

VOORWAARDEN

AUTOVERZEKERING



Verzekerd van alle aandacht.



Inhoudsopgave

Belangrijk

Waarom deze voorwaarden belangrijk voor u zijn	4
Zo leest u de voorwaarden	5

Mijn verzekering

1. Wat verzeker ik met de Generali Autoverzekering?	6
2. Wat is niet verzekerd?	7
3. Als iemand anders mijn auto bestuurt, wat is dan verzekerd?	7
4. Zijn de passagiers meeverzekerd?	8
5. In welke landen ben ik verzekerd?	8
6. Heb ik een eigen risico?	8
7. Heb ik voor deze verzekering een antidiefstalsysteem nodig?	9

Schade

8. Ik heb schade. Wat moet ik doen?	10
9. Wat gebeurt er nadat ik de schade heb gemeld?	10
10. Hoeveel schadevergoeding krijg ik?	11
11. Wanneer krijg ik geen schadevergoeding?	11
12. Ik ben het niet eens met Generali over de hoogte van de schadevergoeding of uitkering. Wat kan ik doen?	13
13. Wanneer moet ik de schadevergoeding terugbetalen aan Generali?	13
14. Wat als ik niet meer verder kan rijden na een verkeersongeval?	13
15. Wat als mijn auto gestolen of vermist is?	14
16. Betaalt Generali een waarborgsom als ik word vastgehouden? Of als mijn auto in beslag is genomen?	14

De premie

17. Hoeveel premie moet ik betalen?	15
18. Kan ik korting krijgen op de premie als ik schadevrij rijd?	15
19. Ik heb schade. Wat betekent dat voor mijn premie?	16
20. Wanneer moet ik de premie betalen?	16
21. Wat als ik niet of niet op tijd betaal?	17
22. Mag Generali mijn premie wijzigen?	17

De verzekering afsluiten, wijzigen, beëindigen

23. Vanaf wanneer ben ik verzekerd?	18
24. Kan ik mij nog bedenken?	18
25. Mag ik mijn verzekering wijzigen?	18
26. Welke wijzigingen moet ik doorgeven?	18
27. Mag Generali de voorwaarden van mijn verzekering wijzigen?	19
28. Wanneer kan ik mijn verzekering beëindigen?	19
29. Mag Generali mijn verzekering beëindigen?	19

Mijn aanvullende dekkingen

30.	Kan ik mijn verzekering uitbreiden? _____	20
Schade Inzittenden		
31.	Wat verzekert ik met Schade Inzittenden? _____	20
32.	Hoeveel ontvangen de inzittenden bij letsel of de nabestaanden bij overlijden door een verkeersongeval? _____	21
33.	Zijn de spullen van de inzittenden meeverzekerd? _____	21
Ongevallen Inzittenden		
34.	Wat verzekert ik met Ongevallen Inzittenden? _____	21
35.	Hoeveel ontvangen de inzittenden bij letsel door een verkeersongeval? _____	22
36.	Hoeveel ontvangen de nabestaanden bij overlijden door een verkeersongeval? _____	23
Rechtsbijstand Auto of Verhaalservice		
37.	Wat verzekert ik met Rechtsbijstand Auto of de Verhaalservice? _____	23
38.	Wanneer heb ik recht op juridische hulp? _____	23
39.	Van wie krijg ik juridische hulp? _____	24
40.	Welke kosten betaalt DAS? _____	24
41.	Wanneer heb ik geen recht op juridische hulp? _____	24
Pechhulp		
42.	Wat verzekert ik met Pechhulp? _____	25
43.	Wat krijg ik vergoed bij pech in Nederland? _____	25
44.	Ik heb Pechhulp Europa. Wat krijg ik vergoed bij pech in Europa? _____	25
Verlenging Nieuwwaarderegeling		
45.	Wat verzekert ik met Verlenging Nieuwwaarderegeling? _____	26
Overige voorwaarden		
46.	Kan mijn recht op schadevergoeding of een uitkering verjaren? _____	27
47.	Wat doet Generali als ik fraude heb gepleegd? _____	27
48.	Hoe kan ik een klacht indienen? _____	27
49.	Hoe gaat Generali om met mijn persoonsgegevens? _____	27

Belangrijk

WAAROM DEZE VOORWAARDEN BELANGRIJK VOOR U ZIJN

Deze voorwaarden horen bij uw Generali Autoverzekering. Hierin leest u waarvoor u verzekerd bent, hoe de verzekering werkt en welke regels daarbij gelden. Er staat in wat u van Generali mag verwachten en wat wij van u verwachten. Zo weet u precies waar u aan toe bent. Niet alleen als u de verzekering afsluit, maar ook als u iets wijzigt of schade heeft.

De Generali Autoverzekering in het kort

Met de Generali Autoverzekering verzekert u uw auto. U bent in elk geval verzekerd tegen schade die met uw auto wordt veroorzaakt aan anderen of aan andermans spullen. Want dat is wettelijk verplicht volgens de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (Wam).

Daarnaast kunt u ook schade aan uw auto verzekeren. Dat kan met de dekking WA Plus of de dekking Allrisk. Op uw polisblad staat welke dekking u heeft gekozen: WA, WA Plus of Allrisk.

U kunt uw Generali Autoverzekering uitbreiden met de volgende aanvullende dekkingen:

- Ongevallen Inzittenden
- Schade Inzittenden
- Rechtsbijstand Auto
- Verhaalservice
- Pechhulp Nederland of Pechhulp Europa
- Verlenging Nieuwwaarderegeling

Op uw polisblad staat of u aanvullende dekkingen heeft afgesloten en zo ja, welke dat zijn.

U kunt op ons rekenen

Bij Generali gaan wij uit van wederzijds vertrouwen. U kunt erop rekenen dat wij onze afspraken nakomen. En dat we u goed en snel helpen. Andersom vertrouwen wij ook op u. Wij gaan ervan uit dat u ons altijd eerlijk en op tijd informeert over zaken die van belang zijn voor uw verzekering. En dat u uw premie op tijd betaalt.

Dit zijn onze uitgangspunten bij deze voorwaarden:

- Wij vergoeden schade als in deze voorwaarden staat dat die schade vergoed zal worden.
- Wij vergoeden schade niet als in deze voorwaarden staat dat die schade niet vergoed zal worden.
- Voor schade die niet in deze voorwaarden staat, zoeken we samen een oplossing op basis van deze voorwaarden.

Verandert uw situatie?

Het is belangrijk dat uw verzekering goed past bij uw persoonlijke situatie. Verandert er iets in uw situatie? Geef het aan ons door. Dat kan via onze website, maar u kunt ons ook mailen of bellen. Onze medewerkers helpen u graag.

Neem in ieder geval contact met ons op in de volgende situaties:

- U heeft geen auto meer.
- U heeft een andere auto.
- U gaat uw auto langer dan 3 maanden achterelkaar in het buitenland gebruiken.
- Uw auto krijgt een buitenlands kenteken.
- U of de hoofdbestuurder van de auto verhuist.
- Iemand anders wordt de hoofdbestuurder van de auto.
- U gaat meer of minder kilometers per jaar rijden.
- U wilt uw verzekering wijzigen.

- U heeft schade.
- Uw IBAN waarvan de premie wordt afgeschreven verandert.
- Uw adres, e-mail of telefoonnummer wijzigt.

Zo bereikt u ons

Voor vragen over uw schade

Telefoon 088 - 668 08 70
 E-mail schademeld@generali.nl
 Adres Generali
 Klantcontactcentrum Schade
 Postbus 1888
 1110 CL Diemen
 Website www.generali.nl

Voor vragen over uw polis of premie

Telefoon 088 - 668 00 00
 E-mail service@generali.nl
 Adres Generali
 Afdeling Service & Advies
 Postbus 1888
 1110 CL Diemen
 Website www.generali.nl

Gaat het om een spoedgeval?

Bij spoed kunt u ons altijd, 24 uur per dag, telefonisch bereiken via (020) 660 44 88 (vanuit Nederland) of +31 20 660 44 88 (vanuit het buitenland).

