

Brandverzekering Handelsvoorraad Tweewielers

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1. Tweewielers**
Fietsen en snorfietsen, zoemfietsen, bromfietsen, bromscooters en andere gelijksoortige motorrijtuigen uitgerust met een motor met een cilinderinhoud van ten hoogste 50 cm³ of met een elektromotor waarvan het ledig gewicht niet meer bedraagt dan 350 kg, waarop de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM) van toepassing is.
- 2. Gebouw**
De onroerende zaken met al wat daartoe bestemd is en volgens verkeersopvatting daarvan deel uitmaakt, op het op het polisblad genoemde adres en waarin het bedrijf van de verzekeringnemer wordt uitgeoefend.
- 3. Nieuwwaarde**
Het bedrag benodigd voor het verkrijgen van nieuwe zaken van dezelfde soort en kwaliteit.
- 4. Dagwaarde**
De nieuwwaarde onder aftrek van een bedrag wegens waardevermindering door veroudering of slijtage.
- 5. Inkoopwaarde**
Het bedrag benodigd om bij de importeur of fabrikant een zelfde of soortgelijk object van hetzelfde merk, type en bouwjaar als het object dat beschadigd of totaal verloren is, te kunnen (in)kopen.
- 6. Braak**
Het zich met wederrechtelijk toegang verschaffen door verbrekking, met zichtbare beschadiging, van afsluitingen. Als in het gebouw meerdere bedrijven zijn gevestigd dan dient er braakschade te zijn aan de in gebruik zijnde perceelsgedeelte(n) van verzekerde.
- 7. Bereddingskosten**
Kosten en op geld waardeerbare opofferingen verbonden aan maatregelen, die door of namens verzekerde worden getroffen en redelijkerwijs geboden zijn om het ophanden zijn van de verwezenlijking van het verzekerde gevaar/gebeurtenis te voorkomen of om schade als gevolg van de verwezenlijking van het risico te beperken.
- 8. Salvagekosten**
zijnde de kosten die door of namens de Stichting Salvage tijdens of direct na een brand worden gemaakt, ondermeer voor het bieden van hulpverlening en het treffen van de eerste en meest noodzakelijke maatregelen om schade te beperken.
- 9. Verzekerd bedrag**
De verzekeringnemer is verantwoordelijk voor de vaststelling van het op het polisblad vermelde verzekerde bedrag.
- 10. Verzekerde tweewielers**
De verzekering dekt uitsluitend schade aan of verlies van tweewielers aanwezig in het gebouw, die ten tijde van de gebeurtenis:
 - a. eigendom zijn van:
 1. de verzekeringnemer;
 2. de levenspartner van de verzekeringnemer;
 - b. ter beschikking zijn gesteld aan de verzekeringnemer door:
 1. fabrikanten;
 2. importeurs;
 3. collega-tweewielerbedrijven.
- 11. Sneeuwdruk**
De schade die ontstaat door de werking van het gewicht van sneeuw en/of ijsmassa.

Artikel 2 Algemeen

- 1. Algemene Verzekeringsvoorwaarden**
Indien en voor zover hiervan in onderhavige voorwaarden niet uitdrukkelijk wordt afgeweken, blijven de Algemene Verzekeringsvoorwaarden, die worden geacht een geheel met onderhavige voorwaarden uit te maken, van toepassing.
- 2. Verwijzing**
Verwijzing heeft uitsluitend plaats naar artikelen van onderhavige voorwaarden, tenzij anders aangegeven.
- 3. Bekendheid**
 - a. De omschrijving van de verzekerde zaken als vermeld op het polisblad wordt aangemerkt als afkomstig van de verzekeringnemer.
 - b. De verzekeraar is bekend met de ligging, bouwaard, inrichting en het gebruik van de verzekerde zaken bij aanvang van de overeenkomst, alsmede met de belendingen.
- 4. Overgang verzekerd belang**
 - a. op een nieuwe verzekerde.
Indien dit het geval is, vervalt de overeenkomst een maand nadat het belang op de nieuwe verzekerde is overgegaan, tenzij deze binnen die termijn aan de verzekeraar verklaart de overeenkomst voort te zetten. In dat geval kan de verzekeraar binnen twee maanden nadat de verklaring is afgelegd, de overeenkomst met inachtneming van een termijn van een maand opzeggen. (Artikel 7.17.2.5 (7:948) lid 2 BW)
 - b. bij overlijden van verzekeringnemer.
In deze situatie kunnen zijn erfgenamen en de verzekeraar de overeenkomst binnen negen maanden nadat zij met dit overlijden bekend zijn geworden met inachtneming van een termijn van een maand opzeggen. (Artikel 7.17.2.5b (7:950)BW)
 - c. de verzekering eindigt van rechtswege zodra verzekerde of zijn erfgenamen ophouden belang te hebben bij het verzekerde object. Belanghebbende bij het verzekerde object is per definitie de verzekerde of zijn erfgenamen als rechtsopvolgers onder algemene titel.
 - d. Het in dit artikel onder a, b en c bepaalde kan niet tot verlenging van de overeenkomst of tot beperking van het recht op opzegging uit anderen hoofde leiden.

