

Verzekeringsdocumenten

Veilig Online Verzekering

Cyberverzekering van Independer
in samenwerking met verzekeringspartner Allianz Direct

Informatie over de Veilig Online Verzekering kun je vinden via het Veilig Online Verzekering klantenportaal: independer.insurance-checkout.com

Inhoudsopgave

Informatiedocument over het verzekeringsproduct	3
Dekking en vergoedingen	5
Tips en preventieve maatregelen	6
Algemene verzekeringsvoorwaarden	7
Algemene voorwaarden van deze overeenkomst	16
Algemene verzekeringsinformatie	19
Privacybeleid	21

Cyberverzekering: Veilig Online Verzekering

Allianz Direct Versicherungs-AG, Dutch branch

uitgave 12-2025

Deze Verzekeringskaart geeft een kort overzicht van de verzekering. Je vindt de volledige informatie in je verzekeringspolis en de polisvoorwaarden. Wij vragen je om deze documenten helemaal door te lezen.

Welk soort verzekering is dit?

Wij bieden je de Veilig Online Verzekering aan. Deze beschermt jou tegen de financiële gevolgen van fraude in het kader van online shopping of online betalingsverkeer en betaalt de kosten voor het herstel van verloren data en foto's na een cyberaanval.

Wat is verzekerd?



Je verzekering vergoedt financiële verliezen of betaalt servicekosten:

- ✓ Bij het online aankopen, als goederen gedeeltelijk of helemaal niet geleverd worden. En in geval van levering van verkeerde of beschadigde goederen;
- ✓ als een online bestelde dienst niet wordt geleverd;
- ✓ bij het online verkopen van goederen, als de koper jou omtrent zijn identiteit of met een fictieve betaling misleidt;
- ✓ bij identiteitsmisbruik bij internet bankieren of andere online rekeningen;
- ✓ bij online misbruik van je betaalmiddelen, bijv. je creditcard;
- ✓ om gegevens te herstellen na een cyberaanval.

en betaalt aanvullend de kosten

- ✓ voor het blokkeren, deblokkeren en vervangen van je betaalmiddelen als gevolg van (dreigend) identiteits-misbruik;

Aanvullende diensten

Je krijgt onbeperkt toegang tot onze Veilig Online Experts, zij bieden:

- ✓ Hulp bij schade
- ✓ Preventietips en hulp bij cyberonderwerpen
- ✓ 24/7 bereikbaarheid

Verzekerd bedrag

De hoogte van het overeengekomen verzekerde bedrag kun je in je verzekeringspolis vinden.

Wat is niet verzekerd?



Niet verzekerd zijn onder andere:

- ✗ offline of fysiek winkelen;
- ✗ offline misbruik van je betaalmiddelen;
- ✗ zakelijke schades of schade in verband met zakelijke activiteiten
- ✗ onderlinge vorderingen tussen (mee-)verzekerde personen;
- ✗ herstel van verloren data en foto's waar je geen toestemming voor hebt om deze te gebruiken of te bezitten;
- ✗ vervanging van het elektronische apparaat of licentiekosten.

Zijn er dekkingsbeperkingen?



In enkele gevallen kan de verzekeringsdekking beperkt zijn, bijvoorbeeld:

- ! als de schade via een andere verzekerings-overeenkomst gedekt is of derden tot vergoeding verplicht zijn en deze verplichting nakomen;
- ! als het schadebedrag hoger is dan het verzekerde bedrag;
- ! voor zover je een eigen risico hebt;
- ! als je een schade opzettelijk hebt veroorzaakt of mogelijk hebt gemaakt;
- ! als het herstellen van data en foto's technisch niet mogelijk is;
- ! als de koopsom van afzonderlijke artikelen of diensten boven het in de verzekeringspolis genoemde bedrag ligt.

Er zijn maximaal twee schadegevallen per verzekeringsjaar verzekerd.

Waar ben ik gedekt?



In principe heb je wereldwijde verzekeringsdekking.

De dekking is beperkt tot de Europese Economische Ruimte (EU-lidstaten plus IJsland, Liechtenstein en Noorwegen) en Zwitserland als:

- De bankrekening van de verkoper in een land hierbuiten ligt
- Het adres van de verkoper / aanbieder in een land hierbuiten is
- Het leveringsadres in een land hierbuiten is,
- De eigen rekening, deposito's, creditcards of andere virtuele rekeningen (bijv. PayPal) in een land hierbuiten is.

Wat zijn mijn verplichtingen?



Er bestaan onder andere de volgende verplichtingen:

- Als je de verzekering aanvraagt, moet je onze vragen eerlijk beantwoorden. En geef veranderingen in je situatie zo snel mogelijk door.
- Je hebt de plicht om zorgvuldig te zijn en dient ter bescherming tegen schades noodzakelijke maatregelen te nemen (bijv. installatie van antivirussoftware).
- Als er een schadegeval optreedt, moet je ons dit zo snel mogelijk mededelen.
- Je bent verplicht om indien mogelijk de omvang van de schade zo klein mogelijk te houden

Wanneer en hoe betaal ik?



Je betaalt de premie door middel van automatisch incasso. Zorg er daarom voor dat dit kan. Hoe vaak wij in het vervolg je premie incasseren, vind je in de verzekeringspolis.

Wanneer begint en eindigt de dekking?



De verzekeringsdekking begint op de startdatum zoals die op je polisblad staat. Je verzekering wordt telkens automatisch met een jaar verlengd. Uitzondering hierop: jij of wij hebben de verzekering opgezegd.

Hoe zeg ik mijn verzekering op?



Je kunt je verzekering dagelijks opzeggen per post, per e-mail, of via het klantenportaal.

Dekking en vergoedingen

Veilig Online Verzekering

Leeshulp

EUR 10.000 Hier vergoeden wij tot een bedrag van maximaal EUR 10.000.

EUR 3.000 Hier vergoeden wij tot een bedrag van maximaal EUR 3.000.

EUR 2.000 Hier betalen wij tot een bedrag van maximaal EUR 2.000.

	Online shopping	Financiële transacties	Herstel verloren data en foto's
Dekkingsomvang			
Vergoeding van financiële schade of betaling van servicekosten	EUR 3.000	EUR 10.000	EUR 2.000
Betaling van extra kosten voor vervanging of blokkering van betaalkaarten	n.v.t.	EUR 150	n.v.t.
Beperking van de dekking			
Afzonderlijke goederen en diensten zijn niet verzekerd als de koopsom daarvan hoger is dan:	EUR 3.000	n.v.t.	n.v.t.
Gegevens zijn uitsluitend op de volgende persoonlijke apparaten verzekerd:	n.v.t.	n.v.t.	pc's, laptops, tablets, smartphones, externe harde schijven, USB-sticks
Per verzekeringsjaar	maximaal 2 schadegevallen		
Eigen risico			
Jouw aandeel per schadegeval	EUR 50	EUR 0	EUR 50
Aanvullende diensten			
Je krijgt hulp van onze Veilig Online Experts, die je proactief ondersteunen, totdat de behandeling van je schadegeval is afgerond. Je krijgt o.a. hulp bij het uitoefenen van je wettelijke of contractueel toekomende rechten tegenover jouw contractpartner.			
Veilig Online Experts bieden je altijd, ook als er geen schade is, hulp bij cyberonderwerpen. Daarnaast krijg je tips en voorbeelden ter voorkoming van schade. Je kunt zo vaak als je wilt gebruik maken van deze dienst.			