ZO LEEST U DE VOORWAARDEN

Deze voorwaarden gaan over u en over ons

In deze voorwaarden hebben we het over 'u' en over 'ons'.

- Staat er 'u' of 'ik'? Dan bedoelen wij de persoon die de verzekering afsluit of de persoon die (met uw toestemming) de auto bestuurt.
- Met 'wij', 'we' en 'ons' bedoelen we: Generali schadeverzekering maatschappij nv.

Leeswijzer

De voorwaarden zijn geschreven in de vorm van vragen met antwoorden. De vragen zijn genummerd en over 6 hoofdstukken verdeeld:

1. Mijn verzekering. Alles over uw verzekering: wat u verzekert en wat u niet verzekert.
2. Schade. U heeft schade. Wat moet u doen? En hoeveel vergoeding krijgt u?
3. De premie. Hoeveel premie moet u betalen, wanneer moet u die betalen en kan de premie wijzigen?
4. De verzekering afsluiten, wijzigen en beëindigen. Welke regels gelden bij het afsluiten, wijzigen of stopzetten van de verzekering?
5. Mijn aanvullende dekkingen. Alles over de aanvullende dekkingen.
6. Overige voorwaarden. Wat kunt u doen als u een klacht heeft? Wat doet Generali met uw persoonsgegevens?

Meer informatie

Tussen de genummerde vragen door vindt u tekstkaders met extra informatie.

Onderstreepte woorden

Bepaalde woorden in de voorwaarden zijn onderstreept. Daarmee geven wij aan dat de betekenis van die woorden in de voorwaarden wordt uitgelegd.

Mijn verzekering

1. WAT VERZEKER IK MET DE GENERALI AUTOVERZEKERING?

- U verzekert zich tegen schade (zie uitleg op pagina 7) die met uw auto wordt veroorzaakt. Dat kan schade zijn aan andere personen of andermans spullen. Maar het kan ook schade zijn aan uw auto zelf: dat hangt af van de dekking die u heeft gekozen. Op uw polisblad staat welke dekking u heeft gekozen: WA, WA Plus of Allrisk.

Wat is verzekerd?

	WA	WA Plus	Allrisk
Schade aan anderen of andermans spullen: <ul style="list-style-type: none">veroorzaakt met uw auto;door spullen die van uw auto vallen;door de aanhangwagen, caravan of vouwwagen die aan uw auto is gekoppeld.	✓	✓	✓
Schade aan uw andere auto of motorrijtuig: <ul style="list-style-type: none">die door of met uw auto wordt veroorzaakt, behalve als uw andere auto of motorrijtuig Allrisk verzekerd is.	✓	✓	✓
Schade aan uw auto door: <ul style="list-style-type: none">brand, explosies, storm, hagel en natuurgeweld, zoals lawines en overstromingen;kortsluiting in de auto;botsing met vogels en loslopende dieren;diefstal, oplichting, verduistering of een poging daartoe, <u>joyriding</u> (zie uitleg op pagina 7), inbraak, vandalisme of een poging daartoe.	✗	✓	✓
Schade aan de ruiten van uw auto	✗	✓	✓
Schade aan uw auto door: <ul style="list-style-type: none">aanrijding;omslaan;van de weg raken of in het water vallen;een andere plotselinge oorzaak van buiten de auto, of door de bestuurder zelf veroorzaakt (zonder opzet).	✗	✗	✓

✗ = niet verzekerd ✓ = wel verzekerd

- Heeft u de dekking WA Plus of de Allrisk? Dan kunt u de accessoires in uw auto ook meeverzekeren. Dat zijn accessoires die later - dus nádat de auto uit de fabriek werd afgeleverd - zijn ingebouwd of gemonteerd. Bijvoorbeeld een later ingebouwd navigatiesysteem of een later ingebouwde geluidsinstallatie. Accessoires die los meegenomen kunnen worden, zijn niet meeverzekerd. Op uw polisblad staat of u accessoires heeft meeverzekerd.
- Heeft u de dekking WA Plus of Allrisk? En krijgt u op basis van deze voorwaarden een vervangende auto? Dan geldt deze verzekering ook voor die vervangende auto.
- U kunt uw dekking uitbreiden met een aantal aanvullende dekkingen. Daarover leest u meer bij 'Mijn aanvullende dekkingen' vanaf pagina 20.

Schade

Met schade bedoelen wij schade aan personen en/of spullen. Bijvoorbeeld u rijdt iemand aan waardoor die persoon zijn been breekt of u veroorzaakt een deuk in een auto van iemand anders. Ook de kosten die een direct gevolg zijn van schade worden vergoed. Bijvoorbeeld als degene met het gebroken been niet meer kan werken en daardoor minder inkomen heeft. Of de begrafeniskosten in geval van overlijden van die persoon.

Joyriding

Hieronder verstaan we: het rijden in een motorrijtuig van iemand anders. Zonder dat de eigenaar hiervoor toestemming heeft gegeven.

2. WAT IS NIET VERZEKERD?

Met de Autoverzekering bent u niet verzekerd voor:

- Lichamelijke en psychische schade die de bestuurder heeft opgelopen bij een verkeersongeval dat hij zelf heeft veroorzaakt. Maar heeft u de aanvullende dekking Schade Inzittenden of Ongevallen Inzittenden afgesloten (zie vanaf pagina 20)? Dan bent u hier wél voor verzekerd.
- Schade die nabestaanden hebben door het overlijden van de bestuurder na een door hemzelf veroorzaakt verkeersongeval. Heeft u de aanvullende dekking Schade Inzittenden of Ongevallen Inzittenden afgesloten (zie vanaf pagina 20)? Dan bent u hier wél voor verzekerd.
- Schade aan vervoerde spullen van de bestuurder van uw auto.
- Diefstalschade door onvoldoende zorg voor uw auto. Bijvoorbeeld omdat u de sleutels in de auto heeft laten zitten, de auto niet goed heeft afgesloten of kostbare spullen zichtbaar heeft achtergelaten. Denk aan een mobiele telefoon, laptop, los navigatiesysteem, enzovoort.
- Schade aan of diefstal van verboden accessoires, zoals een radarverklikker.
- Waardevermindering of slijtage.

Let op: Geen schadevergoeding

Er is nog een aantal situaties waarin u geen vergoeding ontvangt. Kijk voor meer informatie in het hoofdstuk 'Schade' bij vraag 11 op pagina 11: 'Wanneer krijg ik geen schadevergoeding?'

3. ALS IEMAND ANDERS MIJN AUTO BESTUURT, WAT IS DAN VERZEKERD?

- De Autoverzekering is gekoppeld aan uw auto. Als iemand anders met uw toestemming uw auto gebruikt en schade veroorzaakt, is die schade ook verzekerd. Uiteraard moet diegene wel een geldig rijbewijs hebben en de schade gedekt zijn op basis van de polisvoorwaarden.
- Heeft iemand anders het verkeersongeval veroorzaakt? Dan krijgt de bestuurder van uw auto zijn schade en u de schade aan uw auto vergoed via de WA-verzekering van die ander.
- Als de bestuurder van uw auto zelf een verkeersongeval veroorzaakt, dan is hij niet standaard verzekerd voor zijn eigen letselschade. Hij is alleen verzekerd als u een aanvullende dekking Ongevallen Inzittenden of Schade Inzittenden heeft (zie vanaf pagina 20).
- Op uw polisblad staat of u voor een van deze aanvullende dekkingen gekozen heeft.

4. ZIJN DE PASSAGIERS MEEVERZEKERD?

- De passagiers in uw auto zijn verzekerd tegen letselschade, via de aansprakelijkheidsverzekering van degene die het verkeersongeval veroorzaakt.
- Dat betekent: de passagiers van uw auto krijgen hun letselschade na een verkeersongeval vergoed.
- En bij overlijden van een passagier krijgen de nabestaanden hun schade vergoed.
- Maar is er niemand aansprakelijk voor het verkeersongeval? Dan zijn de passagiers alleen verzekerd als u een aanvullende dekking Schade Inzittenden of Ongevallen Inzittenden heeft (zie vanaf pagina 20).
- Op uw polisblad staat of u voor een van deze aanvullende dekkingen gekozen heeft.