Artikel 3 Omschrijving van de dekking

De verzekering dekt tot maximaal het op het polisblad genoemde verzekerd bedrag per gebeurtenis de schade of het verlies van verzekerde tweewielers veroorzaakt door een gevaar als hieronder genoemd, ook indien de schade is veroorzaakt door de aard of een gebrek van de verzekerde zaak, mits de oorzaak van de schade is gelegen op een tijdstip na de aanvang en binnen de geldigheidsduur van de verzekering.

Gedekte gevaren zijn:

- 1. Brand**
Een door verbranding veroorzaakt en met vlammen gepaard gaand vuur buiten een haard, dat in staat is zich uit eigen kracht voort te planten.
Derhalve is onder andere geen brand:
 - a. zegen, schroeien, smelten, verkolen, broeien;
 - b. doorbranden van elektrische apparaten en motoren;
 - c. oververhitten, doorbranden, doorbreken van ovens en ketels.Als schade door brand wordt ook beschouwd de schade die door blussing van brand is ontstaan.
- 2. Blikseminslag**
Beschadiging of vernieling door inslaan van de bliksem, ook al heeft dit geen brand tot gevolg.

3. Ontploffing

Een gehele of gedeeltelijke vernieling onmiddellijk veroorzaakt door een eensklaps verlopende hevige krachtsuiting van gassen of dampen, zulks met inachtneming van het hierna bepaalde. Als de ontploffing ontstaan is:

- a. binnen een, al dan niet gesloten, vat moet:
 - een opening in de wand van het vat ontstaan zijn door de druk van de zich daarin bevindende gassen of dampen, en
 - door die opening de druk binnen en buiten het vat plotseling aan elkaar gelijk geworden zijn.

Hoe de gassen of dampen ontstaan zijn, respectievelijk of die al dan niet voor de ontploffing aanwezig waren, is niet relevant.

- b. buiten een vat, moet die krachtsuiting het onmiddellijke gevolg zijn van een scheikundige reactie.

Onder ontploffing wordt niet verstaan: implosie.

4. Luchtvaartuigen

Het getroffen worden door een vertrekkend, vliegend, landend of vallend lucht- of ruimtevaartuig, dan wel een daaraan verbonden, daarvan losgeraakt, daaruit geworpen of daaruit gevallen projectiel, ontploffingsmiddel of ander voorwerp.

5. Storm

Een windsnelheid van ten minste 14 meter per seconde. In geval van een eigen risico geldt:

indien de windsnelheid zich afwisselend boven en onder de 14 meter per seconde beweegt dan wordt voor de vaststelling van het aantal malen dat het eigen risico van toepassing is de periode vanaf het moment dat de windsnelheid voor het eerst 14 meter per seconde is tot het begin van een periode van ten minste 24 achtereenvolgende uren waarbinnen de windsnelheid 10 meter per seconde of minder is geweest als één gebeurtenis beschouwd

Als bewijs dat een snelheid van ten minste 14 meter per seconde is bereikt, geldt een door of vanwege het KNMI, Meteo Consult of vergelijkbare instelling afgegeven verklaring.

6. Diefstal na braak aan:

- a. het gebouw of een daarmee binnenshuis gemeenschap hebbend gebouw;
- b. het bij de verzekeringnemer in gebruik zijnde perceelsgedeelte indien in het gebouw meerdere bedrijven, instellingen en dergelijke zijn gevestigd.

