



Voorwaarden Allianz Direct Autoverzekering 01

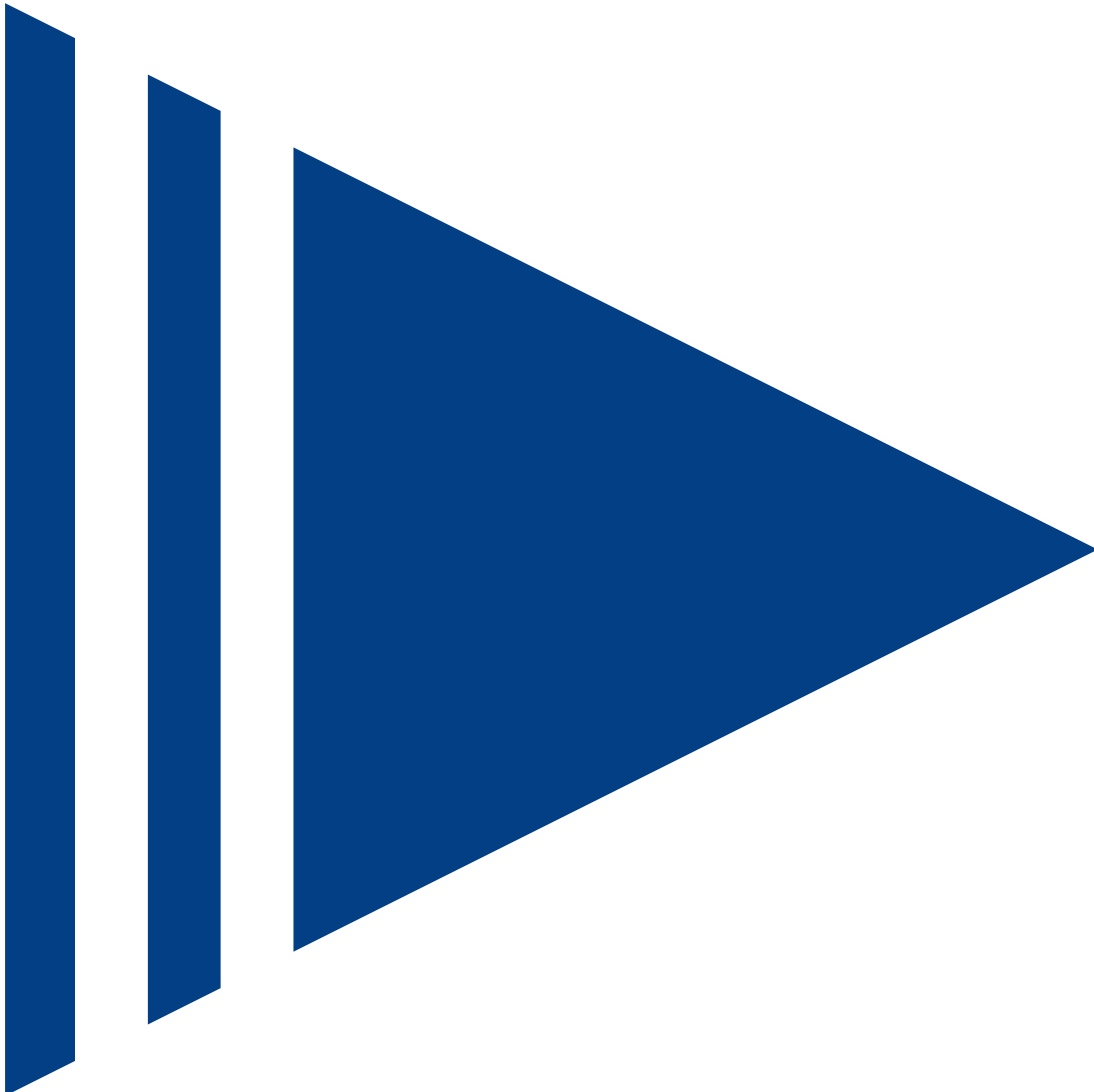
Welkom bij de Allianz Direct Autoverzekering. Onze voorwaarden zijn eerlijk, duidelijk en zo kort mogelijk. Zonder moeilijke woorden, want daar houden wij ook niet van. Je vindt hier de afspraken over de verzekering van je auto.

Wie zijn wij?

Je sluit deze autoverzekering af met Allianz Direct. Ons kantoor staat in Rotterdam. Wij zijn ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 59395435. En in het register van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12042158. Wij zijn een onderdeel van Allianz Benelux N.V., met een hoofdkantoor in Brussel.

Wat staat in deze voorwaarden?

Deel A	Onze verzekeringen	3
Deel A.1	Hulp bij Schade	4
Deel A.2	Wettelijke Aansprakelijkheid	5
Deel A.3	Beperkt Casco	6
Deel A.4	All Risk	7
Deel A.5	Reparatie en betaling bij schade	8
Deel A.6	Aanvullende verzekeringen	10
Deel B	Algemene Voorwaarden	13
	1. Allianz Direct belofte	13
	2. Klantbelofte	13
	3. Soms betalen we niet of minder	14
	4. Begin en einde verzekering	14
	5. Je premie en schadevrije jaren	15
	6. Hoe en wanneer betaal je premie	16
	7. Dit doen we bij fraude	16



Deel A. Onze verzekeringen

Op het polisblad vind je welke auto je hebt verzekerd en welke dekking je hebt gekozen. Alleen de gekozen dekkingen zijn van toepassing. De verzekering geldt ook voor de vervangende auto die je van ons krijgt. Maar alleen als die niet al ergens anders is verzekerd.



