

Brandverzekering Woonhuis

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

- 1. Fundering**
De dragende delen van de gebouwen die zich onder de begane-grondvloer -respectievelijk, voor zover er kelders of souterrains aanwezig zijn, onder die kelder- of souterrainvloer bevinden.
- 2. Woonhuis**
De op het polisblad omschreven onroerende zaken met al wat daartoe bestemd is en volgens verkeersopvatting daarvan deel uitmaakt. Voorzover niet voor afzonderlijke sommen verzekerd, zijn in de omschrijving alle bouwsels begrepen, die naar hun aard en inrichting bestemd zijn om duurzaam ter plaatse te blijven.
Tenzij anders op het polisblad vermeld is, is de fundering van de verzekering uitgesloten.
- 3. Inductie**
Een spanningsveld welke is ontstaan in elektrische en elektronische apparatuur door een bliksemontlading in de atmosfeer.
- 4. Herbouwwaarde**
Het bedrag benodigd voor herbouw van het verzekerde woonhuis onmiddellijk na de gebeurtenis op dezelfde plaats en met dezelfde bestemming.
- 5. Verkoopwaarde**
De prijs die door de meestbiedende gegadigde voor het woonhuis (exclusief de grond) zou zijn betaald, bij aanbidding ten verkoop op de meest geschikte wijze en na de beste voorbereiding.

Artikel 2 Algemeen

- 1. Algemene Verzekeringsvoorwaarden**
Indien en voor zover hiervan in onderhavige voorwaarden niet uitdrukkelijk wordt afgeweken, blijven de Algemene Verzekeringsvoorwaarden, die worden geacht een geheel met onderhavige voorwaarden uit te maken, van toepassing.
- 2. Verwijzing**
Verwijzing heeft uitsluitend plaats naar artikelen van onderhavige voorwaarden, tenzij anders aangegeven.
- 3. Bekendheid**
 - a.** De omschrijving van de verzekerde zaken als vermeld op het polisblad wordt aangemerkt als afkomstig van de verzekeringnemer.
 - b.** De verzekeraar is bekend met de ligging, bouwaard, inrichting en het gebruik van de verzekerde zaken bij aanvang van de overeenkomst, alsmede met die van de belendingen.
- 4. Overgang verzekerd belang**
 - a.** Na overgang van het verzekerd belang door overlijden kunnen zowel de nieuwe verzekering—nemer als de verzekeraar de overeenkomst opzeggen binnen drie maanden nadat zij daarvan kennis hebben gekregen, met inachtneming van een termijn van dertig dagen;
 - b.** Na overgang van het verzekerd belang anders dan door overlijden vervalt de overeenkomst door verloop van dertig dagen, tenzij de nieuwe verzekeringnemer binnen die termijn aan de verzekeraar heeft verklaard, dat hij de verzekering overneemt. In dat geval mag de verzekeraar binnen dertig dagen na ontvangst van deze verklaring de overeenkomst aan de nieuwe verzekeringnemer met inachtneming van een termijn van ten minste acht dagen opzeggen;
 - c.** Het in dit artikel onder a. en b. bepaalde kan niet tot verlenging van de overeenkomst of tot beperking van het recht op opzegging uit anderen hoofde leiden.

5. Vermindering verzekerd bedrag na schade

De verzekering blijft na het voorval van kracht voor het oorspronkelijk verzekerd bedrag verminderd met een bedrag gelijk aan de schadevergoeding.

6. Voortaxatie

- a.** Taxatie door deskundigen
Als de verzekering geschiedt op basis van een taxatie door deskundigen overeenkomstig artikel 275 Wetboek van Koophandel (WvK), dan wordt het taxatierapport geacht deel van de verzekerings-overeenkomst uit te maken.
Te rekenen vanaf de dagtekening van het rapport geldt de taxatie 72 maanden als een taxatie conform artikel 275 WvK. Daarna wordt de verzekerde som beschouwd als opgave van de verzekeringnemer zelf (open polis in de zin van artikel 273 WvK).
- b.** De taxatie verliest te allen tijde haar kracht:
 - 1.** in geval van overgang van het verzekerde belang, indien de nieuwe verzekeringnemer het gebouw voor andere doeleinden gaat gebruiken;
 - 2.** indien na schade niet tot herbouw of herstel wordt overgegaan op dezelfde plaats en met dezelfde bestemming;
 - 3.** indien ingevolge de voorwaarden van deze verzekering de schadevergoeding wordt vastgesteld op basis van verkoopwaarde.