Passagiers

Met passagiers bedoelen wij de personen die in de auto meerijden. Onder het begrip inzittenden vallen zowel passagiers als de bestuurder.

5. IN WELKE LANDEN BEN IK VERZEKERD?

- Op uw groene kaart (officieel: internationaal verzekeringsbewijs) staat in welke landen u verzekerd bent.
- Komt een land niet voor op de groene kaart? Of is een land doorgestreept? Dan bent u in dat land niet verzekerd.

6. HEB IK EEN EIGEN RISICO?

- Bent u alleen WA verzekerd? Dan heeft u geen eigen risico.
- Bent u WA Plus of Allrisk verzekerd? Dan heeft u wel een eigen risico. Het eigen risico geldt alleen voor schade aan uw eigen auto. En dus niet voor schade aan anderen of andermans spullen.

Eigen risico bij ruitschade aan uw auto

- € 0,- bij reparatie door een Glasgarant herstelbedrijf
- € 100,- bij vervanging door een Glasgarant herstelbedrijf
- € 500,- bij reparatie of vervanging door een ander schadeherstelbedrijf

Eigen risico bij andere schade aan uw auto

- € 0,- als uw auto total loss of gestolen is
 - € 0,- bij reparatie door een Schadegarant herstelbedrijf
 - € 500,- bij reparatie door een ander schadeherstelbedrijf
- U kunt ook kiezen voor een extra eigen risico. U betaalt dan een lagere premie. U kunt uw eigen risico verhogen met € 500,- of € 1.000,- per schadegeval. Dat betekent dat u € 500,- of € 1.000,- moet optellen bij de bedragen hierboven. Op uw polisblad staat wat uw extra eigen risico is.
 - Uw extra eigen risico geldt ook voor de aanvullende dekking Verlenging Nieuwwaarderegeling (zie vraag 45 op pagina 26). Op uw polisblad staat of u voor deze aanvullende dekkingen heeft gekozen. Voor alle overige aanvullende dekkingen heeft u geen eigen risico.

Een rekenvoorbeeld van schadeuitkering en eigen risico

Pim heeft zijn auto Allrisk verzekerd. Hij heeft gekozen voor een extra eigen risico van € 500,-. Hij laat zijn auto repareren, nadat hij per ongeluk tegen een paaltje is gereden. Daarvoor gaat hij naar een schadegarant herstelbedrijf. De totaalkosten zijn € 800,-. Pim betaalt daarvan € 500,- aan het Schadegarant herstelbedrijf. De overige € 300,- vergoeden wij.

7. HEB IK VOOR DEZE VERZEKERING EEN ANTIDIEFSTALSYSTEEM NODIG?

- Als u alleen WA verzekerd bent, dan bent u niet verplicht om een antidiefstalsysteem te hebben.
- Bent u WA Plus of Allrisk verzekerd? Dan hangt het af van de oorspronkelijke catalogusprijs en de leeftijd van uw auto, of u een antidiefstalsysteem met het Keurmerk Voertuigbeveiliging moet hebben:

Catalogusprijs en leeftijd auto	Minimaal verplicht antidiefstalsysteem
De oorspronkelijke catalogusprijs is € 50.000,- of lager.	Geen alarmeisen.
De oorspronkelijke catalogusprijs ligt tussen € 50.000,- en € 75.000,-. En de auto is jonger dan 4 jaar.	Een VbV-SCM alarmsysteem met hellingshoekdetectie. Of een VbV-SCM startonderbreker met eigen autorisatie en een LoJack® track & trace systeem.
De oorspronkelijke catalogusprijs ligt tussen € 50.000,- en € 75.000,-. En de auto is 4 jaar of ouder.	Geen alarmeisen.
De oorspronkelijke catalogusprijs is € 75.000,- of hoger. En de auto is jonger dan 4 jaar.	Een VbV-SCM voertuigvolgsysteem in combinatie met een VbV-SCM alarmsysteem met hellingshoekdetectie. Of een VbV-SCM alarmsysteem met hellingshoekdetectie en een LoJack® track & trace systeem.
De oorspronkelijke catalogusprijs is € 75.000,- of hoger. En de auto is 4 jaar of ouder.	Een VbV-SCM alarmsysteem met hellingshoekdetectie. Of een VbV-SCM startonderbreker met eigen autorisatie en een LoJack® track & trace systeem.

Antidiefstalsysteem met het Keurmerk Voertuigbeveiliging

Een VbV-SCM goedgekeurd antidiefstalsysteem heeft een certificaat van de Stichting Certificering Motorrijtuigbeveiliging (Kiwa SCM). De verschillende klassen (van startonderbreker tot voertuigvolgsysteem) hebben een eigen certificaat. De Stichting Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VbV) stelt kwaliteitseisen op voor de verschillende certificaten.

Schade

8. IK HEB SCHADE. WAT MOET IK DOEN?

- Heeft u schade? Laat ons dat zo snel mogelijk weten. Doe dat in elk geval binnen 3 maanden na de schade.
- Als u de schade niet op tijd aan ons doorgeeft, kan dit tot gevolg hebben dat wij de hoogte van de schade niet goed kunnen vaststellen. U loopt dan het risico dat u geen of een lagere vergoeding ontvangt.
- U kunt uw schade online melden via [general.nl](https://www.general.nl) of telefonisch: 088 - 668 08 70. Vul het Europees schadeformulier in. Scan het formulier in en mail het naar schademelden@general.nl. Mail eventuele foto's en ander bewijsmateriaal mee.
- Stuur u de documenten liever per post? Stuur uw ingevulde formulier met bijlagen dan naar: Generali t.a.v. Klantcontactcentrum Schade, Postbus 1888, 1110 CL Diemen.
- U kunt uw schade ook melden via de app: [mobielschademelden.nl](https://www.mobielschademelden.nl).
- Is de schade het gevolg van een misdrijf, zoals diefstal, joyriding (zie uitleg op pagina 7), inbraak of vandalisme? Of is de dader na een aanrijding doorgereden? Bel dan in geval van diefstal van uw auto naar de stichting VbV op telefoonnummer (071) 364 17 77. Doe van alle overige misdrijven direct aangifte bij de politie en stuur het proces-verbaal naar ons op. Of scan de aangifte in en mail het naar schademelden@general.nl.

9. WAT GEBEURT ER NADAT IK DE SCHADE HEB GEMELD?

- Nadat u de schade bij ons heeft gemeld, starten wij met het behandelen van de schademelding.
- Gaat het om schade aan derden waarvoor u aansprakelijk wordt gesteld? Dan begint de schadeafhandeling met de beoordeling of u daadwerkelijk aansprakelijk bent voor de schade. Zo ja, dan stellen wij vervolgens de schade vast.
- Gaat het om schade aan uw auto? Dan begint de schadeafhandeling met het vaststellen van de schade.
- Het vaststellen van de schade doen wij onder andere met behulp van de gegevens en informatie die u ons geeft. Wij vertrouwen erop dat u ons de juiste en volledige informatie geeft.
- Steekproefsgewijs voeren wij onderzoek of inspectie uit. Bij u, de tegenpartij of aan de auto. Dat doen we altijd als de schade groot of complex is. Of als we twijfelen over de toedracht of aard van de schade.
- Bent u WA Plus of Allrisk verzekerd? En wilt u uw auto laten repareren? Doe dat dan bij een Schadegarant of Glasgarant herstelbedrijf. Want daar hebben we afspraken mee gemaakt over de prijs van de reparatie. Dat heeft een aantal voordelen voor u. Zo krijgt u bijvoorbeeld een vervangende auto. Bovendien heeft u een lager eigen risico. Uw auto wordt vakkundig gerepareerd met (behoud van fabrieks)garantie. En u profiteert uiteindelijk ook dankzij een lagere premie.

