

## Algemene voorwaarden WoonVerzekeren

In de Algemene Voorwaarden leest u

- Wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten.
- Wanneer uw verzekering begint en stopt.
- Hoe en wanneer u premie moet betalen.
- Bij wie u een klacht kunt melden.

### Heeft u vragen?

Neem dan contact op met uw financieel adviseur of bel met BLG Klantenservice via 046 - 478 88 88. Wilt u wijzigingen doorgeven? Neem dan contact op met uw financieel adviseur.

### Belangrijke informatie

#### Heeft u schade?

Bij schade neemt u zo snel mogelijk contact op met

- Uw financieel adviseur, of
- 046 - 478 88 77. Dit telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar.
- Of ga naar blg.nl.

#### Doe altijd direct aangifte bij de politie bij

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

#### Heeft u een vraag?

Voor vragen over uw verzekering belt u tijdens kantooruren met

- Uw financieel adviseur, of
- BLG Klantenservice via 046 - 478 88 88.
- Of kijk op blg.nl

### Algemene Voorwaarden WoonVerzekeren

Voor alle BLG WoonVerzekeringen gelden deze Algemene Voorwaarden en voorwaarden van de verzekering zelf. Voorbeeld: U heeft een BLG Inboedelverzekering afgesloten. Dan gelden voor u de Algemene Voorwaarden WoonVerzekeren en de voorwaarden van de BLG Inboedelverzekering. Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht.

## 1 Algemeen

### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons. Met u bedoelen wij alle personen die bij ons verzekerd zijn. Met verzekeringnemer bedoelen wij de persoon die de verzekering bij ons heeft afgesloten. Wij zijn BSB Volmachten B.V. Ons kantoor staat aan de Minister Ruysstraat 6 in Geleen. Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 55101550 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12003969. BSB Volmachten B.V. is een gevolmachtigd agent en mag namens de verzekeraar zaken met u doen. Op uw polis staat welke verzekeraar het risico van de verzekering draagt.

### 1.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen. Ook mag u van ons verwachten dat wij betalen voor schade die verzekerd is. En dat wij u helpen om uw schade zo snel mogelijk te herstellen.

### 1.3 Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u dat u zorgvuldig met uw bezittingen omgaat. Ook verwachten wij dat u zich aan de wet houdt. En dat u er alles aan doet om schade te voorkomen.

Heeft u schade? Dan moet u zich aan een aantal afspraken houden

- Zorg ervoor dat de schade niet groter wordt.
- Meld de schade zo snel mogelijk.
- Geef ons alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen.
- Werk mee aan onze inspanningen om de schade te herstellen.
- Doe altijd aangifte bij de politie als u schade heeft door diefstal, poging tot diefstal, vandalisme, beroving, afpersing, aanrijding en aanvaring. En stuur ons het bewijs van uw aangifte.

Houdt u zich niet aan deze afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op het bedrag dat wij bij schade betalen.

## 2 Uw verzekering

### 2.1 Wanneer begint uw verzekering?

U bent verzekerd vanaf de datum die op uw polis staat.

### 2.2 Wanneer stopt uw verzekering?

Als de verzekering begint, bent u één jaar verzekerd. Aan het eind van elk jaar verlengen wij uw verzekering automatisch met weer één jaar. Wilt u dit niet, dan kunt u de verzekering stoppen. Dat doet u het eerste jaar door de verzekering op te zeggen voor het einde van dat jaar. U heeft een opzegtermijn van één maand. Na het eerste jaar kunt u uw verzekering dagelijks stoppen met een opzegtermijn van één maand. De premie die u te veel heeft betaald omdat u bijvoorbeeld per jaar betaalt, betalen wij aan u terug.

### 2.3 Mogen wij uw verzekering stoppen?

Ja, in de volgende gevallen mogen wij uw verzekering stoppen:

- Aan het einde van de looptijd. Als wij dit doen laten wij u dit minimaal twee maanden voor het einde van de looptijd weten.
- U heeft ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie gegeven, toen u de verzekering afsloot.
- U heeft ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven, toen u de verzekering afsloot. Als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij uw verzekering niet hebben geaccepteerd.
- U heeft bij ons schade gemeld. En u heeft ons daarbij opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie gegeven.
- U heeft vaak of onduidelijke schades bij ons gemeld.
- U heeft gefraudeerd.
- U heeft de premie niet of niet op tijd betaald.

In alle gevallen ontvangt u van ons een brief. Hierin staat waarom en vanaf welke datum de verzekering stopt.

#### Zonder opzegging

Heeft u geen vaste woonplaats meer in Nederland? Dan stopt de verzekering automatisch. U ontvangt hierover geen brief van ons.

#### Toelichting

##### Wat bedoelen wij met fraude?

Met fraude bedoelen wij dat er bij schade onwaarheden worden verteld. Er wordt een hoger bedrag aan schade opgegeven dan er in werkelijkheid is geleden. Of er wordt een schade gemeld die er in werkelijkheid niet is.

Voorbeelden zijn

- Iemand meldt het verlies van een dure merkzonnebril tijdens de vakantie. De verloren bril is in werkelijkheid merkloos en niet duur.
- Na inbraak geeft iemand aan dat er 35 dvd's zijn gestolen. Eigenlijk zijn het er maar tien.

#### Toelichting

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

Als u vaak of onduidelijke schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om te bekijken wat de oorzaken van deze schades zijn. Wij bekijken dan ook of u schade in de toekomst kunt voorkomen. Wilt u daaraan niet meewerken of denken wij dat uw gedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij uw verzekering stopzetten.