7. Indexering

Jaarlijks worden per premievalidatum het verzekerd bedrag en in evenredigheid daarmee de premie verhoogd of verlaagd overeenkomstig het laatste door het Centraal Bureau voor de Statistiek berekende indexcijfer voor bouwkosten.

Artikel 3 Omschrijving van de dekking

De verzekering dekt tot maximaal het op het polisblad genoemde verzekerd bedrag per gebeurtenis de schade veroorzaakt door een gevaar als hieronder genoemd, ongeacht of dit is veroorzaakt door eigen gebrek, eigen bederf of uit de aard en de natuur van de verzekerde zaken zelf onmiddellijk voortspuit, mits de oorzaak van de schade is gelegen op een tijdstip na de aanvang en binnen de geldigheidsduur van de verzekering. Gedekte gevaren zijn:

- 1. Brand**
Een door verbranding veroorzaakt en met vlammen gepaard gaand vuur buiten een haard, dat in staat is zich uit eigen kracht voort te planten.
Derhalve is onder andere geen brand:
 - a.** zegen, schroeien, smelten, verkolen, broeien;
 - b.** doorbranden van elektrische apparaten en motoren;
 - c.** oververhitten, doorbranden, doorbreken van ovens en ketels.Als schade door brand wordt ook beschouwd de schade die door blussing van brand is ontstaan.
- 2. Blikseminslag**
Beschadiging of vernieling door inslaan van de bliksem, ook al heeft dit geen brand tot gevolg.
- 3. Inductie**
Een spanningsveld welke is ontstaan in elektrische en elektronische apparatuur door een bliksemontlading in de atmosfeer.
- 4. Ontploffing**
Een gehele of gedeeltelijke vernieling onmiddellijk veroorzaakt door een eensklaps verloopende hevige krachtsuiting van gassen of dampen, zulks met inachtneming van het hierna bepaalde.
Als de ontploffing ontstaan is:
 - a.** binnen een, al dan niet gesloten, vat moet:
 - 1.** een opening in de wand van het vat ontstaan zijn door de druk van de zich daarin bevindende gassen of dampen, en
 - 2.** door die opening de druk binnen en buiten het vat plotseling aan elkaar gelijk geworden zijn.

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

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

Onder ontploffing wordt niet verstaan: implosie.

5. Luchtvaartuigen

Het getroffen worden door een vertrekkend, vliegend, landend of vallend lucht- of ruimtevaartuig, dan wel een daaraan verbonden, daarvan losgeraakt, daaruit geworpen of daaruit gevallen projectiel, ontploffings—middel of ander voorwerp, alsmede enig ander voorwerp, dat getroffen is door enig hier genoemd voorwerp.

6. Storm

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

7. Diefstal

Diefstal van tot het woonhuis behorende materialen, alsmede de beschadiging van dat woonhuis als gevolg daarvan.

8. Inbraak

Inbraak of poging daartoe.

9. Vandalisme

Vandalisme gepleegd door iemand die wederrechtelijk het woonhuis is binnengedrongen.

10. Water, stoom en damp

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

Tevens zijn onder de dekking begrepen de kosten van opsporen van het defect en het daarmee verband houdende breek- en herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van het woonhuis. Herstel van de installaties, leidingen en toestellen zelf is uitsluitend verzekerd in geval van springen door vorst.

- b. Water stromend uit aquaria en waterbedden door breuk of een ander plotseling en onvoorzien optredend defect daarvan.

- c. Water binnengedrongen als gevolg van verstopping van rioolputten of rioolbuizen.

- d. Grondwater, mits binnengedrongen via afvoerende leidingen en daarop aangesloten toestellen en installaties.

