

Hoe gaan wij om met deze voorwaarden?

Alles vastleggen in voorwaarden kan niet. Dat proberen we daarom ook niet. Onze voorwaarden zijn daardoor simpel en leesbaar. We handelen niet naar de letter, maar naar de geest van deze voorwaarden:

- We dekken alle schade waarvan je redelijk mag verwachten dat die gedekt is
- Staat je schade niet in de voorwaarden, dan zoeken we samen een goede oplossing

Wat is verzekerd?

Je bent verzekerd voor plotselinge en onvoorziene schade aan of diefstal van je inboedel. Buiten Nederland ben je ook verzekerd voor verlies van je spullen die je op reis meeneemt of onderweg koopt. Uitgangspunt is vergoeding op basis van nieuwwaarde, behalve:

- als herstel goed mogelijk is
- als het gebruik of uiterlijk niet minder is geworden
- als door ouderdom, gebruik, slijtage of gebrek dit niet meer billijk is. Dan vergoeden we de vervangingswaarde

In welke landen zijn je spullen verzekerd?

Je spullen die je op reis meeneemt zijn over de hele wereld verzekerd.

Binnen het woonhuis	
Wel verzekerd	Alle spullen inclusief huurdersbelang, maar met een maximale vergoeding voor: <ul style="list-style-type: none"> • Antiek, kunst en verzamelingen: € 30.000 voor alles bij elkaar • Sieraden: € 3.500 • Bedrijfsuitrusting/zaken van derden: € 7.500 • Geld: € 250 • Boten, aanhangwagens, onderdelen en accessoires: € 1.250 • Vervanging sloten bij diefstal sleutels: € 500
Niet verzekerd	Schade door: <ul style="list-style-type: none"> • Tekortkomingen van het roerend goed • Onvoldoende onderhoud • Reparatie, reiniging en onderhoud • Het weer tijdens aan- of verbouw • Natuurgeweld: overstroming, aardbeving, grondverzakking, grondverschuiving
Let op	<ul style="list-style-type: none"> • Het gevolg van tekortkomingen is wel verzekerd. • De inboedel die je als zelfstandige zonder personeel in je kantoor hebt, is ook verzekerd.



buiten het woonhuis in de open lucht, tent of caravan	
Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Dezelfde dekking als binnen het woonhuis, maar dan tot een maximum van €10.000 • Bij diefstal of beroving geldt een maximum van € 2.500 • Bij verlies in het buitenland een maximum van € 2.500 • Natuurgeweld: overstroming, aardbeving, grondverzakking, grondverschuiving
Niet verzekerd	<p>Schade door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diefstal zonder braak • Het weer • Vandalisme <p>Schade aan of diefstal van bromfietsen en scooters</p>

Buiten het woonhuis in een ander gebouw of woonhuis	
Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Dezelfde dekking als binnen het woonhuis
Niet verzekerd	<p>Schade door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diefstal zonder braak • Spullen die langer dan 3 maanden aanwezig zijn
Let op	<ul style="list-style-type: none"> • Dit geldt voor bijvoorbeeld kantoor, kantine en vakantieadres.

Buiten het perceel in de auto	
Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Bij diefstal tot een maximum van € 1.000

Ruiten en ramen in deuren	
Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Vervanging • Noodzakelijke voorzieningen

Gevolgschade (de gevolgen van een schade)	
Wel verzekerd	<p>Per schadeonderdeel tot een maximum van €10.000</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bereddingskosten (kosten die zijn gemaakt om schade te voorkomen) • Opslag • Opruiming • Extra kosten levensonderhoud • Tuinaanleg



Wat is niet verzekerd?