Tips en preventieve maatregelen

Dit overzicht informeert je over tips en preventieve maatregelen bij jouw online activiteiten.

1 Technische maatregelen

Wachtwoorden	gebruik sterke wachtwoorden (bestaande uit letters, cijfers en leestekens), gebruik geen herhalende wachtwoorden en waar mogelijk, maak gebruik van multifactorverificatie.
Antivirussoftware	Installeer antivirussoftware en firewalls op al je apparaten die verbonden zijn met het internet.
Updates	Update besturingssystemen, browsers, applicaties en software waar mogelijk zelfstandig
Back-up	Maak regelmatig een back-up van je gegevens en sla ze op, op verschillende apparaten of in de cloud;
Officiële app stores	Download alleen apps en software van officiële app stores en leveranciers.

Antivirussoftware is ook als verplichting opgenomen in jouw voorwaarden, omdat we de controle moeten houden voor grote evenementen waarbij bekende beveiligingsproblemen worden uitgebuit en een groot aantal mensen betrokken is.

2 Gedrag

- Behoud de anonimiteit waar mogelijk en beperk het online delen van persoonlijke informatie, bijvoorbeeld geboortedata, vakanties, locaties;
- Wees voorzichtig bij het aansluiten op gratis (openbare) wifi. Controleer bij de exploitant of eigenaar van het netwerk, bijv. het hotel of het wifi netwerk van hun is. Op deze manier ben je er zekerder van dat kwaadwillenden jouw gegevens niet kunnen bespioneren en je geen prive-informatie bloot geeft met het inloggen op jouw online bankieren omgeving;
- Wanneer je online surft, let dan op de website-adressen: Ze moeten beginnen met https://, want de "S" staat voor "secure" en uw browser moet een hangslotsymbool tonen. Als je een waarschuwing krijgt over het certificaat van een website, vermijd deze dan.
- Houd je financiële informatie (bijv. je pincode) privé en deel ze met niemand - ook niet als ze aangeven voor de bank te werken;
- Indien je vermoedt dat je bankgegevens zijn gestolen of je ziet een ongeoorloofde transactie, stel je je bank daar dan onmiddellijk van op de hoogte;
- Wees vooral voorzichtig als je een verzoek ontvangt om een vriend in nood te helpen of een online kennis die je vraagt om geld te sturen;
- Wees voorzichtig bij het openen van e-mails
 - Open geen bijlagen bij e-mails van onbekende afzenders of als je niet verwacht had deze te ontvangen;
 - Phishing e-mails zijn een grote bedreiging: Kijk uit voor afzenderadressen die niet helemaal correct zijn gespeld, grammaticale fouten en de toon van de urgentie. Herinner jezelf eraan dat legitieme bedrijven zoals banken u nooit zullen vragen om gevoelige informatie te delen door op een link te klikken;
- Kijk bij het kopen in en online shop naar hun voorwaarden. Het internetadres mag met geen enkele letter afwijken van je verwachtingen. Als het aanbod "te mooi om waar te zijn" is of als je grammaticale fouten, lay-out of functioneringsproblemen op de site ziet, moet je heel voorzichtig zijn.

Twijfel je over iets of ben je geïnteresseerd in meer informatie?

Bel dan gewoon onze Veilig Online Experts en ze zullen je helpen: 035 - 626 55 44.

Algemene verzekeringsvoorwaarden van je Veilig Online Verzekering

Uitgave 11-2021

In deze verzekeringsvoorwaarden van je Veilig Online Verzekering lees je onder welke voorwaarden wij je verzekeringsdekking geven.

1 Algemene voorwaarden van je cyberverzekering	8
Hier vind je welke personen en zaken verzekerd of uitgesloten zijn, hoe wij een schade vaststellen en wat jouw verplichtingen zijn.	
2 Online shopping	10
Hier vind je wat verzekerd is en wat niet, de hoogte van de maximale vergoedingen, en welke kosten worden gedekt.	
3 Financiële transacties	12
Hier vind je wat verzekerd is en wat niet, de hoogte van de maximale vergoedingen, en welke kosten worden gedekt.	
4 Herstel verloren data en foto's	13
Hier vind je wat verzekerd is en wat niet, de hoogte van de maximale vergoedingen, en welke kosten worden gedekt.	
Algemene voorwaarden over jouw overeenkomst	16
Algemene informatie over de verzekering vind je hier.	

1

Algemene voorwaarden van je cyberverzekering

1a

Welke personen zijn verzekerd?

- 1 Wij verzekeren jou en ook je partner en eventuele thuiswonende kinderen met wie je in één huishouden duurzaam samenwoont (meeverzekerde personen), voor zover deze op de polis staan vermeld.
- 2 Alle navolgende regelingen en bepalingen gelden niet alleen voor jou, maar ook voor alle andere meeverzekerde personen.
- 3 Alleen natuurlijke personen met een hoofdverblijfplaats in Nederland kunnen worden verzekerd.

Personen met wie je onder één dak woont zonder gemeenschappelijk huishouden zijn niet verzekerd.

1b

Wat valt er onder de verzekering?

- 1 De dekking van de verzekering en de vaststelling van de schadevergoeding of de uitkering worden in de specifieke paragrafen van de dekking beschreven.
- 2 Schade wordt alleen vergoed
 - a. als deze niet reeds door een andere verzekering is gedekt en
 - b. voor zover andere dienstverleners of fabrikanten geen vervangingsplicht hebben.

1c

Waar geldt de verzekeringsdekking?

Tenzij anders bepaald, is de verzekeringsdekking wereldwijd van toepassing.

1d

Hoe wordt de schadevergoeding vastgesteld en uitgekeerd?

In het geval van schade vergoeden wij de ontstane schade of de gemaakte kosten en organiseren wij daarnaast ondersteuning door specialisten, voor zover dit uitdrukkelijk in de volgende bepalingen wordt vermeld.

Onze schadevergoeding is per verzekerde gebeurtenis beperkt tot de in de verzekeringspolis vermelde bedragen.

Indien in de verzekeringspolis een eigen risico is voorzien, wordt hiermee rekening gehouden. Als er geen verrekening plaatsvindt bij de betaling van de schadevergoeding, kunnen wij het eigen risico op jou verhalen.

Onze uitkering is beperkt tot het aantal schadegevallen per verzekeringsjaar zoals overeengekomen in de verzekeringspolis.

1e

Welke extra diensten zijn er voor jou beschikbaar?

- 1 In geval van schade helpen onze cyber experts jou proactief totdat de behandeling van je schadegeval is afgerond. Je krijgt onder andere ondersteuning om je contractuele of wettelijke rechten tegenover je contractpartner te doen gelden.

Onze Cyber experts bieden ten allen tijden ondersteuning op het gebied van cyberonderwerpen, ook als er geen schadegeval is. Daarnaast krijg je tips en preventieve maatregelen aangereikt ter voorkoming van schade. Je kunt zo vaak als je wilt gebruik maken van deze dienst.
- 2 Met uitzondering van schade die voortvloeit uit opzettelijk plichtsverzuim of grove nalatigheid, zijn wij niet verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de werkzaamheden en zijn wij niet aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door ons aangewezen of bemiddelde bedrijven en de door hen ingeschakelde hulppersonen.

1f

Welke zorgvuldigheidsplicht en andere verplichtingen dien je in acht te nemen?