11. Regen, sneeuw, hagel en smeltwater

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

Uitdrukkelijk is van de dekking uitgesloten:

- a. schade ten gevolge van vochtdoorlating van muren, constructiefouten of slecht onderhoud;
- b. schade door regen, sneeuw, hagel of smeltwater, binnengekomen door openstaande ramen, deuren of luiken;
- c. reparatiekosten van daken, dakgoten en regenafvoerpijpen.

12. Olie

Olie onvoorzien stromend uit metalen bovengrondse leidingen en/of bovengrondse tanks van een op een schoorsteen aangesloten verwarmingsinstallatie.

13. Rook en roet

Plotseling uitstoten van rook en roet door een op een schoorsteen aangesloten verwarmingsinstallatie.

14. Relletjes, plundering en werkstaking

Relletjes, zijnde incidentele collectieve geweldsmanifestaties, evenals plundering en werkstaking.

15. Aanrijding of aanvaring

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

16. Omvallen van bomen, heistellingen, en hoogwerkers.

Artikel 4 Aanvullende dekking

- a. Tijdens aanbouw of verbouw zijn mede onder deze verzekering begrepen de voor de aanbouw of verbouw benodigde en op het terrein aanwezige bouwmaterialen, met uitzondering van alle bouwmaterialen die geen rechtstreeks blijvend onderdeel van een in aanbouw of herbouw zijnde woonhuis uitmaken. Deze dekking geldt uitsluitend voor schade ontstaan door brand, blikseminslag, ontploffing, luchtvaartuigen en storm, voor zover deze gevaren reeds op deze polis verzekerd zijn en voor zover de schade niet op andere polissen, al dan niet van oudere datum, verzekerd zijn.
- b. Met schade aan de verzekerde zaken, doordat deze zelf door een gedekte gebeurtenis worden getroffen, wordt gelijkgesteld schade aan deze en andere verzekerde zaken die daarvan het gevolg is. Treft de gedekte gebeurtenis niet-verzekerde zaken, onverschillig aan wie toebehorend, dan is daardoor aan verzekerde zaken ontstane schade verzekerd, doch alleen indien die het gevolg is van de nabijheid van de niet-verzekerde zaken.
- c. Verzekerd zijn, boven het verzekerd bedrag, elk onderdeel tot een maximum van 10% van het verzekerd bedrag en gevolg zijnde van een gedekte gebeurtenis:
- de ten gevolge van het geheel of gedeeltelijk onbruikbaar worden van het verhuurde woonhuis gederfde huurpenningen, onder aftrek van bestaande kosten, over de tijd onder normale omstandigheden nodig voor herstel of herbouw van het woonhuis, tot een maximum van 52 achtereenvolgende weken, of maximaal acht achtereenvolgende weken indien de verzekeringnemer binnen laatstgenoemde termijn niet tot herstel of herbouw is overgegaan;
 - de kosten van herstel van tuinaanleg, inclusief beplanting en bestrating, uitgezonderd schade als gevolg van weersinvloeden, diefstal of poging daartoe, vandalisme, relletjes, plundering en werkstaking;
 - extra kosten die verzekerde moet maken door dwingende voorschriften van de overheid;
 - opruimingskosten zijnde de kosten voor afbraak, wegruimen en afvoeren van verzekerde zaken op de locatie van de verzekeringnemer die niet reeds in de schadetaxatie zijn begrepen en het noodzakelijk gevolg zijn van een gedekte gebeurtenis;
 - de door de verzekeringnemer gemaakte kosten voor een tijdelijke woning onder aftrek van de bespaarde kosten, noodzakelijk indien het door hem bewoonde verzekerde woonhuis door een in artikel 3. genoemde gedekte gebeurtenis geheel of gedeeltelijk onbewoonbaar is geworden.
- d. Verzekerd zijn eveneens boven het verzekerd bedrag en gevolg zijnde van een gedekte gebeurtenis:
- bereddingskosten zijnde de kosten door of namens de verzekerden bij of na een gedekte gebeurtenis gemaakt in verband met maatregelen ter voorkoming of vermindering van schade aan verzekerde zaken;
 - salvagekosten zijnde de kosten die door of namens de Stichting Salvage tijdens of direct na een brand worden gemaakt, ondermeer voor het bieden van hulpverlening en het treffen van de

eerste en meest noodzakelijke maatregelen om schade te beperken.