Wie is verzekerd?

Alle personen hieronder zijn verzekerd als ze in je auto rijden:

- De verzekeringnemer: dit is de persoon die de verzekering heeft afgesloten.
- De eigenaar van de auto.
- Degene die de auto met toestemming van de eigenaar bij zich heeft. Bijvoorbeeld de schadehersteller.
- De bestuurder van de auto, als hij dat mag van de eigenaar.
- Iedereen die in de auto meerrijdt.



Waar ben je verzekerd?

Je bent verzekerd in de landen die op je groene kaart staan en die niet zijn doorgekruist.



Deel A.1 Hulp bij schade



1. Op deze hulp kun je rekenen bij schade (niet bij pech):

- We zijn 24/7 bereikbaar.
- Als je nog kunt rijden met de auto, mag je kiezen of je zelf de auto naar onze hersteller brengt of dat zij de auto bij je ophalen (alleen bij blikshade, niet bij ruitschade). **Let op:** heb je alleen WA-dekking, dan kun je gebruik maken van de voordelen van onze herstellere. De schade moet je zelf betalen.
- Kun je niet meer rijden, dan vervoeren we de auto naar een hersteller (naar keuze in Nederland). Eventueel stallen we de auto tot transport mogelijk is.
- We vervoeren jou, je passagiers en bagage naar huis of een adres naar keuze om de reis te kunnen voortzetten. Als dat niet kan op de dag zelf, dan kunnen we indien nodig een hotelovernachting regelen (max. €100 p.p., excl. ontbijt). Dit doen we ook als je niet meer verder kunt rijden door brand, diefstal of een andere oorzaak van buitenaf.
- Als je schade hebt op meer dan 50 km van je huis- of verblijfsadres, dan kunnen we indien nodig ook een hotel regelen gedurende de reparatie (max. 3 nachten, max. €100 p.p. per nacht, excl. ontbijt). We regelen ook het vervoer naar het hotel.
- We regelen vervoer voor het ophalen van de gerepareerde auto (in Nederland is ook breng- en haaldienst van de auto mogelijk).

Bij schade in het buitenland bieden we ook deze hulp:

- We brengen de auto naar een garage in Nederland als reparatie niet binnen 10 werkdagen mogelijk is.
- Kost het terughalen meer dan je auto waard is? Dan laten we de auto achter in het buitenland. De kosten die hiermee samenhangen, betalen wij.



2. Vervangende auto bij schade

- In Nederland krijg je een vervangende auto tijdens de reparatie als je de auto laat repareren door onze herstellere. Deze kan opgehaald worden tijdens kantooruren. Je kunt ook kiezen voor een breng- en haaldienst door onze hersteller.
- In het buitenland krijg je een vervangende auto tijdens de reparatie (max. 15 dagen). Wij regelen vervoer om de vervangende auto op te halen en weer terug te brengen.
- In plaats van een vervangende auto, kun je ook kiezen voor een vergoeding van €30 per dag gedurende de reparatie (max. 15 dagen).



3. Hulp als de bestuurder niet meer kan rijden

Wordt de bestuurder tijdens de reis ziek of kan diegene niet meer rijden door een verkeersongeluk? En kan niemand anders rijden? Dan zorgen wij dat de auto, jij en de passagiers naar één adres in Nederland worden gebracht of dat jullie je reis kunnen voortzetten. We zorgen voor passend vervoer met eventueel een hotelovernachting (max. €100 p.p. per nacht, excl. ontbijt).



4. Allianz Direct herstellere



Onze herstellere repareren je schade snel en vakkundig en hebben vestigingen door heel Nederland. Er is er dus altijd wel eentje in de buurt.

Ben je alleen WA verzekerd of valt de schade niet onder je verzekering, dan kun je toch gebruik maken van de voordelen van reparatie bij onze herstellere. Je betaalt de rekening dan zelf aan de hersteller.

- De auto wordt gerepareerd volgens de richtlijnen van de fabrikant.
- De fabrieksgarantie blijft geldig en je krijgt 4 jaar garantie op de reparatie.
- Als je blikshade hebt, heb je recht op een vervangende auto gedurende de reparatie. Of je kiest ervoor dat we de auto ophalen en na reparatie weer thuisbrengen.
- De auto wordt van binnen en buiten schoongemaakt.
- De factuur gaat rechtstreeks naar ons.

Deel A.2 Wettelijke aansprakelijkheid

Elke autobezitter moet volgens de wet verzekerd zijn voor WA (Wettelijke Aansprakelijkheid). Onze verzekering voldoet aan de eisen van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM).