1 Vóór het ontstaan van een schadegeval:

Je bent verplicht er zorg voor te dragen en de nodige maatregelen te nemen om je te beschermen tegen het ontstaan van een schadegeval (bijv. antivirussoftware geïnstalleerd op de apparaten en updaten van de software). Je dient alle wettelijke, bestuursrechtelijke en contractueel overeengekomen veiligheidsvoorschriften na te leven.

2. Bij het ontstaan van een schadegeval:

- 2.1 Wij hebben snel informatie van je nodig. Breng ons onmiddellijk na kennisneming van het schadegeval op de hoogte. In geval van (dreigend) misbruik van je betaalmiddelen, moet je dit ook binnen een dag na kennisneming aan je aanbieder melden en je betaalmiddelen laten blokkeren.
- 2.2 Bij strafbare feiten van derden moet je de politie onmiddellijk op de hoogte stellen en, indien nodig, aangifte doen.
- 2.3 Indien mogelijk moet je de schade beperken en daarbij onze instructies opvolgen.
- 2.4 Je mag geen veranderingen aan het beschadigde voorwerp aanbrengen, behalve als deze dienen ter vermindering van de schade of van algemeen belang zijn. Op deze manier maak je het gemakkelijker voor ons om de schade vast te stellen en de schadevergoeding te berekenen.
- 2.5 Je moet aantoonbaar (bijvoorbeeld in de vorm van een e-mail of schriftelijke correspondentie) ten minste twee keer proberen aanspraak te maken op de rechten die je wettelijk of contractueel hebt (met name herroepings- en garantierechten). Dit geldt niet voor gevallen van herstel van verloren data en foto's.
- 2.6 Je moet ons alle gegevens over het schadegeval en alle feiten die van invloed zijn op de vaststelling van de omstandigheden van het schadegeval en het bedrag van de schade volledig, inhoudelijk correct en op eigen initiatief meedelen. Dit geldt eveneens voor verklaringen aan en van de politie, autoriteiten, deskundigen en de bijbehorende bewijzen daarvan, alsmede voor de bekende contactgegevens van de kwaadwillende of benadeelde derde.

- 2.7 Wij moeten de mogelijkheid krijgen om alle onderzoeken te verrichten en informatie te verzamelen die nodig is om de schade vast te stellen.
- 2.8 Je mag ten aanzien van derden geen vorderingen tot schadeloosstelling erkennen of vorderingen uit hoofde van deze overeenkomst afstaan. Onze afhandeling is bindend voor jou.

1g

Welke gebeurtenissen zijn in het algemeen niet verzekerd?

Niet verzekerd, zijn schadegevallen die direct of indirect:

1. Opzettelijk door jou teweeg worden gebracht of mogelijk worden gemaakt of zeer waarschijnlijk worden verwacht
2. Ontstaan ten gevolge van oorlog en oorlog achtige gebeurtenissen, burgeroorlog, revolutie, rebellie of opstand, en maatregelen daartegen. Dit geldt ook als dit gebeurt in en/of vanuit de virtuele ruimte (cyberoorlog) met middelen die voornamelijk afkomstig zijn uit de informatietechnologie.
3. Ontstaan door binnenlandse ongeregelde daden, dat wil zeggen geweld tegen personen of voorwerpen bij rellen, ongeregelde daden of oproer en maatregelen daartegen.
4. Veroorzaakt worden door terroristische daden. Terroristische daden zijn alle handelingen van personen of groepen van personen om politieke, religieuze, etnische of ideologische doelen te bereiken, die gebruikt worden om angst of terreur bij de bevolking of delen van de bevolking te zaaien en daardoor invloed kunnen uitoefenen op een regering of een overheidsinstelling.
5. Worden veroorzaakt door uitval, onderbreking of storing van netwerken (bijv. internet, telecommunicatie, energie).
6. in verband staan met zakelijke activiteiten.
7. Terug te voeren zijn op een vordering tussen jou en de meeverzekerde personen of tussen meeverzekerde personen van jouw verzekeringsovereenkomst onderling.

2

Online shopping

2a

Verzekeringsdekking bij online privé-aankoop

1 Wat valt onder de verzekering?

Verzekerd zijn koop- en dienstverleningsovereenkomsten die door jou worden afgesloten voor privégebruik en via het internet, op een website van een online shop of online marktplaats.

Voorwaarde is dat de verkoper/aanbieder overeenkomstig het colofon binnen de Europese Economische Ruimte (EU-lidstaten, IJsland, Liechtenstein en Noorwegen) of Zwitserland is gevestigd. Ook moet de aankoop prijs worden overgemaakt op een rekening binnen de Europese Economische Ruimte (EU-lidstaten, IJsland, Liechtenstein en Noorwegen) of Zwitserland.

Bovendien moet de aankoop prijs in één bedrag (niet op afbetaling) en niet in contanten zijn betaald.

De door jou bestelde individuele artikelen zijn niet verzekerd als de koopsom van de afzonderlijke artikelen of diensten boven het in de verzekeringspolis genoemde bedrag ligt.

Onder individuele goederen of diensten verstaan wij ook de goederen en diensten die uit meerdere afzonderlijke delen bestaan, maar die als een samenhangend geheel worden gekocht, bijvoorbeeld een servies.

2 Wat is verzekerd?

2.1 Er geldt een verzekeringsdekking:

- a. Voor het niet leveren van goederen. Er is sprake van niet-levering wanneer de aangekochte of geveilde en betaalde goederen niet binnen vier weken na de overeengekomen leveringsdatum zijn afgeleverd.
- b. Voor het niet verlenen van een dienst. Er is sprake van niet-uitvoering als de bestelde en betaalde dienst niet binnen de overeengekomen termijn is verricht en de dienstverlener daarvoor als schuldige kan worden aangewezen.

In het geval van gepersonaliseerde dienstverlening (bijv. vliegtickets) zijn alleen de diensten op jouw naam of de naam van de personen die volgens de verzekeringspolis zijn meeverzekerd, gedekt.

In het geval van geannuleerde, uitgestelde of gewijzigde evenementen (bijvoorbeeld wijzigingen in de locatie of de volgorde van het programma) is er geen verzekeringsdekking.

- c. Voor de levering van goederen die niet aan de in de koopovereenkomst overeengekomen specificaties voldoen, bijvoorbeeld bij beschadiging of een onjuiste levering. Hieronder vallen ook deellieferingen van goederen.

Er geldt geen dekking voor gevallen waarbij het slechts om oppervlakkige optische beschadigingen van de geleverde goederen gaat, bijvoorbeeld krassen die de functionaliteit of de bruikbaarheid niet beperken.

- 2.2 De datum waarop de schade is ontstaan, is de datum waarop de koop-, of dienstverleningsovereenkomst is gesloten.
- 2.3 Schade aan meerdere goederen of diensten die in één koop-, of dienstverleningsovereenkomst zijn besteld, moet als één verzekerde gebeurtenis worden beschouwd.

3 Welke prestaties leveren wij in geval van schade?

- 3.1 In geval van schade vergoeden wij normaal gesproken de overeengekomen prijs (inclusief verzendkosten en belastingen, indien van toepassing) van de verzekerde goederen of de dienstverlening of de marktprijs, als deze aanzienlijk lager is.

In het geval van deellieferingen worden de verzendkosten en belastingen naar evenredigheid van de waarde van de ontbrekende goederen in de waarde van de totale bestelling vergoed.