Artikel 5 Beperking van de dekking

De verzekering geeft vanaf het moment dat het verzekerde woonhuis:

- a. geheel of gedeeltelijk gekraakt is;
 - b. (een als zelfstandig aan te merken deel daarvan) leeg komt te staan;
 - c. gedurende de tijd dat het woonhuis in aanbouw of verbouw is en zolang dit niet water- en winddicht is;
 - d. voor een aaneengesloten periode die naar verwachting langer dan twee maanden zal duren, niet meer bewoond zal zijn,
- uitsluitend dekking voor schade ontstaan door brand, blikseminslag, ontploffing, storm en luchtvaartuigen, voor zover deze gevaren reeds verzekerd zijn.

Artikel 6 Uitsluitingen

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

- a. de schade veroorzaakt door overstroming ten gevolge van het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen, oevers of andere waterkeringen, onverschillig of de overstroming oorzaak dan wel gevolg is van een door de polis gedekte gebeurtenis. Deze uitsluiting geldt niet voor brand of ontploffing veroorzaakt door overstroming;
- b. de schade aan antennes en zonweringen bevestigd aan de buitenzijde van het woonhuis;
- c. de kosten voor onderzoek, reinigen, opruimen, opslaan, vernietigen en/of vervangen van grond, (grond)water en oppervlaktewater om de verontreiniging in grond, (grond)water en oppervlaktewater weg te nemen, en de kosten om de verontreiniging te isoleren;
- d. de schade aan het verzekerd object ten gevolge van door de lucht getransporteerde verontreinigende stoffen van elders;
- e. de schade voor zover toe te schrijven aan slecht onderhoud, constructiefouten of bouwvalligheid van het verzekerde woonhuis;
- f. de schade indien de verzekeraar een beroep kan doen op merkelijke schuld, conform het bepaalde in artikel 294 Wetboek van Koophandel.

Artikel 7 Regeling van de schade

1. Omvang van de schade

De schade aan het woonhuis wordt vastgesteld:

- a. indien geen voortaxatie door deskundigen van toepassing is, op het verschil tussen de herbouwwaarde van het woonhuis onmiddellijk voor de schade en de waarde van het overgebleven deel onmiddellijk na de schade, of indien voortaxatie conform artikel 2 lid 6. van toepassing is op het verschil van het bedrag van die taxatie en van de waarde van restanten, te waarden op dezelfde grondslag als de voortaxatie, en/of
- b. op het verschil tussen de verkoopwaarde van het woonhuis onmiddellijk voor de schade en de waarde van het overgebleven deel onmiddellijk na de schade.

2. Herbouwen

De verzekeringnemer dient de verzekeraar binnen twaalf maanden na de schadedatum schriftelijk mee te delen of hij al dan niet zal herbouwen of herstellen. Heeft de verzekerde zijn beslissing niet binnen de gestelde termijn kenbaar gemaakt, dan heeft de schadeafwikkeling plaats zoals in dit artikel lid 2.b. is aangegeven.

- a. Bij herbouw of herstel op dezelfde plaats en met dezelfde bestemming heeft de schadeafwikkeling plaats naar herbouwwaarde als aangegeven in dit artikel lid 1.
- b. In alle andere gevallen wordt de laagste van de naar herbouwwaarde of naar verkoopwaarde berekende schadevaststellingen uitgekeerd. Er zal geen rekening gehouden worden met voortaxatie als omschreven in artikel 2 lid 6..

3. Niet herbouwen

De schade zal altijd worden afgewikkeld als in dit artikel lid 2.b. omschreven indien reeds voor de schade:

- a. de verzekerde het voornemen had het woonhuis af te breken;
- b. het woonhuis bestemd was voor afbraak of onteigening;
- c. het woonhuis door de overheid onbewoonbaar was verklaard;
- d. (een als zelfstandig aan te merken deel van) het woonhuis leegstond of al langer dan twee maanden niet meer bewoond was;
- e. het woonhuis geheel of gedeeltelijk gekraakt was;
- f. het woonhuis ter verkoop stond aangeboden;
- g. na de schade niet hersteld of herbouwd wordt, tenzij de verzekerde een herbouwplicht heeft.