10. HOEVEEL SCHADEVERGOEDING KRIJG IK?

- Hoeveel schadevergoeding u krijgt, bepalen we in een aantal stappen.
- Eerst kijken we of u op basis van deze voorwaarden recht heeft op schadevergoeding.
- Zo ja, dan bepalen wij hoeveel schadevergoeding u krijgt. U bent per gebeurtenis verzekerd voor maximaal:
 - € 2,5 miljoen voor schade aan andermans spullen;
 - € 5,6 miljoen voor schade aan andere personen.
- Heeft uw auto schade veroorzaakt in een land waar ze volgens de wet een hoger bedrag moeten verzekeren? Dan vergoeden wij dat hogere bedrag.
- Bent u WA Plus of Allrisk verzekerd? Dan krijgt u vergoed:
 - De reparatiekosten van uw auto, als reparatie technisch en economisch verantwoord is. De reparatie van de auto vergoeden we op basis van nieuwe onderdelen.
 - Bij diefstal of total loss: als u het eigendom van uw auto aan ons overdraagt, vergoeden wij het bedrag dat u volgens de ANWB Koerslijst bij een merkdealer voor de auto met garantie zou betalen. Maar is uw auto jonger dan 1 jaar en bent u de eerste eigenaar? Dan vergoeden wij de nieuwwaarde van uw auto.
 - Extra accessoires die u heeft meeverzekerd vergoeden wij op basis van de marktwaarde (dat is de waarde waarvoor ze verkocht kunnen worden).
- Wij betalen de schade aan uw auto min een eventueel eigen risico. En heeft u gekozen voor een extra eigen risico? Dan betalen wij de schade aan de auto min het eventuele eigen risico en het extra eigen risico (zie vraag 6 op pagina 8: 'Heb ik een eigen risico?').
- Kunt u zelf btw terugvragen bij de Belastingdienst? Dan krijgt u de btw niet vergoed.

Let op: Terrorisme

Komt de schade door terrorisme? Dan vergoeden wij uw schade op basis van het protocol voor terrorismeschaden. Dit kan leiden tot een beperkte schadevergoeding.

Kijk op www.terrorismeverzekerd.nl voor de volledige tekst van het protocol.

Total loss

Er zijn 2 vormen van total loss, namelijk:

- Technisch total loss: het is technisch niet meer mogelijk om de auto te repareren.
- Economisch total loss: de reparatiekosten zijn te hoog in verhouding tot de waarde van de auto. Precies gezegd: de reparatiekosten zijn hoger dan het verschil tussen de waarde van de auto vlak vóór de schade en de waarde van de auto direct na de schade.

11. WANNEER KRIJG IK GEEN SCHADEVERGOEDING?

Wij vergoeden geen schade in de volgende situaties:

- De schade is ontstaan tijdens autoracewedstrijden.
- De schade is ontstaan door hitte zonder vlammen (schroeien, smelten, verkolen, broeien).
- De auto is gebruikt voor verhuur of lease.
- De auto is gebruikt als taxi, lesauto of voor koeriersdiensten.
- De auto is gebruikt voor betaald vervoer van personen. Maar als u carpoolt, bent u wel verzekerd. Ook als u daar geld voor vraagt.
- De auto is gebruikt voor vervoer van gevaarlijke stoffen.
- De schade is door een bestuurder veroorzaakt, terwijl hij geen toestemming had om met uw auto te rijden.
- De auto is gebruikt voor illegale of criminele activiteiten.
- De bestuurder heeft geen geldig autorijbewijs.
- De bestuurder mag niet rijden, omdat hem de rijbevoegdheid is ontzegd.
- De bestuurder is onder invloed van drugs.

- De bestuurder heeft te veel gedronken. Dit is bij een alcoholpromillage vanaf 0,5. En bij beginnende bestuurders vanaf 0,2.
- De bestuurder rijdt roekeloos.
- De schade is opzettelijk veroorzaakt.
- De auto is beschadigd door diefstal, joyriding (zie uitleg op pagina 7) en inbraak of een poging daartoe, terwijl u de auto had achtergelaten zonder het verplichte antidiefstalsysteem in te schakelen.
- De schade is veroorzaakt terwijl een overheidsinstantie uw auto in beslag heeft genomen.
- De schade is veroorzaakt toen u of uw levenspartner niet de eigenaar van de auto was. Maar, heeft u bij ons gemeld dat iemand anders eigenaar is van de auto en hebben wij dit geaccepteerd? Dan kunt u wel een vergoeding krijgen.
- De schade is het gevolg van molest of atoomkernreacties.

Wij keren mogelijk ook niet uit:

- Als u ons onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven.
- Als u niet meewerkt bij het afwikkelen van de schade.

Wij vergoeden de schade niet of gedeeltelijk in de volgende situatie:

- Kunt u voor uw schade een vergoeding krijgen via een andere verzekering? Of zou die andere verzekering uw schade vergoeden als u deze verzekering niet had afgesloten? Dan vergoeden wij alleen aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als uw schade hoger is dan de vergoeding die u via de andere verzekering krijgt. Wij betalen u dan het verschil. Een eigen risico vergoeden wij niet.

Molest

Daaronder verstaan we:

- Gewapend conflict: elk geval waarin staten of andere partijen elkaar met militaire machtsmiddelen bestrijden. Het gewapend optreden van militaire eenheden onder verantwoordelijkheid van internationale organisaties zoals de Verenigde Naties, NAVO of de Europese Unie is ook een gewapend conflict.
- Burgeroorlog: een gewapende strijd tussen inwoners van dezelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is.
- Opstand: georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag.
- Binnenlandse onlusten: gewelddadige handelingen, die zich op verschillende plaatsen binnen een staat voordoen.
- Oproer: een plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag.
- Mouterij: een gewelddadige beweging van leden van een gewapende macht, gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

Atoomkernreactie

Dat is elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

Let op: Niet verzekerd

Er is nog een aantal situaties waarvoor u niet verzekerd bent. Kijk voor meer informatie in het hoofdstuk "Mijn Verzekering" bij vraag 2 op pagina 7: 'Wat is niet verzekerd?'

12. IK BEN HET NIET EENS MET GENERALI OVER DE HOOGTE VAN DE SCHADEVERGOEDING OF UITKERING. WAT KAN IK DOEN?

- Dan kunt u een eigen schade expert inschakelen.
- Dat moet u dan wel binnen een jaar doen. En voordat u een schade expert inschakelt, moet u dit eerst aan ons melden.
- Worden uw schade expert en onze schade expert het niet eens? Dan kunnen ze samen een derde schade expert aanwijzen. Die bepaalt dan definitief hoe groot de schade of hoe hoog de uitkering is.
- Alle schade experts moeten handelen volgens de Gedragscode Expertiseorganisaties.
- De kosten van de expert die u inschakelt, vergoeden wij tot maximaal de hoogte van de kosten van onze eigen expert die wij ingeschakeld hebben.

13. WANNEER MOET IK DE SCHADEVERGOEDING TERUGBETALEN AAN GENERALI?

- Als u met uw auto schade veroorzaakt, dan vergoeden wij de schade. Dat is onderdeel van de WA-verzekering. Deze vergoeding eisen wij niet terug van u, de passagier of verantwoordelijke werkgever.
- Uitzondering: de schade is ontstaan tijdens een van de situaties bij vraag 11 op pagina 11 en 12. Dan eisen we de vergoeding wél terug. Maar kunt u aantonen dat zo'n situatie zich zonder uw medeweten en tegen uw wil heeft voorgedaan? Dan kunnen wij u niets verwijten. En dan eisen wij de vergoeding niet van u terug.

Voorbeeld: als u uw auto uitgeleend heeft

Soms kunnen wij de vergoeding wel verhalen op de bestuurder van de auto. Bijvoorbeeld: u leent uw auto uit aan een collega. De collega maakt een schade. Dan pas wordt duidelijk dat uw collega niet had mogen rijden, omdat zijn rijbewijs was ingevorderd door de politie. Wij betalen de schade aan de tegenpartij. En aan u betalen wij de schade aan uw auto, als u Allrisk verzekerd bent. Wij eisen de uitkeringen niet van u terug, maar wel van uw collega. Maar als duidelijk is dat u wist dat uw collega een rijtoezegging had op het moment van uitlenen, dan kunnen wij de uitkering ook van u terugeisen.