## 3 Premiebetaling

### 3.1 Op welk moment betaalt u de premie?

De premie moet u vooraf betalen. Op uw polis staat of u de premie per jaar, halfjaar, kwartaal of maand betaalt.

### 3.2 Op welke manier betaalt u de premie?

Wij, of uw financieel adviseur voor ons, schrijven de premie automatisch af van uw rekening. U heeft hiervoor toestemming gegeven bij het afsluiten van de verzekering. Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch te laten afschrijven? Dan moet u de premie iedere keer vóór de afgesproken datum betalen.

### 3.3 Hoe snel moet u betalen?

#### Automatische premiebetaling

Betaalt u de premie via automatische incasso? Dan schrijven wij de premie af rond de datum waarop u de premie moet betalen. Wij moeten de premie binnen dertig dagen van uw rekening kunnen afschrijven. Lukt dat niet? Bijvoorbeeld omdat u te weinig saldo heeft? En betaalt u de premie ook niet op een andere manier binnen dertig dagen? Dan ontvangt u van ons een herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet, dan wordt de verzekering tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag waarop u de premie had moeten betalen. U blijft wel verplicht om de premie te betalen. De verzekering gaat weer in vanaf het moment dat wij alle openstaande premie hebben ontvangen.

#### Geen automatische premiebetaling

Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch af te laten schrijven? Dan moet u de premie zelf aan ons overmaken. U moet dat doen binnen dertig dagen na de datum op de rekening die u van ons ontvangt. Betaalt u de premie niet op tijd? Dan ontvangt u van ons een herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet? Dan wordt de verzekering tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag waarop u de premie had moeten betalen. U blijft wel verplicht om de premie te betalen. De verzekering gaat weer in vanaf het moment dat wij alle openstaande premie hebben ontvangen.

### 3.4 Mogen wij de premie en voorwaarden veranderen?

Wij mogen de premie en de voorwaarden van de verzekering altijd veranderen. Als wij dit doen, dan laten we u dit een maand van tevoren weten. Bent u het niet eens met onze verandering? Dan kunt u de verzekering stoppen.

## 4 Wat doen wij met uw persoonlijke gegevens?

Als u de verzekering aanvraagt, vragen wij om uw persoonsgegevens. Alle ondernemingen binnen de groep van BSB Assurantiën B.V. kunnen uw gegevens gebruiken om

- Overeenkomsten met u te sluiten en om die te kunnen uitvoeren.
- Statistisch onderzoek te doen.
- Te zorgen dat de financiële sector veilig en integer blijft.
- Fraude te voorkomen en te bestrijden.
- Te voldoen aan de wet.
- De relatie met u te behouden en uit te breiden.

Wij hebben BSB Assurantiën B.V. aangewezen als verantwoordelijke voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Wilt u meer weten over hoe wij omgaan met privacy? Kijkt u dan op onze website.

Verder houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (zie [www.verbondvanverzekeraars.nl](http://www.verbondvanverzekeraars.nl)).

Uw schade- en verzekeringsgegevens wisselen wij uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wij doen dit om een verantwoord beleid te voeren bij schade en acceptatie van verzekeringen en om fraude tegen te gaan. Wij houden ons daarbij aan het privacyreglement van het CIS. Wilt u meer weten? Kijkt u dan op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

## 5 Heeft u een klacht?

### 5.1 Bent u niet tevreden?

Wij willen graag dat u tevreden bent over onze service. Daarom werken wij steeds aan de kwaliteit van onze dienstverlening. Toch kan het wel eens anders lopen dan verwacht. In dat geval horen wij graag van u.

Heeft u een klacht? Bel dan met BLG Klantenservice via 046 - 478 88 88.

U kunt ook een e-mail sturen naar [klacht@blg.nl](mailto:klacht@blg.nl), of een brief schrijven. Ons adres is

#### **BLG Wonen**

t.a.v. Kwaliteitsmanagement

Postbus 44

6160 AA Geleen

Binnen drie werkdagen krijgt u een ontvangstbevestiging. De duur van het onderzoek is afhankelijk van de aard en omvang van uw klacht. BLG Wonen streeft ernaar uiterlijk binnen twee weken een inhoudelijke reactie te geven. Als we meer tijd nodig hebben, dan ontvangt u van ons een bericht.

### Bent u niet tevreden met de klachtafhandeling?

Kunt u zich niet vinden in het antwoord dat u van ons krijgt? Dan kunt u binnen drie maanden nadat u het antwoord heeft gekregen bezwaar maken bij onze directie. Het adres is

#### **BLG Wonen**

t.a.v. Directie

Postbus 44

6160 AA Geleen

### Bent u ook niet tevreden met de klachtafhandeling van onze directie?

Bent u ook niet tevreden met het antwoord van onze directie? Dan kunt u binnen drie maanden nadat u het antwoord van BLG Wonen ontvangen heeft, de klacht voorleggen aan de ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Het adres is

#### **KiFiD**

Postbus 93257

2509 AG Den Haag

Telefoon 0900 - 355 22 48

Internet [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

De ombudsman van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening is onafhankelijk en bemiddelt tussen partijen. Leidt het oordeel van de ombudsman niet tot een oplossing, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de Geschillencommissie van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Dit moet binnen drie maanden nadat u het antwoord van de ombudsman heeft ontvangen, gebeuren. Het advies van de Geschillencommissie is bindend.