4. Benoeming experts en verdere procedure

- a. Als uitsluitend bewijs van de omvang van de schade zal gelden een taxatie gemaakt door een gezamenlijk te benoemen expert of door twee experts van wie de verzekeringnemer en de verzekeraar er ieder één benoemen. In het laatste geval benoemen beide experts voor de aanvang van hun werkzaamheden samen een derde expert. Bij gebrek aan overeenstemming stelt deze, na de beide experts gehoord of behoorlijk opgeroepen te hebben, de omvang van de schade vast overeenkomstig de poliscondities en binnen de grenzen van de beide taxaties. De experts hebben het recht zich afzonderlijk of gezamenlijk door deskundigen te doen bijstaan.
- b. Benoeming van de expert(s) en aanvaarding van de opdracht moeten blijken uit een door de verzekeringnemer, de verzekeraar en de expert(s) te ondertekenen akte.
- c. Indien enige benoeming door nalatigheid of door gebrek aan overeenstemming niet tot stand komt, zal een benoeming, op verzoek van de meest gereede partij door de voorzitter van de Kamer van Koophandel en Fabrieken te Nijmegen gedaan, voor beide partijen bindend zijn. De partij, van wie dit verzoek uitgaat, zal daarvan aan de wederpartij kennisgeven.
- d. Verzekerden en verzekeraar zijn verplicht de experts alle medewerking te geven die dezen voor een juiste taakvervulling nodig oordelen, waaronder mede te verstaan het ter inzage geven van de polis en het verschaffen van inlichtingen omtrent oorzaak, toedracht en omvang van de schade.
- e. Medewerking aan de omschreven gang van zaken houdt voor de verzekeraar geen erkenning van vergoedingsplicht in.
- f. Honoraria en kosten van experts en deskundigen zijn ten volle voor rekening van de verzekeraar behoudens het in dit artikel lid 5.b. bepaalde. Overtreft echter het totaal aan declaraties van de door de verzekeringnemer benoemde expert(s) en de door dezen geraadpleegde deskundige(n) het overeenkomstige totaal aan de kant van de verzekeraar dan is het meerdere voor rekening van de verzekeringnemer.

5. Recht op schadevergoeding

- a. In geval van schade zullen de in onderhavige voorwaarden bedoelde experts een raming geven van het indexcijfer voor bouwkosten op dat moment. Een verhoging van het indexcijfer ten opzichte van

de laatste premieervaldag, zoals beschreven in artikel 2 lid 7., leidt voor de regeling van de schade tot een evenredige verhoging van het verzekerd bedrag, evenwel met een maximum van 125% van het op de laatste premieervaldag vastgestelde verzekerd bedrag.