7. Beroving en afpersing

Beroving en afpersing, plaatsvindend in het gebouw en gepaard gaand met geweld of bedreiging met geweld.

8. Vandalisme

Vandalisme gepleegd door een dader die wederrechtelijk het gebouw is binnengedrongen.

Deze dekking geldt niet voor gebouwen en gedeelten daarvan, die buiten gebruik zijn gesteld.

9. Water, stoom en damp

- a. Water, stoom en damp gestroomd of overgelopen uit, binnen of buiten, het gebouw gelegen leidingen of daarop aangesloten toestellen respectievelijk installaties van waterleiding, sanitair, centrale verwarming en sprinklers als gevolg van het springen door vorst, breuk, verstopping of een ander plotseling en onvoorzien optredend defect;

- b. Water stromend uit aquaria door breuk of een ander plotseling en onvoorzien optredend defect daarvan. Uitdrukkelijk is van de dekking uitgesloten de schade ontstaan door:

- terugstromen van water van de openbare riolering;
- grondwater.

10. Regen, sneeuw, sneeuwdruk, hagel en smeltwater

Regen, sneeuw, hagel en smeltwater plotseling en onvoorzien binnengedrongen.

Uitdrukkelijk is van de dekking uitgesloten:

- a. schade ten gevolge van vochtdoorlating van muren, constructiefouten of slecht onderhoud;
- b. schade ontstaan door regen, sneeuw, hagel of smeltwater via de begane grond of de openbare weg binnengedrongen alsmede;
- c. schade ontstaan door terugstromen van water van de openbare riolering;
- d. schade ontstaan door grondwater;
- e. schade ontstaan door regen, sneeuw, hagel of smeltwater binnengekomen door openstaande ramen, deuren of luiken;
- f. schade ten gevolge van het niet herstellen van de schade aan het dak ontstaan door sneeuwdruk. Indien verzekerde niet controleert of er door sneeuwdruk schade is ontstaan, wordt een daaropvolgend evenement vermoed het gevolg te zijn geweest van niet herstelde sneeuwdruckschade.

11. Olie en andere vloeistoffen

Olie en andere vloeistoffen onvoorzien gestroomd of gelekt uit vast opgestelde verwarming- of kookinstallaties of de daarbij behorende leidingen en tanks.

12. Rook en roet

Plotseling uitgestoten door een op een afvoer kanaal aangesloten verwarming- of kookinstallatie.

13. Relletjes, plundering en opstootjes

Incidentele collectieve geweldmanifestaties.

14. Werkstaking

Het door een aantal werknemers in een onderneming gemeenschappelijk niet of slechts gedeeltelijk uitvoeren van legitiem opgedragen werk.

15. Aanrijding of aanvaring

Aanrijding of aanvaring tegen het gebouw, alsmede lading afgevallen van of gevloeid uit voer- of vaartuigen.

16. Omvallen

Omvallen van bomen, heistellingen, kranen en hoogwerkers, windmolens, antennes vlaggen- licht- en zendmasten en/of het losraken van delen daarvan.

17. Breuk van ruiten

De ruitbreuk zelf is niet verzekerd.

Artikel 4 Aanvullende dekking

1. Met schade aan de verzekerde tweewielers, doordat deze zelf door een gedekte gebeurtenis worden getroffen, wordt gelijkgesteld schade aan deze en andere verzekerde zaken die daarvan het gevolg is.
2. Treft de gedekte gebeurtenis niet-verzekerde zaken, onverschillig aan wie toebehorend, dan is daardoor aan verzekerde tweewielers ontstane schade verzekerd, doch alleen indien die het gevolg is van de nabijheid van de niet-verzekerde zaken.
3. Verzekerd zijn eveneens boven het verzekerd bedrag en gevolg zijnde van een gedekte gebeurtenis:
 - a. bereddingskosten. Zo nodig tot maximaal 50% boven het verzekerde bedrag van de betreffende locatie.
 - b. Salvagekosten; de kosten die door of namens de Stichting Salvage tijdens of direct na een brand worden gemaakt, ondermeer voor het bieden van hulpverlening en het treffen van de eerste en meest noodzakelijke maatregelen om schade te beperken.