14. WAT ALS IK NIET MEER VERDER KAN RIJDEN NA EEN VERKEERSONGEVAL?

- U heeft recht op gratis hulp van Generali als uw auto of de bestuurder niet meer verder kan rijden. Dit kan komen door een verkeersongeval, diefstal, brand of een andere plotselinge oorzaak van buiten de auto.
- Onze hulpdienst brengt u naar een plek in Nederland naar keuze. Zit u in het buitenland terwijl u de hulpdienst inschakelt? Dan vervoeren wij uw beschadigde auto naar het dichtstbijzijnde erkende garagebedrijf. Kan uw auto niet binnen 7 dagen gerepareerd worden? En bent u verzekerd voor de schade aan uw eigen auto? Dan krijgt u voor maximaal 7 dagen een vervangende auto (exclusief brandstof). Deze vervangende auto is van dezelfde klasse of een lagere klasse dan uw auto. Uw eigen auto wordt dan naar Nederland vervoerd. Maar alleen als de restwaarde van uw auto hoger is dan de kosten van het vervoer. Zijn de kosten hoger, dan vergoeden wij de kosten van het achterlaten van uw auto. En ontvangt u de restwaarde.
- Bent u in het buitenland en zijn de bestuurder en passagiers niet meer in staat om de auto te besturen? Dan overleggen wij met u hoe wij uw auto, uzelf en uw passagiers terugbrengen naar Nederland.
- Kan uw auto niet verder door een defect? Dan krijgt u alleen hulp van ons als u de aanvullende dekking Pechhulp (zie vanaf vraag 42 op pagina 25) heeft afgesloten.

Let op: Contact bij pech

U bereikt de Generali Help Service 24 uur per dag, via telefoon (020) 660 44 88 (vanuit Nederland) of +31 20 660 44 88 (vanuit het buitenland).

15. WAT ALS MIJN AUTO GESTOLEN OF VERMIST IS?

- Is uw auto gestolen of vermist? Bel dan naar stichting VbV op telefoonnummer: (071) 364 17 77. En breng ons daarna zo snel mogelijk op de hoogte. Online via generalis.nl of telefonisch: 088 - 668 08 70.
- Bent u WA Plus of Allrisk verzekerd? Dan geldt het volgende:
 - Wij nemen maximaal 30 dagen de tijd om uw auto terug te vinden. Tijdens deze periode krijgt u de kosten voor vervangend vervoer van ons vergoed, tot maximaal € 25,- per dag.
 - Wordt uw auto binnen 30 dagen teruggevonden, dan krijgt u de schade aan uw auto vergoed als die tijdens de diefstalperiode beschadigd is.
 - Heeft u uw auto na 30 dagen nog niet terug? Dan krijgt u van ons een schadevergoeding nadat u het eigendom van de auto aan ons heeft overgedragen. In vraag 10 op pagina 11 leest u hoe hoog deze schadevergoeding is.
 - Wordt uw auto na meer dan 30 dagen toch nog teruggevonden, dan hoeft u uw auto niet meer terug te nemen.
 - Zijn uw autosleutels gestolen? Dan moet u uw sloten binnen 14 dagen vervangen. Doet u dit niet? Dan is uw auto niet meer verzekerd tegen diefstal. Als u aangifte doet van uw gestolen sleutels, betalen wij de nieuwe sloten en sleutels.

16. BETAALT GENERALI EEN WAARBORG SOM ALS IK WORD VASTGEHOUDEN? OF ALS MIJN AUTO IN BESLAG IS GENOMEN?

- In het buitenland kan het gebeuren dat uw auto wordt ingenomen nadat u schade heeft gekregen of veroorzaakt. Of dat uw rijbewijs wordt ingenomen, of dat u wordt vastgehouden in de gevangenis.
- Als een bevoegde instantie dat eist, dan betalen wij een waarborgsom tot maximaal € 55.000,- om uw auto of rijbewijs weer terug te krijgen of om u vrij te krijgen.
- Zodra u de waarborgsom terug heeft ontvangen, moet u die binnen 10 dagen aan ons terugbetalen.

De premie

17. HOEVEEL PREMIE MOET IK BETALEN?

- Op uw polisblad staat hoeveel premie u moet betalen.
- De hoogte van uw premie bepalen we op het moment dat u uw Autoverzekering afsluit. Dit doen we elk jaar opnieuw en ook als u uw verzekering wijzigt.
- Om uw premie te bepalen kijken wij onder andere naar uw leeftijd, uw adres, de kenmerken van uw auto, het aantal kilometers dat u per jaar rijdt, het aantal jaren dat u geen schade had, het soort verzekering dat u heeft gekozen (WA, WA Plus of Allrisk) en de aanvullende dekkingen die u kiest.

18. KAN IK KORTING KRIJGEN OP DE PREMIE ALS IK SCHADEVRIJ RIJDT?

- Ja, dat kan via onze bonus-malusregeling. De korting geldt voor de WA, WA Plus, Allrisk en de aanvullende dekking Verlenging Nieuwwaarderegeling (zie vraag 45 op pagina 26).
- Dat betekent: hoe meer jaren u achterelkaar schadevrij rijdt, hoe hoger de korting.
- Als u de verzekering afsluit, geeft u aan ons door hoeveel jaren u al schadevrij heeft gereden. Voor elk schadevrij jaar staat 1 trede. Standaard krijgt u van ons 6 treden extra. Dus: heeft u op het moment dat u de verzekering afsluit 3 jaar zonder schade gereden, dan begint u in de tabel op trede 9 (6 + 3). Heeft u daarna een jaar geen schade, dan krijgt u het volgende jaar 1 trede erbij. Heeft u in een jaar wel schade? Dan daalt het aantal treden. Heeft u bijvoorbeeld 1 schuld schade? Dan daalt u 5 treden. Heeft u in 1 jaar 2 schades gemaakt? Dan daalt u 10 treden. Bij 3 schades daalt u 15 treden. En maakt u in 1 jaar 4 schades? Dan daalt u, ongeacht de trede waarop u staat, naar trede 1. Zie de tabel hieronder.

Schade- vrije jaren	Aantal treden dat u heeft	Premie- percentage	Uw trede in het volgende verzekeringsjaar				
			Bij 0 schades	Bij 1 schade	Bij 2 schades	Bij 3 schades	Bij 4 schades
plus 1	20	25	20	15	10	5	1
15	20	25	20	15	10	5	1
14	20	25	20	15	10	5	1
13	19	25	20	14	9	4	1
12	18	25	19	13	8	3	1
11	17	25	18	12	7	2	1
10	16	25	17	11	6	1	1
9	15	25	16	10	5	1	1
8	14	25	15	9	4	1	1
7	13	30	14	8	3	1	1
6	12	35	13	7	2	1	1
5	11	38	12	6	1	1	1
4	10	40	11	5	1	1	1
3	9	45	10	4	1	1	1
2	8	50	9	3	1	1	1
1	7	55	8	2	1	1	1
0	6	60	7	1	1	1	1
-1	5	70	6	1	1	1	1
-2	4	80	5	1	1	1	1
-3	3	90	4	1	1	1	1
-4	2	100	3	1	1	1	1
-5	1	120	2	1	1	1	1

- We controleren uw aantal schadevrije jaren in een centraal databestand (Roy-data) dat alle verzekeraars gebruiken. Blijkt daaruit dat het aantal schadevrije jaren afwijkt van wat u heeft opgegeven? Dan corrigeren wij uw polis en premie.