- 3.2 Bij beschadiging van de geleverde goederen vergoeden wij de reparatiekosten, tot maximaal het bedrag van de aankoop prijs.
- 3.3 Indien je de goederen of diensten niet in euro's hebt betaald, passen wij bij een schadevergoeding de wisselkoers toe die geldt op het moment van de koop- of dienstverlenings- of aannemingsovereenkomst.
- 3.4 Voorwaarde voor om aanspraak te kunnen maken op deze verzekering is, dat je aan de verplichtingen volgens 1f hebt voldaan. Voor online privé-aankoop verstaan wij onder 1f2.5 dat je aantoonbaar (bijvoorbeeld in de vorm van een e-mail of andere vorm van correspondentie) ten minste twee keer hebt geprobeerd aanspraak te maken op de rechten die je wettelijk of contractueel hebt (met name herroepings- en garantierechten) om:

- a. bij beschadiging van de goederen herstel, vervanging of nalevering van foutloze goederen van de verkoper te krijgen;
 - b. in geval van niet-levering, onjuiste levering of niet-verlening een (nieuwe) levering van de goederen of dienst of een (nieuw) resultaat van de uit de voeren werkzaamheden door de verkoper, dienstverlener of aannemer te bewerkstelligen;
 - c. indien herstel of levering uitblijft of mislukt, na opzegging van de overeenkomst, de aankoop prijs van de verkoper te krijgen terugbetaald.
- 3.5 Indien de koop-, of dienstverlenings-overeenkomst op een later tijdstip toch nog naar behoren wordt uitgevoerd, dien je ons onmiddellijk te informeren en de van ons ontvangen schadevergoeding terug te betalen.

4 Wat is niet verzekerd?

Niet verzekerd zijn:

- 4.1 Koopovereenkomsten met betrekking tot:
 - a. betaalmiddelen (bijvoorbeeld contant geld, (reis)cheques en digitale betaalmiddelen zoals cryptovaluta), edelmetalen en overige waardepapieren;
 - b. verzamelingen (bijvoorbeeld postzegels, munten) of delen daarvan;
 - c. duidelijk beschadigde goederen, zoals al aangegeven in de afbeelding of beschrijving van het aanbod;
 - d. drugs, geneesmiddelen, levensmiddelen, planten en dieren;
 - e. betreffende wapens en illegaal verworven dan wel verboden of immorele goederen en diensten;
 - f. industriële goederen;
 - g. grond en gebouwen;
 - h. downloads, streaming of (software)licenties.
- 4.2 Leverings- en serviceovereenkomsten met betrekking tot:
 - a. elektriciteit, gas, water, stookolie;
 - b. internettoegang en telecommunicatiediensten.
- 4.3 Gederfde winst, renteverliezen of kosten van juridische procedures.
- 4.4 Gok- of weddenshappscontracten.
- 4.5 Transacties in online winkels:

- a. op het darknet (alleen bereikbaar met speciale toegangssoftware - Torbrowser - of via soortgelijke procedures);
- b. offline en fysiek ontvangen van goederen die via online portals zijn gekocht;
- c. waarbij de betaling met cryptovaluta (bijvoorbeeld bitcoins) of via een leverancier van wereldwijde geldoverdrachten (bijvoorbeeld Western Union) gedaan werd.

4.6 Aankopen bij particuliere of niet-officiële verkopers van tickets of tegoedbonnen, bijvoorbeeld via de zwarte markt.

4.7 Schade veroorzaakt door het niet leveren van de dienst uit een dienstverlenings-overeenkomst ten gevolge van overmacht en pandemieën.

2b Verzekeringsdekking bij online privé-verkoop

1 Wat valt er onder de verzekering?

Van jou als privéverkoper zijn goederen verzekerd die je zo nu en dan (bijvoorbeeld als je iets te koop aanbiedt dat je niet meer nodig hebt) via internet, op een online winkel of een online marktplaats verkoopt, met inbegrip van kaartjes voor openbare evenementen, zoals concerten of sportevenementen.

Voorwaarde is dat het afleveradres zich binnen de Europese Economische Ruimte (EU-lidstaten, IJsland, Liechtenstein en Noorwegen) of Zwitserland bevindt.

De door jou verkochte artikelen zijn niet verzekerd als de koopsom van afzonderlijke artikelen boven het in de verzekeringspolis genoemde bedrag ligt.

Onder individuele goederen of toegangsbewijzen verstaan wij ook de goederen en toegangsbewijzen die uit meerdere afzonderlijke delen bestaan, maar die als een samenhangende eenheid worden gekocht, bijvoorbeeld een servies.

2 Wat is verzekerd?

2.1 Er geldt een verzekeringsdekking

- a. Als je als privéverkoper over de identiteit van de koper wordt misleid (bijvoorbeeld door het onrechtmatig verkrijgen van de accountgegevens) en er bij

identiteitsfraude ten nadele van de rechtmatige houder van de identiteit een betaling aan jou heeft plaatsgevonden. In dergelijke gevallen ben je, na levering van de goederen, wettelijk verplicht om de aankoopprijs terug te betalen aan de rechtmatige eigenaar van de identiteit, zonder dat je de goederen van de frauduleuze derde terugkrijgt.

In dat geval moet je de aankoopprijs in één bedrag (niet op afbetaling) en niet als contante betaling hebben ontvangen.

- b. Wanneer een koper je oplicht met het betalingsbewijs (bijvoorbeeld met een fictief betalingsbewijs van PayPal) en je de goederen verzendt, terwijl je de aankoopprijs niet hebt ontvangen en de betaling door de koper niet binnen 4 weken na het sluiten van de koopovereenkomst is gedaan.
- 2.2 De datum waarop de schade is ontstaan, is de datum waarop de koopovereenkomst is gesloten.
- 2.3 Als je meerdere goederen hebt verkocht en die moet terugbetalen in het kader van dezelfde koopovereenkomst, dan is dit één schadegeval. Hetzelfde geldt wanneer je de goederen in één pakket hebt verzonden, maar het om verschillende koopovereenkomsten gaat.

3 Welke prestaties leveren wij in geval van schade?

- 3.1 In geval van schade vergoeden wij normaal gesproken de overeengekomen prijs (inclusief eventuele verzendkosten en belastingen) van de verzekerde goederen of de marktprijs, als deze aanzienlijk lager is.
- 3.2 Indien de goederen niet in euro's zijn betaald, passen wij bij een schadevergoeding de wisselkoers toe die gold op het moment dat de koopovereenkomst werd gesloten.
- 3.3 Voorwaarde voor om aanspraak te kunnen maken op deze verzekering is, dat je aan de verplichtingen volgens 1f hebt voldaan. Voor online privé-verkoop verstaan wij onder 1f2.5 dat je aantoonbaar (bijvoorbeeld in de vorm van e-mail of andere vorm van correspondentie) ten minste twee keer hebt geprobeerd om de rechten te doen gelden die je wettelijk of contractueel hebt om de op basis van identiteitsfraude aan een derde geleverde goederen of de overeenkomstige geldelijke vergoeding op die derde te verhalen.

- 3.4 Als de frauduleuze derde partij jou vervolgens de prijs terugbetaalt of de goederen retourneert, moet je de van ons ontvangen schadevergoeding onmiddellijk en zonder verzoek daartoe van onze kant terugbetalen.

4. Wat is niet verzekerd?

Niet verzekerd zijn koopovereenkomsten:

- 4.1 overeenkomstig 2a.4.1 tot en met 2a.4.5;
- 4.2 waarbij je de goederen vóór ontvangst van de aankoopprijs voor eigen rekening hebt verzonden, behalve in het geval van 2b.2.1b;
- 4.3 betreffende tegoedbonnen;
- 4.4 betreffende gepersonaliseerde toegangsbewijzen voor evenementen of evenementen waarvoor doorverkoop niet is toegestaan volgens de algemene voorwaarden van de organisator;
- 4.5 betreffende goederen die door jou zelf uitdrukkelijk voor verkoop worden gemaakt;
- 4.6 voor het leveren van een dienst.