 1. Dit is verzekerd	 2. Dit is niet verzekerd
Met schade bedoelen we schade aan spullen of personen. En kosten die het directe gevolg zijn van schade aan spullen of personen:	
Schade die je auto veroorzaakt aan anderen.	Schade aan de bestuurder en zijn spullen.
Schade die je auto veroorzaakt aan anderen door lading die van je auto valt.	Schade tijdens laden en lossen.
Schade die je auto veroorzaakt aan een andere auto of losgekoppelde aanhanger van jezelf. Wij betalen alleen als deze schade niet al bij een andere verzekeraar is verzekerd.	Schade aan je eigen auto en de aanhanger die eraan vastzit.
Schade die de aanhanger die aan je auto vastzit, veroorzaakt aan anderen. Is de aanhanger losgeraakt of losgemaakt? Dan betalen we ook schade aan anderen die de aanhanger veroorzaakt, terwijl hij nog doorrijdt in het verkeer.	Schade aan spullen die je in je auto vervoerde.
Letsel van de passagiers als de bestuurder iets te verwijten valt.	
Schade aan bekleding die een direct gevolg is van vervoer van gewonden na een ongeluk.	
Milieuschade die je auto veroorzaakt.	
Maximale vergoeding: Personen €6,1 miljoen, spullen €2,5 miljoen. Bijzonderheden: Als wij volgens de wet een hoger bedrag moeten betalen, dan betalen wij dat bedrag. Op het polisblad vind je welke auto je hebt verzekerd en welke dekking je hebt gekozen. Alleen de gekozen dekkingen zijn van toepassing.	
Extra's: <ul style="list-style-type: none">• Als je in het buitenland een waarborgsom moet betalen, schieten wij max. €75.000 voor. Je moet deze binnen 1 jaar terugbetalen aan ons.• We helpen je als je aansprakelijk wordt gesteld voor een gebeurtenis die onder je verzekering valt.	

Deel A.3 Beperkt Casco

Met Beperkt Casco ben je verzekerd voor bepaalde schades aan je auto. Hieronder lees je welke schade.

 1. Dit is verzekerd	 2. Dit is niet verzekerd
Schade direct veroorzaakt door hagel, storm, orkaan, tornado, overstroming, blikseminslag, aardverschuiving, modderstroom, lawines, aardbeving en vulkaanuitbarsting.	
Schade direct veroorzaakt door brand, explosie en kortsluiting.	
Schade direct veroorzaakt door: <ul style="list-style-type: none">• Diefstal.• (poging tot) Inbraak.• Oplichting en overval.• Verduistering: iemand leende je auto met je toestemming en bracht hem niet terug.• Joyriding: iemand rijdt zonder je toestemming in je auto terwijl hij je auto niet wil houden.	<ul style="list-style-type: none">• Schade als de auto niet op slot was, de sleutels in de auto lagen of de ramen niet goed dicht waren.• Schade als de auto niet het juiste alarmsysteem heeft (welke nodig is, staat op je polisblad).• Als je ons niet de sleutels, kentekenbewijs en tenaamstellingsbewijs geeft.
Gestolen autosleutel.	Schade als je de sloten niet meteen hebt laten vervangen als je sleutels gestolen zijn.
Schade direct veroorzaakt door een aanrijding met een dier of door knagen.	
Vervanging en reparatie van gebroken en gebarsten ruiten en de ruit van het zonnedak.	Ruit- en zonnedakschade, als je tegelijk ook andere schade hebt aan je auto.
Schades direct veroorzaakt door transport, rellen en luchtvaartuigen.	Schade door takelen of slepen.
Extra's: <ul style="list-style-type: none">• Vervangende auto bij total loss: max. 15 dagen. Alleen bij Beperkt Casco Schades.• Vervangende auto bij diefstal: tot je eigen auto is teruggevonden, max. 30 dagen.	

Deel A.4 All Risk

 1. Dit is verzekerd	 2. Dit is niet verzekerd
Schade direct veroorzaakt door hagel, storm, orkaan, tornado, overstroming, blikseminslag, aardverschuiving, modderstroom, lawines, aardbeving en vulkaanuitbarsting.	
Schade direct veroorzaakt door brand, explosie en kortsluiting.	
Schade direct veroorzaakt door: <ul style="list-style-type: none"> • Diefstal. • (poging tot) Inbraak. • Oplichting en overval. • Verduistering: iemand leende je auto met je toestemming en bracht hem niet terug. • Joyriding: iemand rijdt zonder je toestemming in je auto terwijl hij je auto niet wil houden. 	<ul style="list-style-type: none"> • Schade als de auto niet op slot was, de sleutels in de auto lagen of de ramen niet goed dicht waren. • Schade als de auto niet het juiste alarmsysteem heeft (welke nodig is, staat op je polisblad). • Als je ons niet de sleutels, kentekenbewijs en tenaamstellingsbewijs geeft.
Gestolen autosleutel.	Schade als je de sloten niet meteen hebt laten vervangen als je sleutels gestolen zijn.
Schade direct veroorzaakt door een aanrijding met een dier of door knagen.	
Vervanging en reparatie van gebroken en gebarsten ruiten en de ruit van het zonnedak.	
Schades direct veroorzaakt door transport, rellen en luchtvaartuigen.	
Schade aan je eigen auto door een ongeluk, ook als dit je eigen schuld is.	
Parkeerschade.	
Slippen, omslaan en te water raken.	
Vandalisme.	
Extra's: <ul style="list-style-type: none"> • We doen ons best om de schade aan je auto te verhalen als iemand anders de schade heeft veroorzaakt en er een redelijke kans is dat dit lukt. Zodat de schade niet ten laste van je schadevrije jaren komt. Het gekozen eigen risico betaal je altijd zelf. • Vervangende auto bij total loss: max. 15 dagen. • Vervangende auto bij diefstal: tot je eigen auto is teruggevonden, max. 30 dagen. 	