19. IK HEB SCHADE. WAT BETEKENT DAT VOOR MIJN PREMIE?

- Heeft u een schade bij ons geclaimd en bent u de veroorzaker van deze schade? Of is een schade veroorzaakt door vandalisme? Dan daalt u in de bonus-malustabel. Deze tabel vindt u in vraag 18 op pagina 15. U gaat dan meer premie betalen. Op de contractvervaldatum passen wij dan uw premie aan. Dit is de datum waarop wij uw verzekering jaarlijks verlengen.
- Heeft u een schadevergoeding van ons ontvangen, maar wilt u bij nader inzien liever toch geen treden dalen en een hogere premie betalen? Dan kunt u de vergoeding tot 12 maanden nadat de schade is ontstaan aan ons terugbetalen.
- Sommige schades tellen niet mee voor de bonus-malusregeling. Dat betekent dat u geen trede daalt en uw premie niet wordt aangepast. Dit geldt bij:
 - Schade die valt onder een van de Aanvullende dekkingen (zie vanaf pagina 20). Behalve de Verlenging Nieuwwaarderegeling (zie vraag 45 op pagina 26).
 - Schade die te maken heeft met hulpverlening aan u of anderen.
 - Schade van een voetganger of fietser die wij volgens de wet moeten vergoeden maar waarvoor u niet schuldig bent.
- Voor de bonus-malusregeling telt ook niet mee, schade die het gevolg is van:
 - brand, explosies, storm en natuurgeweld;
 - kortsluiting in de auto;
 - botsing met vogels en loslopende dieren;
 - diefstal, oplichting, verduistering of een poging daartoe;
 - joyriding (zie uitleg op pagina 7), inbraak of een poging daartoe.
- En tot slot telt ook schade aan de ruiten van uw auto niet mee voor de bonus-malusregeling.

Contractvervaldatum

De contractvervaldatum is de datum waarop wij de verzekering met 1 jaar verlengen. Op deze datum mogen wij de voorwaarden en de premie van uw verzekering wijzigen. Op de contractvervaldatum passen wij ook de bonus-malustrede aan (zie vraag 18 op pagina 15).

20. WANNEER MOET IK DE PREMIE BETALEN?

- U kiest zelf uw betalingsperiode: per maand, per kwartaal, per half jaar of per jaar.
- Heeft u ons gemachtigd om de premie van uw rekening af te schrijven? Dan schrijven wij de premie iedere betalingsperiode binnen 7 dagen na de premievervaldag van uw rekening af.
- Betaalt u via iDEAL? Dan ontvangt u voorafgaand aan elke betalingsperiode van ons een e-mail met een betalingsverzoek om via iDEAL te betalen. U moet de premie dan binnen 30 dagen betalen.
- Betaalt u de premie voor deze verzekering aan uw adviseur? Dan gelden de met uw adviseur gemaakte betalingsafspraken.

21. WAT ALS IK NIET OF NIET OP TIJD BETAAL?

- Uw verzekering gaat pas in zodra u voor het eerst premie heeft betaald. Heeft u de eerste premie niet betaald? Dan ontvangt u een herinnering. U heeft dan 14 dagen de tijd om uw premie alsnog te betalen. Doet u dat niet? Dan is de verzekering nooit ingegaan.
- Betaalt u een volgende premie niet binnen 30 dagen na de premievaliddatum? Kunnen wij de premie niet van uw rekening afschrijven? Of laat u de afgeschreven premie op uw rekening terugboeken? Dan ontvangt u een e-mail met het verzoek om de premie via iDEAL te betalen. U heeft dan 14 dagen de tijd om uw premie alsnog te betalen. Doet u dat niet? Dan bent u niet meer verzekerd vanaf de dag dat u de premie had moeten betalen.
- Als u de premie binnen 14 dagen na de betalingsherinnering nog steeds niet heeft betaald, dan ontvangt u een tweede herinnering. Hierin staat dat wij de verzekering beëindigen als u de premie niet binnen 2 maanden betaalt. Bij deze 2e herinnering brengen wij extra kosten in rekening. Die zijn € 5,-. Deze kosten tellen wij op bij uw premie.
- Betaalt u alsnog de achterstallige premie en herinneringskosten binnen deze 2 maanden? Dan bent u vanaf de dag nadat wij de betaling hebben ontvangen weer verzekerd. Uw verzekering wordt niet met terugwerkende kracht hersteld: u blijft onverzekerd over de periode dat u niet betaald had.
- Betaalt u de achterstallige premie en herinneringskosten niet? Dan beëindigen wij uw verzekering per de dag dat u de premie had moeten betalen.

Let op: Gevolgen niet betalen premie

Als u de premie niet betaalt, melden wij uw kenteken af bij RDW (Rijksdienst voor het Wegverkeer). U kunt dan geen schade meer bij ons claimen. Bovendien kunt u een boete krijgen omdat uw auto dan niet meer verzekerd is.

Als wij de verzekering beëindigen omdat u de premie niet betaalt, moet u dit melden bij het aanvragen van een nieuwe verzekering. U kunt daardoor moeilijker een nieuwe verzekering afsluiten.

22. MAG GENERALI MIJN PREMIE WIJZIGEN?

- Eén keer per jaar, op de contractvervaldatum (zie uitleg op pagina 16) mogen wij uw premie opnieuw vaststellen voor het komende jaar. De contractvervaldatum is de datum waarop wij uw verzekering jaarlijks verlengen. Deze datum staat op uw polisblad, bij 'Contractduur'.
- Moeten wij uw premie wijzigen vanwege een nieuwe wet of wetswijziging? Dan verandert uw premie op het moment dat deze wet of wetswijziging ingaat.
- Als wij uw premie wijzigen, laten we u dat altijd van tevoren met een brief of e-mail weten. Wij leggen u precies uit wat er verandert, waarom het verandert en per wanneer de wijziging ingaat.
- Gaat u akkoord met de wijziging? Dan hoeft u niets te doen. De wijziging gaat in op de datum die in de brief of e-mail staat. Dit kan dus de contractvervaldatum zijn, maar ook de datum waarop de wet of wetswijziging ingaat.
- Bent u het niet eens met de wijziging en wilt u uw verzekering beëindigen? Laat het ons dan weten. Doe dat vóór de datum die wij in de brief of e-mail vermelden. Dan kunnen wij uw verzekering stopzetten op de dag dat de wijziging ingaat.

De verzekering afsluiten, wijzigen, beëindigen

23. VANAF WANNEER BEN IK VERZEKERD?

- U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op uw polisblad staat. U moet dan wel uw eerste premie hebben betaald.
- U krijgt geen schade vergoed die is ontstaan voor deze ingangsdatum.

24. KAN IK MIJ NOG BEDENKEN?

Nadat u uw polis heeft ontvangen, heeft u 14 dagen bedenktijd. Als u ons binnen die 14 dagen laat weten dat u ervan afziet, dan is uw verzekering nooit ingegaan. Er zullen in dat geval geen premie en kosten in rekening worden gebracht.

25. MAG IK MIJN VERZEKERING WIJZIGEN?

- Ja, u kunt uw verzekering wijzigen wanneer u maar wilt. Dat kan zelfs dagelijks.
- Als u uw verzekering wijzigt, beoordelen we uw gegevens op dezelfde manier als bij een aanvraag voor een nieuwe verzekering.
- Uw premie kan door de wijziging veranderen. Wordt uw premie hoger? Dan gaat de wijziging pas in op de wijzigingsdatum die op uw polisblad staat. U moet dan wel de nieuwe hogere premie hebben betaald. Wordt uw premie lager? Dan gaat de wijziging in op de dag dat u de verandering in uw situatie aan ons heeft doorgegeven.
- De wijziging kan tot gevolg hebben dat we u niet meer kunnen verzekeren. Bijvoorbeeld: u gaat een auto rijden die wij niet verzekeren. In dat geval beëindigen we uw verzekering.

26. WELKE WIJZIGINGEN MOET IK DOORGEVEN?

Geef de volgende wijzigingen zo snel mogelijk aan ons door, maar uiterlijk binnen 30 dagen:

- U heeft een andere auto.
- U heeft geen auto meer, bijvoorbeeld omdat u uw auto heeft verkocht, uw auto total loss is, of omdat uw auto gestolen is.
- U gaat de auto langer dan 3 maanden achterelkaar in het buitenland gebruiken.
- Uw auto krijgt een buitenlands kenteken.
- Iemand anders wordt de hoofdbestuurder van de auto.
- U of de hoofdbestuurder verhuist.
- Het aantal kilometers dat u per jaar rijdt verandert. Als u meer dan 12.000 kilometer per jaar gaat rijden, moet u dat aan ons doorgeven. En ook als u meer dan 20.000 kilometer per jaar gaat rijden.