We vergoeden geen schade die is ontstaan of veroorzaakt door:

- Kortsluiting / doorbranding; de gevolgschade is wel gedekt
- Normaal huishoudelijk gebruik (zoals slijtage)
- Grondwater
- Ongedierte, bacteriën, virussen of plantvorming
- Dieren
- Vandalisme waarbij geen sprake is van onrechtmatig binnendringen
- Slecht onderhoud van het woonhuis
- Spullen die je of één van je gezinsleden gebruikt voor illegale activiteiten. De spullen zelf zijn ook niet verzekerd

We vergoeden ook geen schade als:

- Die op basis van een wet of een andere verzekering al wordt vergoed of vergoed zou worden als je niet bij ons verzekerd was geweest
- Je ons opzettelijk onjuiste informatie hebt gegeven bij aanvang van je verzekering of bij schade, of belangrijke wijzigingen niet hebt doorgegeven
- Je de schade opzettelijk hebt toegebracht of dat met jouw toestemming is gebeurd
- Die is veroorzaakt of verband houdt met molest of atoomkernreacties

De uitsluiting van atoomkernreacties geldt niet als:

- Deze te maken hebben met radioactieve nucliden, die zich buiten een kerninstallatie bevinden. Deze nucliden moeten gebruikt worden of bestemd zijn om te gebruiken voor industriële, commerciële, landbouwkundige, medische, onderwijskundige, wetenschappelijke doeleinden of niet-militaire beveiligingsdoeleinden en
- Er door de overheid een vergunning voor vervaardiging, gebruik, opslag en het zich ontdoen van radioactieve stoffen is afgegeven

Voor zover er volgens de wet een derde voor de geleden schade aansprakelijk is, blijft de uitsluiting van kracht. Onder 'wet' verstaan wij de Wet Aansprakelijkheid Kernongevallen (Staatsblad 1979 - 225). In deze wet is de bijzondere wettelijke regeling van de aansprakelijkheid op het gebied van de kernenergie opgenomen. Onder 'kerninstallatie' verstaan wij een kerninstallatie in de zin van deze wet of aan boord van een schip.

Wat is je eigen risico?

We rekenen geen eigen risico voor reparaties bij door Ditzo geselecteerde herstelbedrijven.

Laat je de reparaties bij een ander herstelbedrijf doen, dan rekenen we een eigen risico van € 100 per gebeurtenis.

Waar kun je de polis zien?

Ga op internet naar ditzo.nl en klik op Mijn Ditzo en log in.

In Mijn Ditzo vind je de polis. Als je wilt, kun je deze ook afdrukken.

Hoe bepalen wij je premie?

- Wij bepalen de premie op basis van de gegevens die je bij de aanvraag hebt ingevuld of aan de telefoon hebt doorgegeven
- Om altijd een adequate vervanging van de inboedel te kunnen garanderen wordt de premie geïndexeerd.

Wanneer begint de verzekering?

- De ingangsdatum van je verzekering staat op je online polis die je via “mijn Ditzo” kunt inzien.
- Je verzekering geldt voor onbepaalde tijd.
- De dekking begint nooit eerder dan het tijdstip waarop de verzekering is afgesloten.



- Als de eerste incasso niet kan plaatsvinden, ben je niet verzekerd geweest.
- Schade die het gevolg is van gebeurtenissen die voor de ingangsdatum hebben plaatsgevonden, vergoeden we niet.
- Je hebt 14 dagen bedenktijd vanaf de datum van het afsluiten van de verzekering. In die periode kun je, zonder enige verplichting, de verzekering ongedaan maken. De premie die je al hebt betaald, betalen we dan volledig terug.

Wanneer en hoe kun je de verzekering beëindigen?

Je kunt de verzekering altijd beëindigen per telefoon of online via 'Mijn Ditzo'. Per direct of per een datum in de toekomst. Op die datum stopt je verzekering en ben je dus overal van af. De premie die je teveel hebt betaald storten we dan terug op je rekening.

Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?