3 Financiële transacties

3a Wat valt er onder de verzekering?

Je bent verzekerd tegen identiteitsmisbruik op het internet door een derde partij die jouw privébetaalmiddelen en de toegangs- en identificatiegegevens van jouw bankrekeningen gebruikt.

Onder privébetaalmiddelen verstaan wij de betaalmiddelen waarvoor je zelf het financiële risico draagt.

Voorwaarde is dat je bankrekening, depot, creditcard of andere virtuele rekening (bijvoorbeeld PayPal) binnen de Europese Economische Ruimte (EU-lidstaten, IJsland, Liechtenstein en Noorwegen) of in Zwitserland is geregistreerd.

3b

Wat is verzekerd?

- 1 Er geldt een verzekeringsdekking voor bewezen financiële schade als gevolg van online misbruik van je privébetaalmiddelen en de toegangs- en identificatiegegevens van je bankrekeningen wanneer:
 - a. de derde onrechtmatig gebruik maakt van de gegevens, dat wil zeggen dat die daartoe door jou noch gerechtigd, noch belast of gemachtigd is en
 - b. je de toegangs- en identificatiegegevens van je betaalmiddelen niet bewust aan derden hebt doorgegeven (kwaadwillende misleiding, bijvoorbeeld phishing of social engineering, wordt niet als bewust beschouwd).
- 2 Het is daarbij niet van belang op welke manier de derde jouw gegevens heeft verkregen. Dit kan onder andere gebeuren door online of offline identiteitsdiefstal.
- 3 De verzekering biedt ook dekking als je de identiteitsdiefstal door grof nalatig gedrag in de hand hebt gewerkt.
- 4 De datum waarop de schade is ontstaan, is gelijk aan de datum waarop je bankrekening of betaalmiddel is misbruikt

3c

Welke prestaties leveren wij in geval van schade?

- 1 In geval van schade vergoeden wij de financiële schade die door het identiteitsmisbruik is veroorzaakt.

Meerdere niet-gerechvaardigde overboekingen of betalingen vormen één schadegeval wanneer deze op een gemeenschappelijke oorzaak van de schade terug te voeren zijn.
- 2 Voorwaarde voor onze prestaties is, dat je aan de verplichtingen volgens 1f hebt voldaan. Voor financiële transacties verstaan wij onder 1f2.5 dat je aantoonbaar ten minste twee keer aan je financiële instelling of andere (betaalkaart)aanbieder hebt verzocht om de vermogensschade te vergoeden.
- 3 Indien je financiële instelling of (betaalkaart)aanbieder later de vermogensschade vergoedt, moet je de van ons ontvangen vergoeding onmiddellijk terugbetalen zonder dat je daarom wordt verzocht.

3d

Welke kosten zijn verzekerd?

Daarnaast vergoeden wij de kosten voor het (de-)blokkeren of opnieuw uitgeven van persoonlijke en privébetaalkaarten of toegangsgegevens (bijvoorbeeld voor online bankieren) die in verband met identiteitsmisbruik of -diefstal ontstaan zijn.

Je kunt ook aanspraak op deze dienst maken, als je nog geen financiële schade hebt geleden, maar je betaalkaartgegevens door een derde partij op het internet zijn gepubliceerd.

3e

Wat is niet verzekerd?

Niet verzekerd zijn:

- 1 financiële schade in verband met online verkoop;
- 2 financiële schade ten gevolge van het onbevoegde gebruik van een onlinewinkelrekening, waarbij de verkoper aansprakelijk is voor de schade en die aansprakelijkheid ook kan worden afgedwongen;
- 3 financiële schade als gevolg van offline misbruik van betaalmiddelen;
- 4 gevolgschade als gevolg van misbruik (bijvoorbeeld gederfde winst, renteverliezen, kosten van juridische procedures);
- 5 misbruik van toegangsgegevens met betrekking tot spellen, weddenschappen en virtuele geldeenheden (bijvoorbeeld cryptogeld).

4

Herstel verloren data en foto's

4a

Wat valt onder de verzekering?

De verzekering dekt pogingen om beschadigde, vernietigde, verloren of ontoegankelijke elektronische gegevens op de in je verzekeringspolis vermelde elektronische apparatuur te herstellen.

Voorwaarde is dat zowel de gegevens als ook het apparaat uitsluitend privé zijn gebruikt en dat het apparaat op het moment van het ontstaan van de schade in je bezit was.

4b

Wat is verzekerd?

- 1 Schade als gevolg van een cyberaanval is door de verzekering gedekt, met name schade die ontstaat door:
 - a. infectie van een elektronisch apparaat met schadelijke software (bijvoorbeeld virussen, Trojaanse paarden, wormen);
 - b. kwaadwillende handelingen van onbevoegde derden, zoals hacking.
- 2 De datum van de schade komt overeen met de datum van de cyberaanval of, als deze niet bekend is, de datum van het eerste optreden van het defect.

4c

Welke prestaties leveren wij in geval van schade?

- 1 In geval van schade regelen wij een IT-dienstverlener en betalen wij de kosten voor:
 - a. Poging tot verloren data en foto's naar de toestand vóór de schade;
 - b. overdracht van de herstelde gegevens naar een door jou beschikbaar gesteld opslagmedium;
 - c. indien nodig, het ophalen en terugbrengen van het betreffende verzekerde apparaat (inclusief kosten voor verzekerde verzending);
 - d. herstel van de operationele bruikbaarheid van de betreffende software of het betreffende besturingssysteem en, indien nodig, het verwijderen van de malware.
- 2 Als we een IT dienstverlener inzetten om de overeengekomen dienst te leveren,
 - a. wordt deze rechtstreeks door ons betaald. Iedere opdracht aan en alle kosten van een dienstverlener moeten vooraf door ons worden goedgekeurd.
 - b. Als de kosten hoger zijn dan het dekking van de verzekeringspolis, brengt de dienstverlener jou rechtstreeks het verschil in rekening. Als er kosten voor jou ontstaan, brengen we jou daarvan vooraf op de hoogte. Een vervolgo opdracht aan de dienstverlener wordt alleen met jouw toestemming gegeven.
 - c. Met uitzondering van schade die voortvloeit uit opzettelijk plichtsverzuim of grove nalatigheid, zijn wij niet verantwoordelijk voor de juiste uitvoering van de werkzaamheden en zijn wij niet aansprakelijk voor de schade veroorzaakt door ons aangewezen of bemiddelde bedrijven en de door hen ingeschakelde hulppersonen.
- 3 Meerdere getroffen apparaten vormen één schadegeval wanneer deze op een gemeenschappelijke oorzaak van de schade terug te voeren zijn.
- 4 Wij hebben alleen een inspanningsverplichting, gericht op herstel, zonder enige garantie op succes. Het herstel wordt niet uitgevoerd als dit technisch niet mogelijk is of als de inspanning onevenredig groot is. Vaak is gegevensherstel alleen mogelijk met een back-up. Daarom raden wij u aan om regelmatig back-ups te maken.

4d

Wat is niet verzekerd?