Als u de bovenstaande wijzigingen niet of niet op tijd aan ons doorgeeft, kan dit tot gevolg hebben dat u geen of een lagere vergoeding krijgt bij schade.

Geef ook de volgende wijzigingen zo snel mogelijk aan ons door, maar uiterlijk binnen 30 dagen:

- Uw IBAN waarvan de premie wordt afgeschreven verandert.
- Uw adres, e-mail of telefoonnummer wijzigt.

Hoofdbestuurder

De hoofdbestuurder is de persoon die het meest de auto bestuurt. Wij bekijken dat op grond van het aantal kilometers dat per jaar met de auto wordt gereden.

27. MAG GENERALI DE VOORWAARDEN VAN MIJN VERZEKERING WIJZIGEN?

- Ja, wij mogen de voorwaarden van uw verzekering wijzigen. Als het om een verbetering gaat, maar ook als het om een verslechtering van de voorwaarden gaat.
- Wij mogen de voorwaarden van uw verzekering wijzigen per contractvervaldatum (zie uitleg op pagina 16). Maar veranderen wij de voorwaarden vanwege een nieuwe wet of wetswijziging? Dan wijzigt de verzekering op het moment dat deze wet of wetswijziging ingaat.
- Als wij de voorwaarden van uw verzekering wijzigen, laten wij u dat altijd van tevoren met een brief of e-mail weten. Wij leggen u precies uit wat er verandert, waarom de wijziging nodig is en wanneer de wijziging ingaat.
- Gaat u akkoord met de wijziging? Dan hoeft u niets te doen. De wijziging gaat in op de datum die in onze brief of e-mail staat. Dit kan dus de contractvervaldatum zijn, maar ook de datum waarop de wet of wetswijziging ingaat.
- Bent u het niet eens met de wijziging en wilt u uw verzekering beëindigen? Laat het ons dan per brief of e-mail weten. Doe dat vóór de wijzigingsdatum die wij in de brief of e-mail vermelden. Dan kunnen wij uw verzekering stopzetten op de dag dat de wijziging ingaat.

28. WANNEER KAN IK MIJN VERZEKERING BEËINDIGEN?

- U kunt de verzekering op ieder moment via onze website of schriftelijk beëindigen. De verzekering eindigt op de dag dat u uw verzekering wilt beëindigen om 24.00 uur.
- U betaalt alleen premie voor de dagen dat u verzekerd bent. Heeft u te veel betaald? Dan krijgt u dat teruggestort.

29. MAG GENERALI MIJN VERZEKERING BEËINDIGEN?

- Ja, wij kunnen de verzekering op de contractvervaldatum (zie uitleg op pagina 16) beëindigen. Dit is de datum waarop wij uw verzekering jaarlijks verlengen. Wij moeten u dit wel 2 maanden van tevoren laten weten.
- We mogen uw verzekering tussendoor beëindigen – dus niet op de contractvervaldatum – met een opzegtermijn van 2 maanden:
 - na een schadeclaim of schadeafwikkeling. Wij kunnen dat doen tot 1 maand na de schademelding of schadeafwikkeling. De reden heeft dan te maken met het aantal eerdere schades dat u gemeld heeft of met de afhandeling van de schadeclaim;
 - als u de premie niet betaalt;
 - als u of de hoofdbestuurder niet meer in Nederland woont;
 - als uw auto langer dan 3 maanden achterelkaar in het buitenland gaat gebruiken.
- Wij mogen de verzekering direct beëindigen:
 - als we kunnen bewijzen dat u fraude, oplichting of bedrog pleegt;
 - als u bij het begin van de verzekering niet alle of niet de juiste informatie heeft gegeven, en we u niet zouden hebben geaccepteerd als we die informatie wel hadden gehad. Bijvoorbeeld als achteraf blijkt dat u wel schade heeft gehad in voorgaande jaren.Als wij dit hebben ontdekt, hebben wij 2 maanden de tijd om de verzekering per direct te beëindigen.
- Ook mogen wij de verzekering per direct beëindigen:
 - als uw auto een buitenlands kenteken krijgt;
 - als u geen auto meer heeft.

Geeft u niet aan ons door dat u niet meer in Nederland woont? Dan eindigt de verzekering automatisch 30 dagen na vertrek.

Mijn aanvullende dekkingen

30. KAN IK MIJN VERZEKERING UITBREIDEN?

Ja, u kunt ervoor kiezen om uw verzekering uit te breiden. Standaard bent u WA, WA Plus of Allrisk verzekerd. Daarnaast zijn er zes aanvullende dekkingen:

- Schade Inzittenden
- Ongevallen Inzittenden
- Rechtsbijstand Auto
- Verhaalservice
- Pechhulp
- Verlenging Nieuwwaarderegeling

Op uw polisblad staat voor welke aanvullende dekkingen u heeft gekozen.

Schade Inzittenden

31. WAT VERZEKER IK MET SCHADE INZITTENDEN?

- Met de aanvullende dekking Schade Inzittenden zijn alle inzittenden – dus bestuurder en passagiers – verzekerd tegen schade bij een verkeersongeval waarbij sprake is van letselschade.
- Het gaat om letselschade en schade aan spullen, maar niet om schade aan de auto. Wij vergoeden bijvoorbeeld het verlies aan inkomen omdat een inzittende (tijdelijk) niet kan werken, de kosten van huishoudelijke hulp, enzovoort.
- Overlijdt een van de inzittenden door een verkeersongeval? Dan krijgen de nabestaanden de schade door dat overlijden vergoed. Dat zijn bijvoorbeeld de kosten van de begrafenis, of een vergoeding voor het inkomen dat de overledene inbracht.
- De inzittenden zijn verzekerd als ze in de auto zijn, in of uit de auto stappen, een noodreparatie aan de auto verrichten of daarbij helpen en tijdens het hulp invoeren in de naaste omgeving van de auto.

32. HOEVEEL ONTVANGEN DE INZITTENDEN BIJ LETSEL OF NABESTAANDEN BIJ OVERLIJDEN DOOR EEN VERKEERSONGEVAL?

- Wij keren voor alle inzittenden samen maximaal € 1.000.000,- uit als zij in uw auto zaten toen het verkeersongeval gebeurde en letsel hadden of zijn overleden. Zie het voorbeeld 'maximale vergoeding' hieronder.
- Was u al ziek of invalide toen het ongeval plaatsvond? En zijn de gevolgen van het verkeersongeval daardoor ernstiger? Dan bepalen wij welke gevolgen het ongeval zou hebben gehad als u helemaal gezond was.
- Was u al blijvend invalide toen het ongeval plaatsvond? En is de blijvende invaliditeit door het verkeersongeval erger geworden? Dan ontvangt u alleen een invaliditeitsuitkering voor de verslechtering van uw situatie.
- Een passagier zonder zitplaats is niet verzekerd. Bijvoorbeeld een passagier die in de bagageruimte van de auto zit.
- Heeft een inzittende geen veiligheidsgordel om? Dan verlagen wij de uitkering voor die persoon met 25%.