Artikel 5 Beperking van de dekking

De verzekering geeft uitsluitend dekking voor schade als gevolg van brand, ontploffing, bliksemingslag, luchtvaartuigen en storm, voor zover deze gevaren reeds verzekerd zijn op deze polis, vanaf het moment dat het gebouw waarin de verzekerde tweewielers zich bevinden:

1. geheel of gedeeltelijk gekraakt is;
2. (een als zelfstandig aan te merken deel daarvan) leeg komt te staan;
3. gedurende de tijd dat het gebouw in aanbouw of verbouw is en zolang dit niet water- en winddicht is;
4. voor een aaneengesloten periode die naar verwachting langer dan twee maanden zal duren, niet meer in gebruik zal zijn.

Artikel 6 Uitsluitingen

Naast de uitsluitingen genoemd in de Algemene Verzekeringsvoorwaarden geeft de verzekering geen dekking voor:

1. de schade veroorzaakt door aardbeving of vulkanische uitbarsting. Bij schaden die ontstaan hetzij gedurende de tijd waarin, hetzij gedurende 24 uur nadat zich in of nabij de verzekerde tweewielers de gevolgen van aardbeving of vulkanische uitbarstingen hebben geopenbaard, dient de verzekeringnemer te bewijzen, dat de schade niet aan die verschijnselen is toe te schrijven;
2. de schade veroorzaakt door overstroming ten gevolge van het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen, oevers of andere waterkeringen, onverschillig of de overstroming oorzaak dan wel gevolg is van een door de polis gedekte gebeurtenis. Deze uitsluiting geldt niet voor brand of ontploffing veroorzaakt door overstroming;
3. de schade aan de verzekerde tweewielers ten gevolge van door de lucht getransporteerde verontreinigende stoffen van elders;
4. de schade voor zover toe te schrijven aan slecht onderhoud of bouwwaligheid van het gebouw waarin zich de verzekerde tweewielers bevinden;
5. de schade aan:
 - a. tweewielers die de verzekeringnemer in huurkoop heeft verkocht;
 - b. tweewielers die zijn verkocht doch nog niet zijn geleverd dan wel opgeleverd.
6. de schade die de verzekeringnemer of een verzekerde met opzet, al dan niet bewuste roekeloosheid of al dan niet bewuste merkelijke schuld heeft veroorzaakt. Met verzekeringnemer of een verzekerde wordt voor de toepassing van deze uitsluiting gelijkgesteld de opzet, de al dan niet bewuste roekeloosheid of de al dan niet bewuste merkelijke schuld van degene die in opdracht of met goedvinden van de verzekeringnemer of een verzekerde de algehele feitelijke leiding heeft over het bedrijf of een deel van het bedrijf van de verzekeringnemer of van die verzekerde en die in die hoedanigheid schade veroorzaakt.

Artikel 7 Regeling van de schade

1. Omvang van de schade

- a. De verzekering dekt de schade aan tweewielers ontstaan en wel de kosten van herstel, zonder aftrek van korting op onderdelen en winst op arbeidsloon. Zijn de herstelkosten hoger dan de dagwaarde verminderd met de waarde van de eventuele restanten, dan is er sprake van totaalverlies.
- b. In geval van totaalverlies van een nieuwe ongekentekende tweewielers wordt door de verzekeraar vergoed de inkoopwaarde, vermeerderd met alle tot dat moment redelijkerwijs gemaakte kosten en verminderd met de waarde van de eventuele restanten.
- c. Voor een tweewieler waarvoor lid 1.b. van dit artikel niet van toepassing is, zal de verzekeraar de dagwaarde vergoeden, verminderd met de waarde van de eventuele restanten.
- d. Bij schadevergoeding in geval van totaalverlies van de tweewieler behoudt de verzekeraar zich het recht voor het wrak over te doen dragen aan een door hem aan te wijzen partij. Schadevergoeding zal niet

eerder plaats hebben dan nadat de verzekeringnemer alle delen van het bij de tweewieler behorende kentekenbewijs aan de verzekeraar heeft overgedragen.

- e. In geval van totaalverlies van de tweewieler geldt ten aanzien van de restanten de regeling dat de verzekeringnemer het recht heeft:

1. als eerste een bod uit te brengen;
2. af te zien van het uitbrengen van een bod, evenwel met dien verstande dat indien de verzekeringnemer:
 - een lager bod heeft uitgebracht dan derden;
 - heeft afgezien van het uitbrengen van een bod,

de verzekeringnemer daarmee op voorhand afstand van de restanten heeft gedaan.