Niet verzekerd zijn:

- 1 kosten voor het opnieuw verkrijgen van licenties, bijvoorbeeld voor verwijderde software, games, muziek en films;
- 2 kosten voor reparatie of vervanging van het elektronische apparaat of opslagmedium;
- 3 data en foto's die in een cloud of op andere opslagmedia (bijvoorbeeld gameconsoles) zijn opgeslagen;
- 4 data waarvoor je geen gebruiksrecht had of met strafbare inhoud;
- 5 data en foto's die je zelf ontoegankelijk hebt gemaakt, bijvoorbeeld door het vergeten van toegangsgegevens, zoals een wachtwoord of pincode, of op opzettelijk gecodeerde harde schijven;
- 6 data en foto's die je onbedoeld zelf hebt gewist;
- 7 herstel van data en foto's van reeds geopende apparaten of schijfbehuizingen;
- 8 losgeldvorderingen;
- 9 gevolgschade als gevolg van vernietiging, beschadiging, verlies of verloren toegang tot je gegevens.

Algemene voorwaarden van deze overeenkomst

Uitgave 11-2021

1

Wanneer begint en eindigt de verzekeringsdekking?

- 1 De verzekeringsdekking begint te lopen vanaf de in de verzekeringspolis vermelde datum. Schadegevallen die zich tijdens de looptijd van de overeenkomst voordoen, zijn verzekerd.
- 2 Je hebt na ontvangst van de polis 14 dagen bedenktijd. Dit betekent dat je na ontvangst van de polis en de polisvoorwaarden, de verzekering ongedaan kan maken. Hierbij geldt het volgende:
 - de bedenktijd gaat in op het moment van ontvangst van de polis en de polisvoorwaarden.
 - gedurende deze bedenktijd ben je premie verschuldigd voor de periode tussen start van de verzekering en opzegging van de verzekering.
- 3 De overeenkomst wordt aangegaan voor een periode van 1 jaar en wordt na afloop telkens met 1 jaar verlengd. De verzekering is dagelijks door jou opzegbaar. Wij kunnen de overeenkomst aan het einde van elke periode opzeggen, met een opzegtermijn van 2 maanden.
- 4 Beide partijen hebben ook de mogelijkheid om op te zeggen na het optreden van een schadegeval met schadevergoedingsplicht. Wij zeggen de overeenkomst uiterlijk op bij het uitbetalen van de schadevergoeding. De overeenkomst vervalt 2 maanden nadat je de opzegging hebt ontvangen.
- 5 Wij kunnen ook opzeggen:
 - a. als je ons bij het afsluiten of aanpassen van de verzekering of bij het schadegeval onjuiste gegevens hebt verstrekt;
 - b. in geval van (poging tot) fraude, verduistering of bedrog bij het afsluiten van de overeenkomst of bij een schadegeval;

- c. als je vaker dan gemiddeld schade meldt of de dekking meerdere keren per jaar aanpast. Wij zullen samen met jou een oplossing zoeken. Indien dit niet leidt tot verbetering of indien je niet meewerkt, kunnen wij de overeenkomst opzeggen, met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden.

2

Door wie en onder welke voorwaarden kan de overeenkomst worden aangepast?

Beide contractpartijen kunnen om aanpassing van de overeenkomst verzoeken. Wij behouden ons het recht voor om een wachttijd in acht te nemen vóór het in werking treden van de wijziging, aanvullende voorwaarden te stellen of de wijziging te weigeren, met name in geval van uitbreiding van de dekking (bijvoorbeeld vermindering van de eigen risico of het opnemen van een aanvullende dekking).

Wij zullen de premie, het eigen risico of de verzekeringsvoorwaarden alleen met een geldige reden wijzigen. Wij maken de wijzigingen uiterlijk 1 maand voordat de wijzigingen van kracht worden, bekend. Als je het niet eens bent met de wijziging, kun je de overeenkomst opzeggen. Indien je niet opzegt, wordt dit gezien als instemming met de aanpassing van de overeenkomst.

3

Welke meldingsplicht heb je?

Bij het aanvragen van een verzekering moet je de vragen die gesteld worden, naar waarheid en volledig beantwoorden (precontractuele meldingsplicht).

Als er na het indienen van je verklaring een wijziging optreedt in de omstandigheden (bijvoorbeeld een wijziging in de omstandigheden waarnaar wij bij het sluiten van de overeenkomst hebben gevraagd) en als het risico op het optreden van een verzekerd schadegeval of het bedrag van een verzekerd schadegeval daardoor aanzienlijk toeneemt, moet je ons onmiddellijk, doch uiterlijk binnen 14 dagen nadat je er kennis van hebt genomen, daarvan op de hoogte stellen. Je moet ons op de hoogte brengen van wijzigingen in je betaalrekening, e-mailadres, telefoonnummer, woon- of postadres.

In het geval van een wijziging kunnen wij met inachtneming van een opzegtermijn van 2 maanden de verzekering opzeggen of de voorwaarden en/of de premie aanpassen.

4

Wat gebeurt er als je de verplichtingen niet nakomt?

Als je de voorschriften niet opvolgt of de zorgvuldigheidsplicht of andere verplichtingen niet nakomt en daardoor onze belangen schaadt, kan de schadevergoeding worden verlaagd of volledig vervallen, voor zover het ontstaan, de omvang of de vaststelling van de schade hierdoor werden beïnvloed. Er wordt geen vermindering toegepast als je kunt aantonen dat je gedrag de schade niet heeft beïnvloed. Ook kunnen wij de verzekering opzeggen.

Als je verzuimt binnen de gestelde termijn van 14 dagen mededeling te doen van de risicowijziging, hebben wij de mogelijkheid om de verzekering niet of op andere wijze voort te zetten als het aannemelijk is dat we dit zouden hebben gedaan als we van de risicowijziging in kennis waren gesteld. In dat geval geldt het volgende:

- 1 indien de verzekering bij de ware stand van zaken niet zou zijn voortgezet, vervalt alle recht op schadevergoeding;
- 2 indien de verzekering bij de ware stand van zaken alleen zou zijn voortgezet tegen gewijzigde premie en/of voorwaarden, wordt de schade vergoed in dezelfde verhouding als de premie van voor de risicowijziging ten opzichte van deze hogere premie voor zover er onder die gewijzigde voorwaarden dekking zou zijn geweest.

5

Wanneer is de schadevergoeding verschuldigd?

De schadevergoeding is verschuldigd 1 maand na de datum waarop wij alle documenten hebben ontvangen die nodig zijn om de hoogte van het schadebedrag en de omvang van onze uitkering vast te stellen. Wij kunnen de betalingsverplichting opschorten zolang de schadevergoeding door jouw schuld of die van de rechthebbende niet kan worden vastgesteld of betaald.

6

Wat geldt er met betrekking tot de premie?

- 1 Je premie wordt per verzekeringsjaar vastgesteld. Alle gegevens over de premie, de betalingswijze en de eventuele kosten zijn in de polis opgenomen.
- 2 Als de premie niet kan worden afgeschreven, sturen wij je na 16 dagen een aanmaning en proberen wij de premie vervolgens elke dag af te schrijven. Als dit niet lukt in de volgende 14 dagen, dan wordt onze verplichting tot vergoeding opgeschort en kunnen wij de verzekering opzeggen. Wij behouden ons het recht voor om vervolgens op jou de kosten voor gerechtelijke stappen te vorderen.
- 3 De dag volgend op de ontvangst van alle openstaande premies zullen wij de verzekering herstellen, behalve als die reeds door ons werd opgezegd. Alle schade die tijdens de periode zonder uitkeringsverplichting of verzekeringsdekking is ontstaan, wordt niet gedekt.
- 4 Indien de overeenkomst vroegtijdig wordt beëindigd, zullen wij de premie over de periode na de beëindiging naar evenredigheid verminderen. Je ontvangt geen premie terug als wij de verzekering wegens fraude, verduistering of misleiding opzeggen.

