

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 in alle redelijkheid naar de bedoeling van deze voorwaarden.

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 dat door ouderdom, gebruik, slijtage of gebrek 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. Je spullen zijn verzekerd op reizen tot maximaal 90 dagen achter elkaar. Ga je langer weg? Bel ons dan even.

Binnen je huis	
Wel verzekerd	<p>Alle spullen van jou en je gezinsleden.</p> <p>Er geldt een maximale vergoeding voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antiek, kunst en verzamelingen: € 30.000 voor alles bij elkaar • Sieraden: € 3.500 • Bedrijfsuitrusting/spullen van anderen: € 7.500 • Geld: € 250 • Boten, aanhangwagens, onderdelen en accessoires: € 1.250 <p>Heb je een huurwoning, dan zijn verbeteringen die je aanbrengt ook verzekerd, bijvoorbeeld een nieuwe keuken.</p>
Niet verzekerd	<p>Schade door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparatie, reiniging en onderhoud • Het weer tijdens aan- of verbouw • Natuurgeweld: overstroming, aardbeving, grondverzakking, grondverschuiving <p>Kosten van normaal onderhoud</p>
Let op	<ul style="list-style-type: none"> • Worden je sleutels gestolen, dan vergoeden we tot maximaal € 500 voor het vervangen van je sloten • Het gevolg van tekortkomingen aan je huis is wel verzekerd • De inboedel die je als zelfstandige zonder personeel in je kantoor hebt, is ook verzekerd tot maximaal € 7.500



Buiten je huis	
Wel verzekerd	<p>Alle spullen van jou en je gezinsleden zijn buitenshuis verzekerd met een maximale vergoeding van €10.000 per gebeurtenis. Dus ook op reis.</p> <p>Er geldt een lagere maximale vergoeding voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sieraden: € 3.500 • Bedrijfsuitrusting/spullen van anderen: € 7.500 • Geld: € 250 • Boten, aanhangwagens, onderdelen en accessoires: € 1.250 • Vervanging sloten bij diefstal sleutels: € 500 • Bij diefstal, beroving of verlies op reis: € 2.500 <p>Natueurgeweld op reis: overstroming, aardbeving, grondverzakking, grondverschuiving</p>
Niet verzekerd	<p>Schade door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verlies (kwijtraken) • Het weer • Vandalisme • Schade aan of diefstal van motorrijtuigen (inclusief bromfietsen en scooters) en fietsen
In een ander huis of gebouw	
Wel verzekerd	<p>Alle spullen van jou en je gezinsleden zijn ook verzekerd in een ander huis of gebouw, bijvoorbeeld kantoor, kantine en vakantieadres.</p> <p>Er geldt een maximale vergoeding voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antiek, kunst en verzamelingen: € 30.000 voor alles bij elkaar • Sieraden: € 3.500 • Bedrijfsuitrusting/spullen van anderen: € 7.500 • Geld: € 250 • Boten, aanhangwagens, onderdelen en accessoires: € 1.250 • Vervanging sloten bij diefstal sleutels: € 500
Niet verzekerd	<p>Schade door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reparatie, reiniging en onderhoud • Het weer tijdens aan- of verbouw • Natueurgeweld: overstroming, aardbeving, grondverzakking, grondverschuiving • Diefstal zonder braak • Spullen die langer dan 3 maanden in het huis of gebouw liggen <p>Kosten van normaal onderhoud</p>



In de auto	
Wel verzekerd	Spullen die uit je auto gestolen worden vergoeden we met een maximum van € 1.000.
Ruiten en ramen in deuren	
Wel verzekerd	Vervanging en noodzakelijke voorzieningen
Gevolgschade	
Wel verzekerd	De gevolgen van schade zijn verzekerd met een maximum van € 10.000. <ul style="list-style-type: none"> • Bereddingskosten (kosten die zijn gemaakt om schade te voorkomen) • Opslag • Opruiming • Extra kosten levensonderhoud • Tuinaanleg • Tijdelijke vervangende woonruimte

Wat is niet verzekerd?

We vergoeden geen schade die is ontstaan of veroorzaakt door:

- Kortsluiting /doorbranding; de gevolgschade vergoeden we wel
- 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 of criminele 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 of als reparatie niet mogelijk is. Laat je de reparaties bij een ander herstelbedrijf doen of kies je voor een uitkering in geld, 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 polisblad 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 van de verzekering 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. Heb je de premie al betaald? Neem dan even contact met ons op. 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 wordt je verzekering stopgezet wegens wanbetaling.
- Als blijkt dat je ons bij aanvang van de verzekering niet alle of ons niet de juiste informatie hebt gegeven over je situatie, en we je aanvraag niet zouden hebben geaccepteerd als je ons de juiste informatie zou hebben gegeven.
- Als je veel schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om een eigen risico toe te passen of om de verzekering te beëindigen. Als we je verzekering beëindigen dan hanteren we 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 waarin we je dit meedelen.