Deel A.5 Reparatie en betaling bij schade



1. Betaling bij schade

Schade moet je laten repareren door een schadeherstelbedrijf waar wij mee samenwerken (Topherstel). Dit noemen wij Reparatiesturing. Deze bedrijven herstellen je schade snel en vakkundig en hebben vestigingen door heel Nederland. Er is er dus altijd wel eentje in de buurt.

Let op! Laat je de schade repareren door een hersteller waar wij niet mee samenwerken? Dan betalen wij bij schade €500 minder. Deze kosten moet je zelf direct aan de hersteller betalen.

Maximale vergoedingen:

- Nooit meer dan de waarde van de auto.
- Accessoires max. €3.500. Hiermee bedoelen we alle dingen die niet in de fabriek op of in je auto zijn gezet. We kijken wat je accessoires waard waren voor de schade.
- Losse spullen die bij je auto horen: max. €500. Bijvoorbeeld een kinderzitje of verbanddoos.

We kijken wat het kost om een auto van dezelfde soort, leeftijd en staat te kopen als de auto die je had vlak voor de schade. Dit is de waarde 'voor de schade'. Wij kijken ook wat je auto 'na de schade' nog waard is. Dit verschil vergelijken we met de reparatiekosten.

- Kost reparatie minder dan het verschil? Dan betalen we de reparatiekosten.
- Kost reparatie meer dan het verschil? Of kan je auto helemaal niet meer gerepareerd worden? Dan is je auto total loss en betalen wij de waarde van je auto 'voor de schade'. Hiervan trekken we het bedrag af dat je auto nog waard is (restwaarde). Het bedrijf dat je auto afvoert, betaalt jou de restwaarde.

Wij mogen een expert vragen om vast te stellen wat jouw schade is of wat de waarde van de auto is. Ben je het niet eens met de schade vaststelling en wil je zelf ook een expert inschakelen, laat het ons dan weten. De experts moeten zich houden aan de regels van de Gedragscode Expertiseorganisaties. Wij betalen de redelijke kosten van de experts. Kunnen onze experts het niet eens worden? Dan benoemen ze samen een derde expert. Die neemt een definitief besluit.

Wij mogen de schade ook namens jou rechtstreeks regelen met een ander. Bijvoorbeeld als diegene schade heeft door een aanrijding met jouw auto of als hij de schade aan jouw auto heeft veroorzaakt.



2. Je auto is total loss

- Met total loss bedoelen we dat de reparatiekosten hoger zijn dan de waarde van je auto. Of dat het technisch niet verantwoord is om de auto te repareren of langer met de auto te rijden.
- Je krijgt max. 15 dagen een vervangende auto.
- We betalen pas als je het eigendom van je auto aan ons of aan een door ons gekozen bedrijf overdraagt. Je moet daarbij het kentekenbewijs, het tennaamstellingsbewijs, het overschrijvingsbewijs (als van toepassing) en alle sleutels aan ons of dat bedrijf geven.
- Is de auto total loss in het buitenland, dan laten we de auto daar achter. De kosten die hiermee samenhangen, betalen wij.



3. Je auto is gestolen

Goed om te weten: de meeste auto's worden binnen een week teruggevonden. Daarna is de kans een stuk kleiner.

- Wordt je auto binnen 30 dagen teruggevonden, dan zorgen wij voor de reparatie als de auto beschadigd is.
- Als je auto na 30 dagen niet teruggevonden, dan vergoeden wij de waarde van de auto. We betalen pas als je het eigendom van je auto aan ons overdraagt. Je moet daarbij het kentekenbewijs, het tennaamstellingsbewijs, het overschrijvingsbewijs (als van toepassing) en alle sleutels aan ons geven.
- Wordt je auto na 30 dagen toch teruggevonden, kun je afhankelijk van de staat van de auto, de auto terugkrijgen. Je betaalt dan het bedrag terug dat wij uitgekeerd hebben. Wil je dit niet, dan regelen we de verkoop of brengen we de auto naar een sloopwerkplaats.



4. De waarde van je auto

Is je auto total loss of gestolen? Dan betalen wij de waarde van je auto min de restwaarde. Voor het bepalen van de waarde, kijken we standaard naar de ANWB/Bovag koerslijst en de dagwaarde. Wij gaan uit van de hoogste waarde. Bij auto's die geïmporteerd zijn, kijken we alleen naar de dagwaarde.

Soms bepalen we de waarde van de auto anders. We gaan de eerste 12 maanden van je verzekering en tot de auto 1 jaar is uit van de nieuwwaarde als je voldoet aan deze regels:

- Je bent de 1e eigenaar.
- Je hebt je auto niet in het buitenland gekocht (importauto).

We betalen nooit meer dan €100.000 incl. btw.

We gaan de 1e 12 maanden van je verzekering uit van de aanschafwaarde als je voldoet aan deze regels:

- Je auto is maximaal 6 jaar oud.
- Je hebt je auto niet in het buitenland gekocht (importauto).
- Je auto was nieuw toen het Nederlandse kentekenbewijs werd afgegeven.
- Je hebt je auto maximaal 1 jaar geleden gekocht.
- Je hebt de auto bij een BOVAG- of merkdealer gekocht.

We betalen nooit meer dan €50.000 incl. btw.