- b. Indien het verzekerd bedrag ook na toepassing van de genoemde verhoging niet toereikend is, wordt de schade, evenals de honoraria en kosten van door de verzekeringnemer benoemde experts en deskundigen, vergoed naar verhouding van het verzekerd bedrag tot de volle waarde van de verzekerde zaken onmiddellijk voor de gebeurtenis.
 - c. Indien sprake is van voortaxatie conform artikel 2 lid 6. zullen de in het taxatierapport genoemde bedragen worden aangenomen als de volle waarde van de verzekerde zaken onmiddellijk voor de gebeurtenis, ongeacht het in dit artikel lid 5.a. en b. van dit artikel bepaalde.
 - d. Indien de verzekerde zaken tevens op andere polissen, al dan niet van oudere datum, tegen dezelfde gebeurtenis blijken te zijn verzekerd en het gezamenlijk verzekerd bedrag de waarde van het belang onmiddellijk voor de gebeurtenis overtreft, wordt ter bepaling van de vergoeding het op deze polis verzekerde bedrag naar evenredigheid verminderd.
 - e. Indien sprake is van schade aan zaken die tevens op een speciaal daarvoor bestemde polis verzekerd zijn, bestaat daarvoor onder deze polis geen recht op enige vergoeding.
 - f. De verzekeringnemer is verplicht de verzekeraar kennis te geven van alle andere polissen, die op de verzekerde zaken onmiddellijk voor de gebeurtenis lopende waren.
 - g. De verzekeringnemer zal geen vergoeding ontvangen waardoor hij in een betere vermogenspositie zal geraken dan voorafgaand aan het schadegeval het geval was.
 - h. De betaling van het door de verzekeraar uit te keren schadebedrag wordt exclusief B.T.W. verricht, indien de verzekeringnemer gerechtigd is tot aftrek/teruggave van deze B.T.W.
- 6. Verbrugging**
- a. Verbrugging als in dit artikel omschreven heeft uitsluitend plaats naar polissen waarin een overeenkomstige bepaling is opgenomen en is niet van toepassing op opruimingskosten.
 - b. Indien zaken, al dan niet met voortaxatie verzekerd niet meer aanwezig zijn, worden de vrijvallende sommen aangewend voor de vervangende zaken. Heeft geen dan wel slechts gedeeltelijke vervanging plaatsgehad, dan worden de vrijvallende sommen in de in dit artikel bedoelde herberekening betrokken.
 - c. De premie wordt vervolgens herberekend op basis van de waarden onmiddellijk voor het voorval tegen de onderscheiden premievoeten.
 - d. Indien na herberekening blijkt, dat het totaal van de oorspronkelijke premiebedragen gelijk is aan of groter is dan het totaal van de herberekende premiebedragen, wordt het bepaalde in dit artikel lid 5.b. niet toegepast en heeft schadevergoeding plaats op basis van de onmiddellijk voor het voorval vastgestelde waarde.
 - e. Indien na herberekening blijkt, dat het totaal van de oorspronkelijke premiebedragen kleiner is dan het totaal van de herberekende premiebedragen, worden de verzekerde bedragen herleid in verhouding waarin de tekorten aan verschuldigde premie staan tot het totale overschot aan premie, zodanig dat het totaal van de alsdan herberekende premiebedragen gelijk is aan het totaal van de oorspronkelijke premiebedragen, waarna schadevergoeding plaatsheeft volgens het bepaalde in dit artikel lid 5.b.

- f. Indien meerdere locaties verzekerd zijn dan is het verbruggen van verzekerde bedragen van andere locaties naar de locatie waar zich een schade heeft voorgedaan (hierna: schadelocatie) slechts toegestaan tot een maximaal 130% van de laatst bij de verzekeraar bekende verzekerde bedragen van de schadelocatie bereikt is.

7. Uitkering

- a. Indien de verzekeringnemer recht heeft op schadevergoeding naar herbouwwaarde berekend, wordt eerst 40% van de naar herbouwwaarde berekende schadevergoeding uitgekeerd dan wel 100% van de naar verkoopwaarde berekende schadevergoeding als dit bedrag lager is. De uitkering van het meerdere zal plaatshebben onder overlegging van nota's; de totale op de schade aan het woonhuis betrekking hebbende uitkering zal nooit meer bedragen dan de werkelijk bestede kosten.
- b. In het geval dat de verzekeringnemer recht heeft op schadevergoeding berekend naar verkoopwaarde als omschreven in dit artikel lid 2.b. wordt de aldus berekende schadevergoeding in één termijn uitgekeerd.

8. Abandonnement

De verzekeringnemer zal in geval van schade geen afstand van verzekerde zaken kunnen doen ten behoeve van de verzekeraar.

Artikel 8 Klachten

Klachten naar aanleiding van deze verzekeringsovereenkomst kunnen schriftelijk worden ingediend bij de directie van de verzekeraar. Een samenvatting van de binnen Bovemij Verzekeringen gehanteerde klachtenprocedure is op aanvraag beschikbaar. Wanneer het oordeel van de verzekeraar voor de verzekeringnemer niet bevredigend is, kan de verzekeringnemer zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, NL. Binnen dit instituut zijn werkzaam de Ombudsman Schadeverzekering, de Ombudsman Levensverzekering en de Raad van Toezicht Verzekeringen. Wanneer de verzekeringnemer geen gebruik wil maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden, of hij vindt de behandeling of uitkomst hiervan niet bevredigend, kan de verzekeringnemer het geschil voorleggen aan een bevoegde rechter.