- Als we de verschuldigde premie niet kunnen afschrijven van je rekening.
- Als je veel of onduidelijke schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om met jou te kijken wat de oorzaken zijn en of die in de toekomst voorkomen kunnen worden. Wil je daaraan niet meewerken, of schatten wij in dat je gedrag niet gaat veranderen, dan kan dat aanleiding zijn om de verzekering te beëindigen. Wij delen dat per brief mee en hanteren een opzegtermijn van 2 maanden.
- Als vast is komen te staan dat er sprake is van fraude, oplichting of bedrog. De verzekering eindigt dan op de datum van de dagtekening van de brief waarmee we je dit meedelen. Dit kan voor ons reden zijn ook je andere Ditzo-verzekeringen direct te beëindigen.

Wanneer eindigt de verzekering automatisch?

Als je geen belang meer bij je verzekering hebt (zoals bij totaal verlies). In alle gevallen betalen we dan je teveel betaalde premie terug.

Hoe betaal je premie?

- Je betaalt de premie per maand vooruit. De premie wordt automatisch van je rekening afgeschreven. Je kunt zelf geen premie naar ons overmaken. Als je de verzekering afsluit, schrijven we direct je eerste premie af.
- We schrijven je premie af rond de 28^e van elke maand. Als dat niet lukt, krijg je daarover bericht. Lukt het de maand erop ook niet, dan krijg je bericht dat we het nog 1 keer proberen. Als bij de 3^e (en laatste) poging de maand erop je premie ook niet afgeschreven kan worden, beëindigen we je verzekering in haar geheel per de eerste dag dat je premieachterstand is ontstaan. Je krijgt daarover bericht.
- Als je schade krijgt en een premieachterstand hebt, nemen we de schade pas in behandeling als we de achterstallige premie hebben kunnen afschrijven van je rekening.
- Je kunt dagelijks je verzekeringen wijzigen en opzeggen.
Als je premie daardoor lager wordt, verrekenen we dat aan het eind van de maand met andere premies. Kan dat niet, dan storten we het teveel betaalde bedrag terug op je rekening.
Als je premie daardoor hoger wordt, schrijven we die direct af van je rekening.
- Als je de verzekering wijzigt, beoordelen we je gegevens op dezelfde manier als bij een nieuwe verzekering. Gevolgen van je wijziging kunnen dus zijn dat je premie hoger of lager wordt, of dat we je niet meer kunnen verzekeren.

Wij kunnen openstaande (premie)bedragen verrekenen met schadevergoedingen die we aan je moeten uitkeren.

Waar zijn je premie en dekking op gebaseerd?

Wij berekenen je premie en sluiten je verzekering af op basis van de gegevens die je ons hebt verstrekt.



Wat moet je doen bij schade?

1. Neem zo snel mogelijk contact met ons op:
 - Bel 0800-76734896 (0800-SOSDITZO). Gratis 24 uur per dag, 7 dagen per week.
 - Schade in het **buitenland**: Bel +31 30 699 07 08 (24 uur per dag, 7 dagen per week).
 - Of meld schade online: ditzo.nl
2. Is de schade veroorzaakt door diefstal of inbraak? Doe direct **aangifte bij de politie**, en stuur het proces verbaal naar ons. Doe dit in het **buitenland** bij de **lokale politie**, ook bij verlies.

Hoe wordt een schade vastgesteld en vergoed?

- Wij gaan ervan uit dat je de omvang van de schade correct opgeeft. Zowel jij als wij hebben de mogelijkheid om een deskundige in te schakelen. Als je daar gebruik van wilt maken, moet je ons dat wel eerst laten weten. De deskundigen moeten zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties en worden betaald door ons. Als wij (of onze deskundigen) het niet eens kunnen worden, benoemen de deskundigen samen een derde deskundige. Die stelt de omvang van de schade voor jou en ons bindend vast.
- Je hoort van ons of de schade vergoed wordt en wat de vergoeding zal zijn.

Hoe gaan wij om met schades?