Samenvatting waardebepaling	1e jaar van de verzekering	Na het eerste jaar
Leeftijd auto is max. 1 jaar	Nieuwwaarde van de auto	Hoogste waarde van de auto: ANWB/Bovag koerslijst of dagwaarde
Leeftijd auto is max. 6 jaar	Aanschafwaarde van de auto	Hoogste waarde van de auto: ANWB/Bovag koerslijst of dagwaarde





5. Dit is niet verzekerd



- Als je niet naar een Allianz Direct Hersteller gaat, betaal je €500 zelf.
- Schade die onder het gekozen eigen risico valt. Je vindt je eigen risico op je polisblad.
- Schade door slecht onderhoud of slijtage.
- Onderdelen die stuk zijn gegaan zonder dat er een ongeluk is geweest.
- Schade omdat je de auto niet kunt gebruiken.
- Schade omdat je auto minder waard is na reparatie.
- Schade die vanuit een andere verzekering of vanuit de wet wordt betaald. Of schade waarvoor je van een andere verzekering geld zou krijgen als je niet bij ons verzekerd was.
- Schade aan spullen die je ook buiten de auto kunt gebruiken, zoals mobiele navigatie of een telefoon. Ook niet als deze worden gestolen.

Deel A.6 Onze Aanvullende Verzekeringen

1. Verlengde Nieuwwaarde



 1. Dit is verzekerd	 2. Dit is niet verzekerd
Vergoeding van nieuwwaarde gedurende 3 jaar (2 jaar extra bovenop de standaard regeling van 12 maanden nieuwwaarde).	<ul style="list-style-type: none">• Als je niet de 1e eigenaar bent.• Als je je auto in het buitenland gekocht hebt (importauto).• Accessoires: alle dingen die niet in de fabriek op of in uw auto zijn gezet.
Maximale vergoeding: €100.000 incl. btw. Bijzonderheden: De dekking vervalt automatisch na 3 jaar.	

2. Verlengde Aanschafwaarde



 1. Dit is verzekerd	 2. Dit is niet verzekerd
Vergoeding van de aanschafwaarde gedurende 3 jaar (2 jaar extra bovenop de standaard regeling van 12 maanden aanschafwaarde).	<ul style="list-style-type: none">• Als je auto ouder is dan 8 jaar.• Als je je auto in het buitenland gekocht hebt (importauto).• Als je je auto niet bij een BOVAG- of merkdealer hebt gekocht.• Accessoires: alle dingen die niet in de fabriek op of in uw auto zijn gezet.
Maximale vergoeding: €50.000 incl. btw. Bijzonderheden: Je kunt deze dekking alleen afsluiten binnen 3 maanden na aanschaf van je auto. De dekking vervalt automatisch na 3 jaar.	

3. Vrije Reparatiekeuze

Normaal gesproken moet je naar onze herstellere gaan voor het herstellen van de schade aan je auto. Anders betalen we €500 minder. Met deze aanvullende verzekering mag je zelf een hersteller kiezen.

 1. Dit is verzekerd	 2. Dit is niet verzekerd
Je kiest zelf een schadehersteller en hoeft de eerste €500 niet zelf te betalen.	Je betaalt het eigen risico, dat je zelf hebt gekozen, rechtstreeks aan de hersteller.
Bijzonderheden: Voor ruitvervangings- en -reparatie geldt dat de hersteller een merkdealer moet zijn of is aangesloten bij de Bovag of Focwa. De ruit mag alleen vervangen worden als dat echt nodig is.	

4. Inzittendenverzekering

 1. Dit is verzekerd	 2. Dit is niet verzekerd
Letsel en schade aan spullen van de bestuurder en van passagiers door een verkeersongeluk.	De persoon die geen autogordel om heeft, krijgt 25% minder schade betaald.
Maximale vergoeding: €1.000.000. Als de schade hoger is, wordt de vergoeding verdeeld over de inzittenden op basis van de omvang van hun schade.	

5. Rechtsbijstand

Met de rechtsbijstandverzekering krijg je juridisch advies en rechtshulp van de Nederlandse Rechtsbijstand Stichting (NRS). NRS heeft haar kantoor in Rotterdam en zijn ingeschreven bij de KVK Rotterdam onder nummer 41128224.

Hebben anderen schade aan je auto of aan de bestuurder en/of passagiers van je auto veroorzaakt? En vind je dat zij deze schade moeten betalen? Dan helpt NRS je hierbij. Dit heet het verhalen van de schade.

 1. Dit is verzekerd	 2. Dit is niet verzekerd
Juridische hulp bij: <ul style="list-style-type: none">• Verhalen van de schade aan je auto als iemand anders volgens de wet de schade aan je auto moet betalen.• Verhalen van de schade aan je auto en de inzittenden en hun spullen als iemand anders door een aanrijding moet betalen.• Onenigheid met je merkdealer over koop, verkoop of onderhoud van je auto.	<ul style="list-style-type: none">• Kosten die zonder onze toestemming zijn gemaakt.• Als je zonder overleg een externe belangenbehartiger inhuurt, vervalt je dekking.• Meningsverschil met ons over deze verzekering.
Maximale vergoeding: €37.500 voor proceskosten, experts en getuigen. NRS betaalt max. €750 als de dader moet betalen maar dat niet kan.	
Bijzonderheden: Ben je het niet met ons eens over de vraag of je de schade door een ander kunt laten terugbetalen? Dan kunnen we op jouw verzoek een advocaat om advies vragen. Je mag de advocaat zelf kiezen. Wij betalen de kosten van het advies en behandelen je schade volgens het advies van de advocaat.	