7

Wat gebeurt er bij fraude?

Vertrouwen is de basis voor de verzekering. Wij doen al het mogelijke om fraude op te sporen en te onderzoeken. Als er fraude wordt vastgesteld, kunnen wij bijvoorbeeld de volgende maatregelen nemen:

- 1 Eventuele schade niet vergoeden.
- 2 Schadevergoedingen terugvorderen.
- 3 Extra kosten in rekening brengen.
- 4 Al jouw verzekeringen bij ons opzeggen.
- 5 Aangifte doen bij de politie, de stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) en het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars.
- 6 Jouw persoonlijke gegevens opnemen in het interne incidentenregister (alleen toegankelijk voor medewerkers van de afdeling speciale zaken).
- 7 Interne onderzoekskosten terugvorderen via de Serviceorganisatie Directe Aansprakelijkheid SODA. Bovendien kunnen ten onrechte gemaakte kosten en betaalde schades worden teruggevorderd.

8

Wat gebeurt er bij verhuizing en verandering van woonplaats?

Als je binnen Nederland verhuist of definitief naar het buitenland verhuist, moet je ons binnen 30 dagen daarvan op de hoogte stellen. Bij verhuizing naar het buitenland vervalt de verzekeringsdekking op de datum van uitschrijven bij de basisadministratie.

9

Wat geldt er met betrekking tot sancties?

Onverminderd andere contractuele bepalingen verleent jouw overeenkomst geen dekking of verstrekt deze geen schadevergoedingen of andere uitkeringen als dit in strijd is met de geldende wetgeving of handels- of economische sancties.

10

Welk recht is van toepassing?

- 1 Op deze overeenkomst is het Nederlands recht van toepassing.
- 2 De inhoud van de overeenkomst wordt bepaald door de verzekeringsvoorwaarden, de Europese Richtlijn IPID en je verzekeringspolis. Ter aanvulling van deze bepalingen is onder meer het Nederlandse verzekeringsrecht van toepassing (Burgerlijk Wetboek/BW boek 7 titel 17).

11

Mededelingen

Kennisgevingen en intentieverklaringen van jou en van ons dienen via e-mail, per post of via het klantenportaal te worden gedaan.

Algemene verzekeringsinformatie

Uitgave 12-2025

1

Informatie over de verzekeringsmaatschappij

Verzekeringsmaatschappij

Allianz Direct Versicherungen-AG, Dutch branch
Coolsingel 120
3011 AG Rotterdam

Postbus 1008
3000 BA Rotterdam

Handelsregister 82940533
AFM 12048349

Hoofdactiviteit en toezichthoudende autoriteit

De voornaamste activiteit Allianz Direct Versicherungs-AG is de exploitatie van bepaalde verzekeringsactiviteiten op het gebied van schade- en ongevallenverzekeringen.

Toezichthoudende autoriteit:

Allianz Direct Versicherungs-AG is onderworpen aan financieel toezicht door de Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) in Duitsland.

2

Informatie over de verzekeringsovereenkomst en premie

Grondslagen en totstandkoming van de overeenkomst

Grondslagen van de overeenkomst zijn je verzekeringspolis, de algemene verzekeringsvoorwaarden en het informatieblad over verzekeringsproducten. In deze documenten vind je ook de gegevens over de dekking en vergoedingen.

Je overeenkomst komt tot stand zodra wij je aanvraag hebben geaccepteerd. Dit bevestigen wij met de toezending van je verzekeringspolis. De verzekeringsdekking begint te lopen vanaf de in de verzekeringspolis vermelde datum.

Betaling en kwijting van de premie

De in de offerte vermelde premie moet aan het begin van de verzekering worden betaald. De niet-tijdige betaling van de eerste premie of vervolgpremie kan leiden tot verlies van de verzekeringsdekking.

Beëindiging van de verzekeringsovereenkomst

Je kunt de overeenkomst dagelijks opzeggen. De opzegging wordt van kracht op de dag nadat wij de opzegging hebben ontvangen. Wij kunnen de overeenkomst met een opzegtermijn van twee maanden voor het einde van de looptijd en als er sprake is van een schadegeval, opzeggen. Nadere informatie over onze verdere opzeggingsrechten en over beëindiging van de overeenkomst kun je in de algemene verzekeringsvoorwaarden vinden.

Soort, omvang en opeisbaarheid van vergoedingen

Soort, omvang en opeisbaarheid van onze vergoedingen zijn gebaseerd op de desbetreffende verzekeringsovereenkomst en de wettelijke voorschriften. De hoogte van je eigen risico staat in de verzekeringspolis.

3

Toepasselijk recht en taal van de overeenkomst

Op de overeenkomst en de precontractuele betrekkingen is Nederlands recht van toepassing.

De taal van de overeenkomst is Nederlands.

4

Informatie over buitengerechtelijke klachtenprocedures en gerechtelijke procedure

Klachtenbureau

Bij vragen, problemen of kritiek kun je contact met ons opnemen via het klantenportaal of direct via e-mail:

independender@iptiq.com

Ben je het niet eens met de uitkomst van je klacht, stuur dan een e-mail naar de directie van Allianz Direct via: quantum.klacht.nl@allianzdirect.com.

Komen we er dan nog niet uit, dan kun je jouw zaak voorleggen aan het onafhankelijke klachteninstituut van het verzekeringsbedrijf:

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening
(KiFid)
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
(of via kifid.nl)

Verzekeringstoezicht

Bij problemen kun je je ook wenden tot de bevoegde toezichthoudende autoriteiten:

Allianz Direct is lid van het Verbond van Verzekeraars. Dit betekent dat wij ons houden aan de gedragscodes en bedrijfsregelingen die voor alle leden van het Verbond gelden en die waar wij zelf op hebben ingetekend. De gedragscodes en bedrijfsregelingen zijn te vinden op: <https://www.verzekeraars.nl/branche/zelfregulering>.

Gerechtelijke procedure

Je hebt ook recht om naar de Nederlandse rechter te gaan.

Privacybeleid

Versie 12-2025

Wie we zijn

Wij zijn Allianz Direct Versicherungs-AG, Dutch Branch en verantwoordelijk voor de verwerking van je persoonlijke gegevens. Ga naar www.allianzdirect.nl voor meer informatie over ons.

Wij nemen de bescherming en beveiliging van je persoonlijke gegevens zeer serieus en verzekeren je dat je gegevens op de juiste wijze door ons worden verwerkt en beschermd. Lees dit privacybeleid zorgvuldig door, omdat hierin wordt uitgelegd hoe wij en/of zorgvuldig geselecteerde derden met wie wij samenwerken je persoonlijke gegevens verzamelen en gebruiken.

Je kunt ons aan de hand van de volgende contactgegevens op elk gewenst moment bereiken met vragen over je gegevensbescherming en je rechten:

Allianz Direct Versicherungs-AG, Dutch branch
Afdeling Legal & Compliance / Data Protection
Coolsingel 120,
3011 AG Rotterdam

Postbus 1008
3000 BA Rotterdam
privacy.quantum@allianzdirect.com

Waarom we je gegevens verzamelen en verwerken

Wij hebben je persoonlijke gegevens nodig om je de gewenste verzekeringsdekking te kunnen verlenen en een claim te kunnen afhandelen die voortvloeit uit de verzekeringsovereenkomst. Deze gegevens verzamelen we rechtstreeks van jou of van je aangestelde vertegenwoordigers, zoals je algemeen agentschap, makelaar, samenwerkingspartner of cederende onderneming. We verzamelen ook gegevens ten behoeve van verificatie, fraudebestrijding, bestrijding van witwassen en economische sancties om je te voorzien van een verzekeringsdekking.