2. Benoeming experts en verdere procedure

- a. Als uitsluitend bewijs van de omvang van de schade zal gelden een taxatie gemaakt door een gezamenlijk te benoemen expert of door twee experts van wie de verzekeringnemer en de verzekeraar er ieder één benoemen. In het laatste geval benoemen beide experts vóór de aanvang van hun werkzaamheden samen een derde expert. Bij gebrek aan overeenstemming stelt deze, na de beide experts gehoord of behoorlijk opgeroepen te hebben, de omvang van de schade vast overeenkomstig de poliscondities en binnen de grenzen van de beide taxaties. De experts hebben het recht zich afzonderlijk of gezamenlijk door deskundigen te doen bijstaan.
- b. Benoeming van de expert(s) en aanvaarding van de opdracht moeten blijken uit een door de verzekeringnemer, de verzekeraar en de expert(s) te ondertekenen akte.
- c. Indien enige benoeming door nalatigheid of door gebrek aan overeenstemming niet tot stand komt, zal een benoeming, op verzoek van de meest gereede partij door de voorzitter van de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Nijmegen gedaan, voor beide partijen bindend zijn. De partij, van wie dit verzoek uitgaat, zal daarvan aan de wederpartij kennisgeven.
- d. Verzekeringnemer en verzekeraar zijn verplicht de experts alle medewerking te geven die dezen voor een juiste taakvervulling nodig oordelen, waaronder mede te verstaan het ter inzage geven van de polis en het verschaffen van inlichtingen omtrent oorzaak, toedracht en omvang van de schade.
- e. Medewerking aan de omschreven gang van zaken houdt voor de verzekeraar geen erkenning van vergoedingsplicht in.
- f. Honoraria en kosten van experts en deskundigen zijn ten volle voor rekening van de verzekeraar behoudens het in dit artikel lid 3.c. bepaalde. Overtreft echter het totaal aan declaraties van de door de verzekeringnemer benoemde expert(s) en de door dezen geraadpleegde deskundigen(n) het overeenkomstige totaal aan de kant van de verzekeraar dan is het meerdere voor rekening van de verzekeringnemer.

3. Recht op schadevergoeding

- a. Bij constatering van diefstal van een verzekerde tweewieler door een evenement als omschreven in artikel 3 lid 6. dient de verzekeringnemer de verzekeraar direct van dit feit op de hoogte te stellen. Van de diefstal moet tevens direct aangifte bij de politie worden gedaan. De verzekeringnemer verklaart zich, voor zover van toepassing, akkoord met het aanmelden door de verzekeraar van de voertuiggegevens aan het Mobiele Objecten Bestand (MOB), zodat door de overheid erkende particuliere organisaties door de verzekeraar ingeschakeld kunnen worden voor het terugvinden en

terugbezorgen van de tweewieler. De verzekeringnemer kan ook zelf rechtstreeks de diefstal van de tweewieler doorgeven aan de MOB-hulpdesk, die 24 uur per dag bereikbaar is (telefoon 071-3641777).

- b. In geval van diefstal van een verzekerde tweewieler door een evenement als omschreven in artikel 3 lid 6. is de verzekeraar eerst na verloop van dertig dagen, nadat aangifte bij de politie en aanmelding bij de verzekeraar zijn geschied, verplicht het schadebedrag te (doen) bepalen en de schade af te wikkelen, mits de verzekeringnemer de tweewieler in eigendom aan de verzekeraar heeft overgedragen.
- c. Indien het verzekerde bedrag niet toereikend is, wordt de schade, evenals de honoraria en kosten van door de verzekeringnemer benoemde experts en deskundigen, vergoed naar verhouding van het verzekerde bedrag tot de volle waarde van de verzekerde zaken onmiddellijk voor de gebeurtenis.
- d. Indien de verzekerde zaken tevens op andere polissen, al dan niet van oudere datum, tegen dezelfde gebeurtenis blijken te zijn verzekerd en het gezamenlijk verzekerd bedrag de waarde van het belang onmiddellijk voor de gebeurtenis overtreft, wordt ter bepaling van de vergoeding het op onderhavige polis verzekerd bedrag naar evenredigheid verminderd.
- e. Indien sprake is van schade aan zaken die tevens op een speciaal daarvoor bestemde polis verzekerd zijn, bestaat daarvoor onder deze polis geen recht op enige vergoeding.
- f. De verzekeringnemer is verplicht de verzekeraar kennis te geven van alle andere polissen, die op de verzekerde zaken onmiddellijk voor de gebeurtenis lopende waren.
- g. De betaling van het door de verzekeraar uit te keren schadebedrag wordt exclusief B.T.W. verricht, indien de verzekeringnemer gerechtigd is tot aftrek/teruggave van deze B.T.W.