6. Pechhulp Verzekering

 1. Dit is verzekerd	 2. Dit is niet verzekerd
<p>Bij pech in Nederland:</p> <ul style="list-style-type: none">• We zijn 24/7 bereikbaar.• We helpen je ter plekke, als dit mogelijk is binnen 60 minuten.• Lukt het niet om ter plekke te helpen, dan vervoeren we de auto naar een hersteller in de buurt.• Eventueel stallen we de auto tot transport mogelijk is.• We vervoeren de passagiers en bagage naar huis of een adres naar keuze. Als dat niet op de dag zelf kan, dan kunnen we indien nodig een hotelovernachting regelen (max. €100 p.p., excl. ontbijt).• We regelen vervoer voor het ophalen van de gerepareerde auto.• Bij pech op meer dan 50 km van je huis- of verblijfsadres, kunnen we ook indien nodig een hotel regelen gedurende de reparatie (max. 3 nachten, max. €100 p.p. per nacht, excl. ontbijt). We regelen ook het vervoer naar het hotel.• Als het nodig is, regelen we een vervangende auto gedurende de reparatie voor max. 30 dagen. Of je kiest voor een vergoeding van €30 per dag.	<ul style="list-style-type: none">• Kosten voor hulp zonder onze toestemming.• Als je auto slecht onderhouden is, bijvoorbeeld geen periodiek onderhoud, servicebeurten en APK.
<p>Bij pech in het buitenland ook:</p> <ul style="list-style-type: none">• Transport van de auto naar een garage in Nederland als reparatie niet binnen 10 werkdagen mogelijk.• Kost het terughalen van je auto meer dan je auto waard is? Dan laten we de auto achter in het buitenland. De kosten die hiermee samenhangen, betalen wij.	

Deel B – Algemene Voorwaarden



1. Allianz Direct Belofte

We doen ons uiterste best om van jou een blijde klant te maken.

- Je schade regelen we snel.
- Wij regelen je schade van A tot Z.
- Wij gaan voor Direct contact. We communiceren via Chat en telefoon.
- Wij sturen alle documenten in digitale vorm. Zo heb je ze altijd bij de hand.
- Wij beloven dat we jaarlijks checken of je niet oververzekerd bent.
- Afspraak is afspraak.
- Je kunt de verzekering altijd opzeggen.
- We proberen er altijd samen met jou uit te komen.

Klachtenregeling

Ben je niet tevreden over ons? Dan kun je een klacht indienen:

- Vul ons klachtenformulier op de website in. Onze klachtencoördinator gaat serieus om met je klacht.
- Komen we er samen niet uit? Dan kun je een klacht indienen bij onze directie.
- Ben je daarna nog steeds niet blij met onze oplossing? Dan kun je met je klacht naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl) of naar de Nederlandse rechter gaan. Het Nederlandse recht is van toepassing.



2. Klantbelofte

Wij verwachten dat jij ons ook een aantal zaken belooft. Dat zijn jouw verplichtingen. Als je deze niet nakomt, dan kan het zijn dat wij je schade niet (helemaal) vergoeden. Wat verwachten wij van jou?

- Je gebruikt je auto waarvoor hij bedoeld is.
- Je zorgt goed voor je auto.
- Degene die de auto rijdt, mag er ook in rijden. Dat betekent in ieder geval dat de bestuurder een geldig rijbewijs heeft en niet meer alcohol, drugs of medicijnen heeft genomen dan volgens de wet mag.
- Je betaalt je premie op tijd.
- Je informeert ons altijd als er iets verandert in je persoonlijke gegevens zoals vermeld op de polis.
- Je geeft ons juiste en volledige informatie.
- Je meldt schades zo snel mogelijk.
- Je doet je best om meer schade te voorkomen.
- Je werkt mee aan een goede schadeafhandeling. Bijvoorbeeld als wij om foto's van de auto vragen.
- Je doet aangifte bij de politie van diefstal of inbraak van je auto of autosleutels en wanneer iemand is doorgereden na een aanrijding.



3. Soms betalen we niet of minder

Eerlijk uitbetalen

We helpen je en betalen je schade als je hiervoor verzekerd bent en jij de klantbeloften nakomt. Daar mag je ons op aanspreken. Er zijn een aantal situaties waarbij wij het niet eerlijk vinden om je schade te betalen. Deze staan hieronder.

Je bent nooit verzekerd en krijgt geen hulp als jij of degene die jouw auto rijdt:

- De auto gebruikt voor races, wedstrijden, (straat)circuit, verhuur, rijles, leasing, koeriersdiensten, personen- of zakenvervoer tegen betaling.
- Schade met opzet veroorzaakt of roekeloos is geweest. Of als je daarvoor toestemming gaf.
- Schade niet zo snel mogelijk meldt en wij daardoor de schade niet meer goed kunnen vaststellen. Of als we de schade daardoor niet meer kunnen verhalen op een ander.
- Ons ooit met opzet verkeerde informatie gaf.
- Ook als degene die in jouw auto rijdt:
 - Niet mag rijden omdat diegene bijv. geen geldig rijbewijs had. Of meer alcohol, drugs of medicijnen nam dan mag volgens de wet.
 - Niet meewerkt aan een blaas- of urinetest of bloedproef. Of als dat niet gelijk kan worden gedaan omdat diegene is doorgereden na de aanrijding.