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. Als je de verzekering afsluit, schrijven we rond de ingangsdatum van de polis je eerste premie af.
- Als de eerste afschrijving lukt, ben je verzekerd vanaf de ingangsdatum van de polis. Lukt de eerste afschrijving niet, dan ben je pas verzekerd vanaf het moment dat we je eerste betaling hebben ontvangen.
- We schrijven je maandpremie af aan het begin van elke maand. Als dat niet lukt, zullen wij nog 2 keer proberen de bedragen te incasseren. Mochten deze pogingen alle drie mislukken dan beëindigen we je verzekering. Je krijgt daarover bericht.
- Als je bij ons bent verzekerd en een betalingsachterstand krijgt van meer dan 30 dagen, vervalt je dekking vanaf de dag dat je ons premie verschuldigd bent. En nemen wij je schadeclaim niet in behandeling. Je dekking gaat weer in vanaf het moment dat we je (achterstallige) premie hebben ontvangen en geaccepteerd.
- Je kunt dagelijks je verzekering wijzigen door dekkingen aan of uit te zetten. Als je premie daardoor lager wordt, storten we de te veel betaalde premie terug op je rekening. Als je op dat moment een betalingsachterstand hebt, trekken we het terug te betalen bedrag af van het bedrag dat je nog moet betalen. Als je premie hoger wordt doordat je je dekkingen wijzigt, schrijven we het extra premiebedrag 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. In dat laatste geval zullen we je verzekering beëindigen.
- Wij kunnen openstaande (premie)bedragen verrekenen met schade-uitkeringen.

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. Aan het begin van elke maand berekenen we je premie op basis van je actuele gegevens. Zo is je premie dus altijd up to date en betaal je altijd het juiste bedrag. In Mijn Ditzo vind je je premie. Als je je gegevens wijzigt, gaat de nieuwe premie per direct in.

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 onmogelijk 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 1 maand 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.terrorismeverzekerd.nl.

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 Gedragcode 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.



Hoe gaan we om met fraude?

Vertrouwen is één van de uitgangspunten van verzekeren. Dit vertrouwen wordt soms misbruikt door fraude te plegen. Fraude is bijvoorbeeld:

- Niet eerlijk vertellen wat er is gebeurd
- Bedragen op aankoopnota's veranderen
- Meer claimen dan de geleden schade
- Een afgewezen schade nogmaals opgeven

We doen steekproefsgewijs onderzoek naar schadeclaims. Als wij fraude vaststellen dan nemen we een aantal maatregelen:

- De schade keren wij niet uit
- Alle kosten en uitkeringen verhalen wij op jou
- We doen altijd aangifte bij de politie
- We beëindigen alle verzekeringen die je bij ons hebt
- De fraudecoördinator van de verzekeraar neemt je gegevens op in hun incidentenregister en kan je gegevens opnemen in het Extern Verwijzingsregister.

Het Extern Verwijzingsregister is een onderdeel van het incidentenregister van de verzekeraar. De registratie kan door andere verzekeraars worden getoetst. Zie voor meer informatie www.stichtingcis.nl. 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

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
- **In een gezin:**
 - Jezelf
 - Je echtgenoot/echtgenote of partner
 - Je minderjarige kinderen (tot 18 jaar).
 - Je meerderjarige kinderen die bij jou inwonen of voor studie of stage ergens anders binnen Europa wonen.
- **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 ASR Schadeverzekering N.V.
- **Reis:** je bent tenminste 1 nacht van huis. Woon-werkverkeer beschouwen we niet als een reis.
- **Verzekeraar:** 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

Wat verlangen we van jou?

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 schade door inbraak, diefstal of verlies op reis.
- 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
- Binnen 2 dagen alle wijzigingen aan ons doorgeeft die voor je verzekering van belang zijn, zoals een verhuizing of wijziging van je contactgegevens
- Ervoor zorgt dat er elke maand genoeg saldo op je betaalrekening staat zodat we je premie automatisch kunnen afschrijven

Als je hier niet aan voldoet?

Kan dat voor ons reden zijn om:

- Je verzekering te beëindigen
- Bij een schade minder of niets uit te keren
- Eventueel betaalde schade op jou te verhalen