We willen de schade, waarvoor je bent verzekerd, volledig vergoeden. Tegelijkertijd willen we de premie zo laag mogelijk houden. Dat bereiken we door:

- Samen te werken met zorgvuldig geselecteerde herstel- en reparatiebedrijven
- Schades waar mogelijk op te lossen door:
 - Reparaties
 - Vervanging als reparatie onwenselijk is
 - Vergoeden in geld als vervanging of reparatie onmogelijk is
- Erop te vertrouwen dat je de juiste omvang van de schade opgeeft
- Soms inspecties uit te (laten) voeren:
 - Steekproefsgewijs
 - Als het lastig is om de kosten van herstel of vervanging vast te stellen
 - Als we twijfels hebben over de aard en/of toedracht van de schade
- Bij schade snel met je te overleggen hoe de schade hersteld wordt

Voordelen voor jou:

- Bij reparaties door samenwerkende bedrijven heb je geen eigen risico

Krijg je schade altijd vergoed?

Soms vergoeden we de nieuwwaarde van spullen **niet**:

- Als herstel goed mogelijk is
- Als het gebruik of uiterlijk niet minder is geworden
- Als door ouderdom, gebruik, slijtage of gebrek dit niet meer billijk is, dan vergoeden we de vervangingswaarde.

We zullen nooit een beroep op onderverzekering doen.

Kunnen wij premie en voorwaarden wijzigen?

Ja, we kunnen de premie en/of voorwaarden van deze verzekering wijzigen. Als we dat doen, dan hoor je dat 2 maanden van tevoren van ons. Ga je niet akkoord met de wijziging, dan kun je natuurlijk de verzekering opzeggen.

Waar kun je informatie over ons opvragen?

Je kunt informatie over ons opvragen bij de Autoriteit Financiële Markten.



Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Heb je een klacht of ben je het oneens met een beslissing van een Ditzo-medewerker? Neem dan alsjeblieft contact met ons op, zodat we het kunnen bespreken. Kom je er met onze medewerker niet uit, dien je klacht dan in via Mijn Ditzo. Lossen wij je klacht niet op, dan kun je hem voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of aan de rechter.

Wat vergoeden we als je schade hebt door terrorisme?

Wij vergoeden je schade dan op basis van het Protocol afwikkeling Claims van de NHT. Daarin staat dat we schadevergoeding kunnen beperken bij terrorisme, kwaadwillige besmetting en dergelijke. De volledige tekst van dit protocol kan je vinden op www.terrorisneverzekerd.nl/protocol.php.

Hoe gaan we om met je persoonlijke gegevens?

We gaan fatsoenlijk om met je persoonlijke gegevens.

We vragen je alleen om die persoonlijke gegevens die nodig zijn om:

- **Verzekeringen** te kunnen afsluiten en uitvoeren
- **Fraude** te voorkomen en bestrijden
- Je per e-mail **commerciële aanbiedingen** te doen. Wil je dat niet, dan kun je dat natuurlijk aangeven. Ga daarvoor naar [Mijn Ditzo](#).

Als je onze website bezoekt:

- Bewaren we je **bezoekgegevens** en bewaart je browser een **cookie**. Dat doen we om je steeds relevantere informatie te kunnen aanbieden.
- Kun je al je persoonlijke gegevens altijd **inzien en wijzigen** via [Mijn Ditzo](#). Je gegevens zijn beveiligd met een wachtwoord. Je bent zelf verantwoordelijk voor het geheim houden van je wachtwoord.

We houden ons aan:

- De Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen. Vind je dat we iets hebben gedaan in strijd met deze gedragscode? Vertel het ons dan. Kom je er met ons niet uit en vind je ons gedrag nog steeds in strijd met deze gedragscode, meld het dan bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

We wisselen je schadegegevens en verzekeringsgegevens uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) in Zeist. We houden ons aan het privacyreglement van de Stichting CIS.