Let op: gebeurde dit zonder dat je het wist of tegen je wil en kon je er niets aan doen? Als je dit kunt aantonen, betalen we wel, en verhalen we de schade op de bestuurder.

Wij betalen niet of minder schade als je:

- Veranderingen of belangrijke informatie niet aan ons hebt doorgegeven. Je hebt dan een ander risico op schade dan waar wij je premie op berekend hebben.
- Bij schade niet meewerkt. We hebben dan niet alle informatie om de schade goed te beoordelen en vast te stellen wie voor de schade moet betalen.

Wij betalen ook nooit voor schade:

- Door gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of munitierij.
- Door een atoomkernreactie.
- Als sanctiewet- of regelgeving dit verbiedt.
- Als de auto niet op naam van de verzekeringnemer of de partner staat.
- Voor schade die je al had toen de verzekering begon.
- Waarvoor je al geld krijgt van een andere verzekering of volgens een wet. Of schade waarvoor je van een andere verzekering geld zou krijgen als je niet bij ons verzekerd was.

Hebben wij de schade al betaald? Dan moet je alle schade terugbetalen.

Bij schade door terrorisme betalen wij niet, tenzij de schade aan ons wordt uitgekeerd door de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismen (NHT). Kijk hiervoor op het clausuleblad van de NHT. Dit vind je op terrorismeverzekerd.nl.



4. Begin en einde verzekering

Je auto is verzekerd vanaf de start van de verzekering tot middernacht van de laatste verzekeringsdag. Verdere details over het begin en einde van je verzekering:

- Je hebt 14 dagen bedenktijd na het afsluiten van je verzekering. Je kunt in deze periode je verzekering stoppen en krijgt je vooruit betaalde premie terug.
- Je verzekering loopt door tot jij deze opzegt.
- Je kunt dagelijks opzeggen of tijdelijk schorsen.
- De opzegdatum of schorsingsdatum ligt in de toekomst.
Als je hebt opgezegd, kun je pas na 2 maanden een nieuwe verzekering bij ons sluiten voor deze auto.
- We spreken met elkaar steeds een premie en voorwaarden voor 1 jaar af. Een maand voor je verzekering afloopt, sturen we je een verlengingsvoorstel. Als je het met ons voorstel eens bent, hoeft je niets te doen. Dan gaat je nieuwe verzekeringsjaar automatisch in op de verlengingsdatum. Ben je het niet eens met ons voorstel, geef dit dan aan ons door. Dan verlengen we je verzekering niet en stopt deze op het einde van de contractduur.
- In geval van het overlijden van de verzekeringnemer loopt de verzekering door tot de erfgenamen de verzekering opzeggen.

In deze gevallen heb je geen dekking:

- Als je geen belang meer hebt bij je auto, bijvoorbeeld als je de auto niet meer hebt of deze total loss is. Ook als de auto niet meer op jouw naam of die van je partner staat. **Let op:** je betaalt wel premie totdat je zelf je verzekering opzegt.
- Als je naar het buitenland verhuist of als je auto een buitenlands kenteken krijgt.

In deze gevallen kunnen wij de verzekering tussentijds opzeggen:

- Als je veel of onduidelijke schades meldt.
- Als je je niet aan de Klantbeloften houdt.
- Als je auto meer dan de helft van het jaar in het buitenland is.
- Als je de premie niet betaalt, niet volledig betaalt of regelmatig te laat betaalt.
- Als de werkelijke schadevrije jaren anders zijn dan de schadevrije jaren die je hebt opgegeven. En als wij met de werkelijke schadevrije jaren je auto niet zouden verzekeren.
- Als je fraudeert.

We kunnen de premie en voorwaarden per direct veranderen als:

- Je werkelijke schadevrije jaren anders zijn dan die je hebt opgegeven.
- Je de verzekering aanpast zoals je dekking of een andere auto. Een adreswijziging werkt door in je premie vanaf de verlengingsdatum.