Wij en onze geselecteerde serviceproviders verzamelen en verwerken je persoonlijke gegevens voor de volgende doeleinden:

1. Om je een offerte en/of een verzekeringsovereenkomst te sturen;
2. Om claims te beoordelen die voortvloeien uit de verzekeringsovereenkomst;
3. Om betalingen te doen en te ontvangen;
4. Voor onze legitieme belangen en vanwege wettelijke vereisten (zie laatste paragraaf).

Wij gebruiken je gegevens uitsluitend voor de hierboven genoemde doeleinden. Indien nodig nemen wij contact met je op om je toestemming te

vragen voordat wij je persoonlijke gegevens gebruiken voor andere doeleinden dan hierboven beschreven.

De gegevens die we opslaan

- Persoonlijke gegevens (bijv. naam, geboortedatum, e-mailadres, huidig en vorig adres en andere contactgegevens)
- Gegevens over activiteiten van klanten (bijv. contractgegevens, geschiedenis van eerdere claims, claims, contact met klanten)

Wanneer je een van onze websites bezoekt, verzamelen we mogelijk aanvullende informatie van je, zoals je IP-adres en andere online gebruikerskenmerken. Op deze manier kunnen we afzonderlijke bezoeken bijhouden en het gebruikersgedrag van onze websites analyseren, zoals wie onze websites bezoekt en welke pagina's interessant zijn.

Op sommige pagina's van onze website gebruiken we cookies en/of pixeltags. Een cookie is een klein tekstbestand dat naar je computer wordt verzonden. Een pixeltag is een onzichtbaar label dat op bepaalde pagina's van onze website wordt geplaatst, maar niet op je computer. Pixeltags werken meestal samen met cookies om je een op maat gesneden dienst te kunnen bieden. Hierdoor kunnen we onze e-mailcommunicatie en website analyseren en verbeteren. Je kunt de cookie- en privacy-instellingen in je internetbrowser instellen op basis van je voorkeuren.

Met wie we je gegevens delen

Als onderdeel van het afsluiten en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst en de hierboven beschreven legitieme belangen kunnen we je persoonlijke gegevens doorgeven aan de volgende derden, in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving inzake gegevensbescherming:

- Andere vertrouwde organisaties die ons helpen fraude of financiële criminaliteit te voorkomen, op te sporen of te onderzoeken
- Geautoriseerde en gecontracteerde externe serviceproviders, bijvoorbeeld voor IT- en clouddiensten, afhandeling van claims en betalingsdiensten
- Bevoegde wet- en regelgevende instanties

Derden die helpen bij de verkoop en administratie van je verzekering of derden die worden genoemd in de documentatie die je als verzekeringnemer van ons ontvangt

Naar welke landen we je gegevens overdragen

Je persoonlijke gegevens kunnen worden verwerkt in landen buiten de Europese Unie en Zwitserland die mogelijk een lager niveau van gegevensbescherming hebben binnen hun wettelijke kader. Als we je persoonlijke gegevens echter overdragen naar landen buiten de Europese Unie en buiten Zwitserland, zorgen we ervoor dat de overdracht en verwerking in deze landen plaatsvindt in overeenstemming met de toepasselijke regelgeving voor gegevensbescherming van de Europese Unie en Zwitserland en dat de juiste beschermende maatregelen worden genomen.

Hoe lang we je gegevens bewaren

We bewaren je persoonlijke gegevens en je verzekeringsofferte gedurende 90 dagen. Als je eenmaal een verzekeringspolis hebt aangeschaft of als wij een claim moeten beoordelen die voortvloeit uit de verzekeringsovereenkomst, zullen wij je persoonlijke gegevens opslaan en verwerken zolang dit nodig is om te voldoen aan de doeleinden die in deze Privacyverklaring worden beschreven en zolang dit wettelijk is vereist.

Je rechten

Je hebt het recht om toegang tot je persoonlijke gegevens te vragen, deze te corrigeren, te verwijderen of te beperken, bezwaar te maken tegen de verwerking van je persoonlijke gegevens en je persoonlijke gegevens over te dragen naar een ander bedrijf. Als we je persoonlijke gegevens met je toestemming verwerken, heb je het recht om je toestemming op elk gewenst moment in te trekken.

Om je een verzekeringsdekking te kunnen bieden en claims te verwerken, kunnen wij geautomatiseerde besluitvormingsprocessen gebruiken met betrekking tot je persoonlijke gegevens. Daarnaast gebruiken we geautomatiseerde acceptatie om je een verzekeringsovereenkomst aan te bieden. Meer informatie is op aanvraag beschikbaar en je hebt het recht om handmatige besluitvorming aan te vragen.

Wil je gebruikmaken van bovenstaande rechten? Neem dan contact via privacy.quantum@allianzdirect.com

Vermeld bij je verzoek van welk recht je gebruik wil maken (bijvoorbeeld "recht van inzage") en stuur een kopie van je identiteitsbewijs mee. Vergeet

niet om je Burgerservicenummer (BSN) en pasfoto onleesbaar te maken op je identiteitsbewijs, dit kan bijvoorbeeld met de KopieID-app.

Hier kun je een klacht indienen

Wij bieden je de mogelijkheid om rechtstreeks contact met ons op te nemen over alle zaken waar je niet tevreden over bent. Je kunt ons en onze experts op het gebied van gegevensbescherming bereiken via bovenstaande contactgegevens. Bovendien heb je altijd het recht om een klacht in te dienen bij de betreffende gegevensbeschermingsautoriteit. Voor Nederland is dit de Autoriteit Persoonsgegevens, meer informatie vind je op hun website: www.autoriteitspersoonsgegevens.nl.

Wat gebeurt er als je je gegevens niet aan ons kunt verstrekken

Als je ons niet de persoonlijke gegevens verstrekt die nodig zijn om de verzekeringsovereenkomst af te sluiten of je claim te verwerken, kunnen wij je geen verzekeringsdekking bieden of je claim verwerken.

Dit zijn onze legitieme belangen en wettelijke vereisten

Onze legitieme belangen zijn als volgt:

- Gegevensverwerking binnen het kader van de afsluiting en uitvoering van de verzekeringsovereenkomst
- Gegevensverwerking om frauduleuze handelingen te voorkomen en op te sporen
- Gespreksopname en analyse voor training en ontwikkeling van personeel van het klantencentrum
- Productontwikkeling en -optimalisatie, inclusief statistische analyse voor klantbenadering en prijsstelling
- Testprocedures voor informatietechnologie
- Detectie en onderzoek van beveiligingsincidenten
- Verwerking van persoonlijke gegevens van personen die betrokken zijn bij een claim en van de onderliggende, mogelijk beschadigde gegevens

Wettelijke vereisten omvatten bijvoorbeeld het uitvoeren van audits met betrekking tot de antiwitwaswet, de verzekeringstoezichtwet en toezichtvereisten, het voorkomen, opsporen en monitoren van fraude en financiële criminaliteit, evenals het naleven van opslagverplichtingen.