EN PERSOONSgegevens

### 4.1 Geschillenregeling: wat als je het niet eens bent met je juridisch specialist?

- a Blijven jij en de juridisch specialist van DAS van mening verschillen over de regeling van je conflict? En word je het samen niet eens? Dan zal de juridisch specialist je voorstellen gebruik te maken van deze geschillenregeling. Je kunt alleen gebruikmaken van deze geschillenregeling als het meningsverschil gaat over:
  - De vraag of je zaak haalbaar is; of
  - De manier waarop je zaak juridisch-inhoudelijk verder moet worden behandeld.
- b Wat houdt het in als DAS de geschillenregeling toepast? Dit betekent dat DAS de juridische zienswijze van de specialist van DAS voorlegt aan een externe advocaat. Deze advocaat geeft dan een onafhankelijk oordeel over de verdere behandeling van je conflict. Het oordeel van de advocaat is bindend voor DAS. Je mag die advocaat zelf kiezen. DAS geeft dan de opdracht aan de advocaat namens jou. Je mag dus niet zelf een opdracht aan deze advocaat geven. DAS betaalt de kosten van de advocaat nadat DAS de opdracht heeft gegeven. DAS betaalt alleen voor zover de kosten echt nodig zijn om de opdracht uit te voeren en deze kosten ook redelijk en noodzakelijk zijn. Deze kosten tellen niet mee voor het bedrag dat DAS maximaal vergoedt in het conflict (het externe kostenmaximum).
- c De advocaat geeft alleen zijn oordeel en neemt de behandeling van de zaak niet over. DAS volgt het oordeel van de advocaat op. DAS is niet verplicht om de behandeling van de zaak na het oordeel van de advocaat over te dragen aan een rechtshulpverlener die niet in dienst is van DAS.
- d Heeft DAS de geschillenregeling toegepast, maar was je het niet eens met het oordeel van de advocaat? En heb je de zaak toen op eigen kosten buiten DAS om verder laten behandelen? Dan vergoedt DAS de kosten van deze behandeling. Maar alleen als blijkt dat je bij jouw conflict in het gelijk bent gesteld. En als een externe rechtshulpverlener je conflict heeft behandeld. DAS betaalt alleen de noodzakelijke én redelijke kosten. Daarbij gelden ook het externe kostenmaximum en de maximale vergoeding voor de behandelkosten die voor dit conflict gelden.
- e DAS kan besluiten de behandeling over te dragen aan een externe rechtshulpverlener. Maar dan mag dit niet de advocaat zijn die het onafhankelijke oordeel heeft gegeven. En ook niet een advocaat of andere deskundige die bij hetzelfde kantoor werkt als de advocaat die het onafhankelijke oordeel heeft gegeven.
- f Heb je een meningsverschil met een advocaat of een andere externe deskundige? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

### 4.2 Hoe gaat DAS om met klachten?

- a Ben je ontevreden over de behandeling van je conflict? Dan is het belangrijk dat je dit zo snel mogelijk bespreekt met je juridisch specialist. Hij zal samen met jou bekijken welke mogelijkheden er zijn om je bezwaren weg te nemen.
- b Wil je een klacht indienen bij de directie van DAS? In de klachtenregeling van DAS lees je hoe je dit kunt doen. De klachtenregeling vind je op [www.das.nl](http://www.das.nl).
- c Handelt de directie van DAS je klacht niet af naar jouw tevredenheid? Dan kun je een klacht indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), waarbij DAS is aangesloten. Meer informatie vind je op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).
- d Ook kun je je klacht voorleggen aan de rechter. De kosten van een (rechts)zaak tegen DAS komen in principe voor je eigen rekening. Geeft de rechter je uiteindelijk gelijk? Dan vergoedt DAS achteraf de kosten van juridische hulp die je hebt gemaakt, tot maximaal het kostenmaximum dat voor dit conflict geldt. DAS betaalt alleen kosten die noodzakelijk en redelijk waren.

### 4.3 Hoe gaat DAS om met je persoonlijke gegevens?

- a Als je DAS om juridische hulp vraagt, beschikt DAS over je persoonlijke gegevens. Deze gegevens gebruikt DAS:
  - om vast te stellen of je recht hebt op juridische hulp;
  - om je juridische hulp te geven;
  - om fraude te voorkomen en fraude te bestrijden;
  - voor statistisch onderzoek.
- b DAS houdt zich aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Deze code geldt voor alle verzekeraars in Nederland. Je vindt deze code op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).
- c Als je DAS om juridische hulp vraagt, verstrek je informatie. De Stichting Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame schadeverzekeringsmaatschappijen (Stichting CIS) legt deze informatie vast in haar database. Voor een verantwoord acceptatiebeleid raadplegen en registreren wij en DAS je gegevens bij de

Stichting CIS. Het doel hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Op deze registratie is het privacyreglement van de Stichting CIS van toepassing. Kijk voor meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Hier vind je ook het privacyreglement dat van toepassing is.

- d. DAS gaat ervan uit dat je bereikbaar bent op het (e-mail)adres dat je het laatst aan DAS hebt doorgegeven. Alle post stuurt DAS naar dit (e-mail)adres. Behandelt DAS een conflict voor jou? Dan moet je zo snel mogelijk aan DAS doorgeven als je verhuist of als je e-mailadres verandert.
- e. DAS mag over de afhandeling van je conflict alleen contact hebben met jou.
- f. Wil je dat een andere persoon contact met DAS heeft over je conflict? Of dat DAS over je conflict informatie geeft aan een andere persoon? Dan moet je daarvoor toestemming geven met een machtiging. Deze machtiging moet je voor ieder conflict opnieuw geven. Pas daarna mag DAS die andere persoon informatie geven over de juridische hulp die je van DAS krijgt.
- g. Op [www.das.nl/privacy](http://www.das.nl/privacy) lees je hoe DAS met je privacy omgaat.

Versie 01-06-2022