Artikel 8 Eigen Risico

In geval van schade aan of verlies van verzekerde tweewielers waarop de WAM van toepassing is als bedoeld in artikel 1 lid 10. door het evenement van (poging tot) diefstal geldt een eigen risico van 30% van de schade, tenzij aan de volgende voorwaarden zal zijn voldaan:

1. er bevinden zich geen sleutels op, aan of in de hierboven bedoelde tweewielers;
2. de verzekeringnemer kan direct met de melding van de (poging tot) diefstal na braak het totaal der contact- en voertuigsleutels en kentekenbewijzen van de hierboven bedoelde tweewielers aan de verzekeraar overleggen, tenzij de verzekeringnemer kan aantonen dat deze contact- en voertuigsleutels en kentekenbewijzen ten tijde van het evenement waren opgeborgen in een kast of kluis, waarvoor op basis van normeringen ter zake van inbraakwerendheid ten minste een waardebergingsindicatie van € 5.000,- geldt en deze contact- en voertuigsleutels en kentekenbewijzen ten gevolge van braak met zichtbare braaksporen uit deze kast of kluis zijn weggenomen.

In het geval aan alle in lid 1 en 2 van dit artikel gestelde voorwaarden is voldaan, zal het eigen risico gelden zoals vermeld op het polisblad.

Artikel 9 Geschillenregeling

Indien tussen de verzekeraar en verzekeringnemer verschil van opvatting ontstaat:

1. over de uitleg en toepassing van de verzekeringsvoorwaarden, of
 2. over de vraag of een gebeurtenis al dan niet door de verzekering is gedekt,
- is de verzekeraar verplicht zijn standpunt schriftelijk en gemotiveerd aan de verzekeringnemer kenbaar te maken. De verzekeringnemer kan binnen twee maanden na dagtekening van het schrijven van de verzekeraar schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. De verzekeraar is verplicht op het bezwaarschrift van de verzekeringnemer uiterlijk binnen twee maanden na het indienen ervan schriftelijk en gemotiveerd te antwoorden. Blijft de verzekeringnemer met de verzekeraar van mening verschillen, dan zal de verzekeraar op verzoek van de verzekeringnemer, mits binnen één maand na dagtekening van het laatste schrijven van de verzekeraar ingediend, het geschil voorleggen aan een in overleg met de verzekeringnemer aan te wijzen advocaat. De kosten van het advies van de aangewezen advocaat komen voor rekening van de verzekeraar. De verzekeraar conformeert zich op voorhand aan dit advies. Indien de verzekeringnemer zich met het advies niet kan verenigen, kan hij het geschil alsnog voorleggen aan de rechter. Indien de verzekeringnemer door de rechter alsnog in het gelijk wordt gesteld en het vonnis in kracht van gewijsde is gegaan, zal de verzekeraar de gemaakte externe kosten vergoeden, alsmede de wettelijke rente.

Artikel 10 Klachten

Klachten naar aanleiding van deze verzekerings-overeenkomst kunnen schriftelijk worden ingediend bij de directie van de verzekeraar. Een samenvatting van de binnen Bovemij Verzekeringen gehanteerde klachtenprocedure is op aanvraag beschikbaar.

Wanneer het oordeel van de verzekeraar voor de verzekeringnemer niet bevredigend is, kan de verzekeringnemer, mits in particuliere hoedanigheid, zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, NL. Binnen dit instituut zijn werkzaam de Ombudsman Schadeverzekering, de Ombudsman Levensverzekering en de Raad van Toezicht Verzekeringen.

Wanneer de verzekeringnemer geen gebruik wil of kan maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden, of hij vindt de behandeling of uitkomst hiervan niet bevredigend, kan de verzekeringnemer het geschil voorleggen aan een bevoegde rechter.