We kunnen telefoongesprekken opnemen. Zo beperken we administratieve rompslomp. En kunnen we met jou altijd achteraf vaststellen welke afspraken we gemaakt hebben. De telefoongesprekken kunnen ook worden gebruikt voor trainingsdoeleinden van onze medewerkers

Als je een verzekering afsluit vragen we alleen of je ooit een verzekering is geweigerd of opgezegd en naar eventuele **strafrechtelijke gegevens** over de afgelopen 8 jaar.

We kunnen de tekst van deze privacyverklaring wijzigen. Bijvoorbeeld als we starten met andere financiële diensten waarvoor andere regels gelden.

Wat bedoelen we met...?

- **Inboedel:** alle roerende zaken die deel uitmaken van de huishouding, inclusief kostbaarheden, maar exclusief motorrijtuigen (bromfietsen en scooters behoren wel tot de inboedel)
- **Woonhuis:** het gebouw dat op de polis bij het risicoadres staat vermeld en alle zaken die daar logischerwijs bij horen
- **Nieuwwaarde:** het bedrag dat nodig is om dezelfde, gelijkwaardige spullen **nieuw** te kopen.
- **Vervangingswaarde:** het bedrag dat nodig is om je spullen te vervangen door gelijkwaardige spullen.
- **Huurdersbelang:** Je belang dat je als huurder hebt doordat je aanpassingen, verbeteringen en/of uitbreidingen hebt aangebracht in je huurwoning en die volgens de huurovereenkomst voor je eigen rekening komen.
- **Indexering:** Het verwerken van stijgingen of dalingen van de kosten voor het herstellen van schade (loonkosten en materialen) en de prijzen van inboedel. Hiervoor gebruiken wij het laatst berekende indexcijfer van woninginboedels van het Centraal Bureau voor de Statistiek.



- **Je/Jij/Verzekeringnemer:** Degene die de verzekeringsovereenkomst met Ditzo is aangegaan.
- **Wij/we:** Ditzo B.V. in Zeist, KvK Utrecht 30227226, gevolmachtigd agent van Fortis ASR Schadeverzekering N.V.
- **Verzekeraar:** Fortis ASR Schadeverzekering N.V., KvK Utrecht 30031823
- **Atoomkernreactie:** Iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit
 - **Molest**
 - Gewapend conflict
Elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of althans de een de ander, bestrijden met gebruik van militaire machtsmiddelen. Onder gewapend conflict verstaan wij ook het gewapend optreden van een Vredesmacht der Verenigde Naties.
 - Burgeroorlog
Een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van een zelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is.
 - Opstand
Georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, dat is gericht tegen het openbaar gezag.
 - Binnenlandse onlusten
Min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, die zich op verschillende plaatsen binnen een staat voordoen.
 - Oproer
Een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, die is gericht tegen het openbaar gezag.
 - Mouterij
Een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van de gewapende macht, die is gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

Wat mag je van ons verwachten?

Dat we:

- Redelijk zijn
- Billijk zijn
- Respect voor je hebben
- Je vertrouwen
- De schade waarvoor je bent verzekerd, volledig willen vergoeden
- Samen met jou zoeken naar een goede oplossing bij schade
- Onze medewerkers zelf beslissingen laten nemen over schadevergoeding als je schade niet in de voorwaarden staat

Wat mogen we van jou verwachten?

Dat je:

- Redelijk bent
- Billijk bent
- Respect voor ons hebt
- Voorzichtig met je spullen omgaat
- Al het redelijke doet om schade te voorkomen en te beperken
- Politieaangifte doet bij strafbare feiten zoals inbraak en diefstal en verlies in het buitenland
- Schade zo snel mogelijk aan ons meldt
- Ons alle informatie geeft die voor de schadeafhandeling van belang kan zijn
- Meewerkt aan het snel en goed regelen van schadevergoeding
- Juiste gegevens verstrekt
- Alle wijzigingen aan ons doorgeeft die voor je verzekering van belang zijn
- Ervoor zorgt dat er elke maand genoeg saldo op je betaalrekening staat zodat we je premie automatisch kunnen afschrijven