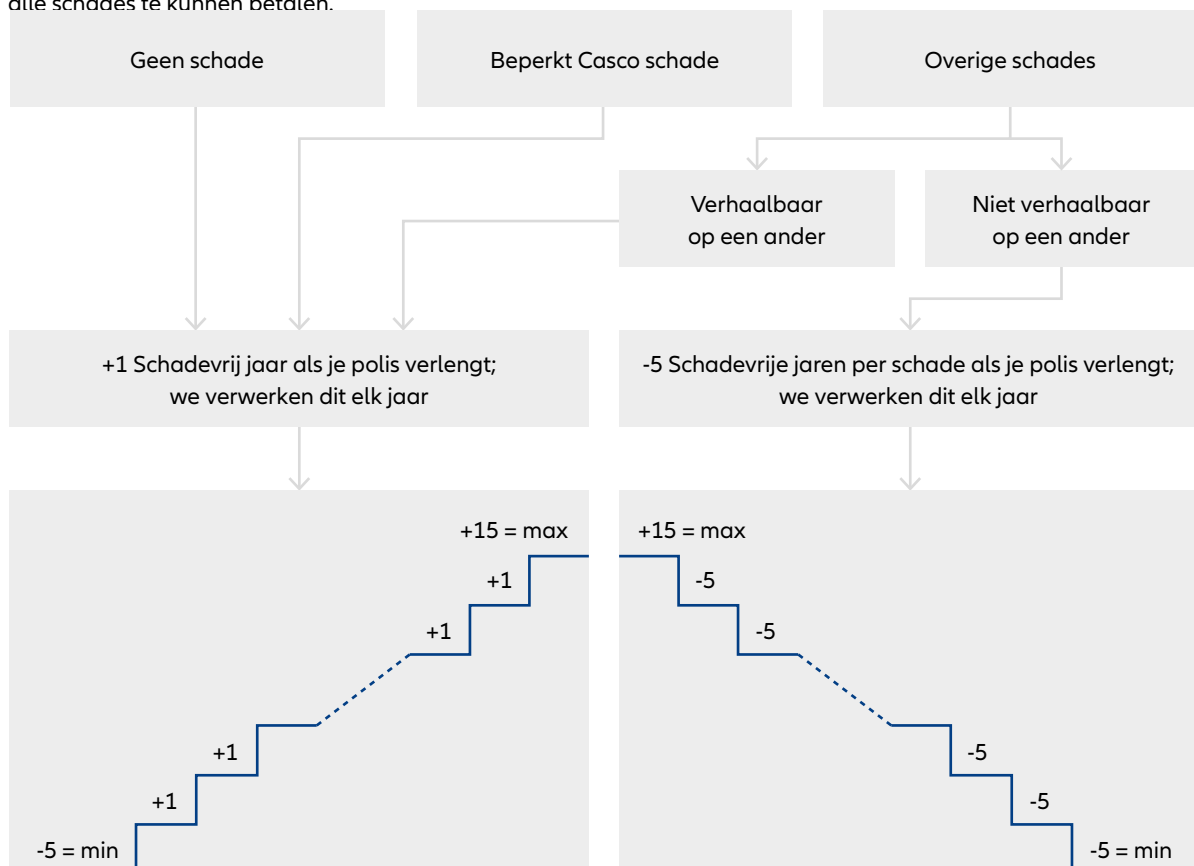


5. Je premie en schadevrije jaren

Met de schadevrije jaren die je hebt opgebouwd, krijg je korting op je premie. Dit is al in de premie verwerkt. Is dit je eerste autoverzekering of heb je lange tijd geen auto gehad, dan begin je met 0 schadevrije jaren.

Bij iedere schade die we voor jou betalen, val je met 5 schadevrije jaren terug. **Let op:** dit is niet het geval bij een beperkt casco schade of een schade die we kunnen verhalen (door iemand anders laten betalen). Heb je het hele jaar geen schade gehad, dan krijg je er 1 schadevrij jaar bij.

Alle verzekeraars in Nederland hebben afgesproken dat we rekenen met minimaal -5 en maximaal 15 schadevrije jaren. Ook al heb je meer schadevrije jaren opgebouwd. Dit doen we omdat anders de premie inkomsten voor ons niet genoeg zijn om alle schades te kunnen betalen.



Rekenvoorbeelden:

- 12 schadevrije jaren.
Terugval = 12 minus 5 schadevrije jaren = 7 schadevrije jaren.
- 20 schadevrije jaren.
Terugval is 15 minus 5 = 10 schadevrije jaren.
- 3 schadevrije jaren.
Terugval is 3 minus 5 = -2 schadevrije jaren.

Soms ben je goedkoper uit om schade zelf te betalen

Als je een schade bij ons claimt, dan kost je dat schadevrije jaren en betaal je meer premie. Soms is het goedkoper om een kleine schade zelf te betalen. Wij kunnen je helpen die afweging te maken.

Heb je je schades al gemeld bij ons? Dan kun je de schade ook terugbetalen, binnen 24 maanden nadat we de schade voor je hebben betaald. Je krijgt dan je schadevrije jaren terug die we ook verwerken in je premie.



6. Hoe en wanneer betaal je je premie?

- Je betaalt je eerste premie meteen bij afsluiten van de verzekering. Als de betaling van de eerste premie gelukt is, heb je dekking.
- Voor de tweede en volgende premies machtig je ons voor automatische incasso. Kunnen wij de premies niet tijdig incasseren, dan helpen we je herinneren. Betaal je niet of maar voor een deel binnen de termijn die in onze herinnering staat? Dan heb je geen dekking meer vanaf het moment dat de termijn is verstreken en zeggen we ook je verzekering op. Dat betekent dat je zelf een andere verzekering voor je auto moet regelen. Op onverzekerd rijden staat een hoge boete en is strafbaar.
- Moet je nog premies en/of extra kosten aan ons betalen? En moeten wij je betalen voor schade? Dan kunnen wij die premies en kosten van dit bedrag aftrekken.



7. Dit doen we bij fraude

Wij hebben een zero-tolerance beleid bij fraude en sporen fraudeurs actief op. Dit doen wij om de verzekeringsbranche te beschermen en de premie zo laag mogelijk te houden.

Gaf je ons met opzet verkeerde informatie toen je je auto verzekerde? Of lieg je over een schade? Dan:

- Stoppen we je verzekering meteen. We informeren je hierover.
- Kunnen we aangifte doen bij de politie.
- Keren wij schade niet of maar voor een deel uit.
- Maken we melding van de fraude in een eigen register. Hier kunnen alleen bepaalde medewerkers van Allianz (Direct) in kijken.
- Geven we je gegevens door aan de stichting CIS. Kijk voor meer details hierover in ons privacy statement op de website.
- Verhalen we de schade op jou als we deze (deels) hebben betaald.
- Sturen we je de rekening voor alle extra kosten die wij hebben gemaakt voor het regelen van je schade.