Voorbeeld maximale vergoeding

Per verkeersongeval is de schadevergoeding maximaal € 1.000.000,-. Maar wat als de schade hoger is? Een voorbeeld: de bestuurder heeft € 600.000,- schade, en een passagier € 400.000,-. Een andere passagier overlijdt en deze schade is € 100.000,-. Samen is dat € 1.100.000,-. Dat is meer dan het maximum van € 1.000.000,-. Dan verminderen we de uitkeringen naar verhouding. In dit voorbeeld krijgt:

De bestuurder	10/11 x € 600.000,- = € 545.454,-
De passagier	10/11 x € 400.000,- = € 363.636,-
De nabestaanden	10/11 x € 100.000,- = € 90.910,-

33. ZIJN DE SPULLEN VAN DE INZITTENDEN MEEVERZEKERD?

- Ja, als de spullen van de inzittenden van uw auto beschadigd raken bij een verkeersongeval, dan vergoeden wij die schade. Voorwaarde: er moet wel letselschade zijn. Dus: als er tijdens een verkeersongeval alléén schade is aan de spullen, dan krijgt u geen vergoeding voor die spullen.
- De vergoeding van de spullen is maximaal € 5.000,- voor alle inzittenden samen. We vergoeden op basis van de dagwaarde. Dus: wat de spullen waard zijn op de dag van het verkeersongeval.
- Schade aan spullen van uw bedrijf of werkgever worden niet vergoed.
- Geld, betaalpassen, creditcards of waardepapieren worden niet vergoed.
- Schade aan uw auto, inclusief accessoires, is niet verzekerd via de dekking Schade Inzittenden. Dit is wel verzekerd via de Allriskdekking.

Ongevallen Inzittenden

34. WAT VERZEKER IK MET ONGEVALLLEN INZITTENDEN?

- Met de aanvullende dekking Ongevallen Inzittenden zijn alle inzittenden – dus bestuurder en passagiers (zie uitleg op pagina 8) – verzekerd tegen schade bij een verkeersongeval.
- Het gaat om letselschade, dus niet om schade aan de auto. De inzittenden krijgen bij letsel een vast bedrag uitgekeerd. En bij overlijden ontvangen de nabestaanden een vast bedrag.
- De inzittenden zijn verzekerd als ze in de auto zijn, in of uit de auto stappen, een noodreparatie aan de auto verrichten of daarbij helpen en tijdens het hulp inroepen in de naaste omgeving van de auto.

35. HOEVEEL ONTVANGEN DE INZITTENDEN BIJ LETSEL DOOR EEN VERKEERSONGEVAL?

- Bij blijvend letsel door een verkeersongeval krijgen de inzittenden een vast bedrag uitgekeerd. Zie de tabel hierna.

U verliest volledig (het gebruik van):	Maximaal uitgekeerd bedrag:
de spraak	€ 30.000,-
het gezichtsvermogen van één oog	€ 10.500,-
het gezichtsvermogen	€ 30.000,-
het gehoor aan één oor	€ 9.000,-
het gehoor	€ 30.000,-
de reuk en/of de smaak	€ 3.000,-
een arm tot en met de schouder	€ 22.500,-
een onderarm tot de elleboog	€ 18.000,-
een hand	€ 18.000,-
een been tot en met de heup	€ 22.500,-
een onderbeen tot de knie	€ 15.000,-
een voet	€ 15.000,-
een duim	€ 7.500,-
een wijsvinger	€ 6.000,-
een middelvinger	€ 3.750,-
een ringvinger of pink	€ 3.000,-
meerdere vingers tegelijk	€ 18.000,-
een grote teen	€ 3.000,-
een teen	€ 1.500,-
meerdere tenen tegelijk	€ 15.000,-
een long	€ 9.000,-
een nier	€ 6.000,-
de milt	€ 3.000,-

- Bij een gedeeltelijk blijvend verlies vergoeden wij een deel van het vaste bedrag. Bijvoorbeeld: een inzittende verliest 50% van zijn onderbeen. Wij vergoeden dan 50% van € 15.000,- = € 7.500,-.
- Bij volledige ongeneeslijke psychische stoornis of verlamming keren wij € 30.000,- uit.
- Is het letsel een whiplash? Dan keren wij € 1.500,- uit.
- Was u al ziek of invalide toen het ongeval plaatsvond? En zijn de gevolgen van het verkeersongeval daardoor ernstiger? Dan bepalen wij welke gevolgen het ongeval zou hebben gehad als u helemaal gezond was.
- Was u al blijvend invalide toen het ongeval plaatsvond? En is de blijvende invaliditeit door het verkeersongeval erger geworden? Dan ontvangt u alleen een invaliditeitsuitkering voor de verslechtering van uw situatie.
- We vergoeden geen indirecte schade van het letsel. Indirecte schade is bijvoorbeeld: medische kosten, verlies aan inkomen omdat u (tijdelijk) niet kunt werken, kosten van huishoudelijke hulp, enzovoort.
- Een passagier zonder zitplaats is niet verzekerd. Bijvoorbeeld een passagier die in de bagageruimte van de auto zit.
- Geen veiligheidsgordel om? Dan verlagen wij de uitkering voor die persoon met 25%.

Blijvend letsel

Hiermee bedoelen we de situatie waarin u een deel van uw lichaam, orgaan of zintuig niet meer heeft. Of helemaal niet meer kunt gebruiken. En als dat blijvend is. Als er uiterlijk 2 jaar na het verkeersongeval geen verbetering is te verwachten, dan spreken we van blijvend letsel.

Let op: Vaststellen blijvend letsel

Het moet gaan om blijvend letsel. Om te kunnen bepalen of het letsel blijvend is, vraagt onze medisch adviseur informatie op bij de behandelend arts. De medisch adviseur kan ook een aanvullend medisch onderzoek laten uitvoeren door een arts.

36. HOEVEEL ONTVANGEN DE NABESTAANDEN BIJ OVERLIJDEN DOOR EEN VERKEERS-ONGEVAL?

- Als een inzittende overlijdt door een verkeersongeval, dan krijgen de nabestaanden een vaste uitkering van € 15.000,-.
- Als een inzittende binnen 3 jaar na een verkeersongeval overlijdt, dan vullen we de al betaalde uitkering aan tot € 15.000,-. Maar is dan al meer dan € 15.000,- uitbetaald? Dan betalen wij geen extra uitkering. De nabestaanden hoeven dan ook niets aan ons terug te betalen.

Rechtsbijstand Auto of Verhaalservice

37. WAT VERZEKER IK MET RECHTSBIJSTAND AUTO OF DE VERHAALSERVICE?

- Met de aanvullende dekkingen Rechtsbijstand Auto en de Verhaalservice krijgt u juridische hulp na een verkeersongeval.
- Dat geldt ook bij schade aan een aanhangwagen, caravan of vouwwagen als die aan uw auto gekoppeld was tijdens het verkeersongeval.
- Heeft u de Verhaalservice afgesloten, dan krijgt alleen u juridische hulp bij het verhalen van materiële schade aan uw auto.
- Heeft u de dekking Rechtsbijstand Auto gekozen, dan krijgen u en de inzittenden juridische hulp bij het verhalen van materiële schade en letselschade.
- Bovendien krijgt u bij de dekking Rechtsbijstand Auto ook juridische hulp als u een conflict heeft bij de aankoop, de verkoop, het onderhoud of de reparatie van uw auto. Bij de aankoop van een tweedehands auto geldt dat deze moet zijn gekocht met schriftelijke garantie bij een merkdealer of BOVAG-garagebedrijf.

38. WANNEER HEB IK RECHT OP JURIDISCHE HULP?

- Als u een conflict heeft als gevolg van een ongeval wordt u geholpen door DAS (Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V.).
- Bij conflicten over een overeenkomst, zoals bij de aankoop, de verkoop, het onderhoud of de reparatie van uw auto, krijgt u alleen juridische hulp bij zaken waar het om meer dan € 175,- gaat.
- Als de tegenpartij ook door DAS wordt geholpen, mag u zelf een rechtshulpverlener (zoals een advocaat) kiezen die niet in dienst is van DAS. Deze moet gevestigd en ingeschreven zijn in het land waar de zaak dient. U mag deze rechtshulpverlener niet zelf de opdracht geven. Dat doet DAS namens u.

39. VAN WIE KRIJG IK JURIDISCHE HULP?

- U krijgt juridische hulp van de medewerkers van DAS.
- Moet er geprocedeerd worden? En is hiervoor inschakeling van een advocaat niet verplicht? Dan heeft u de keuze om deze procedure door DAS te laten voeren of door een door u aan te wijzen rechtshulpverlener. Kiest u voor dit laatste? Dan worden de eigen kosten (honorarium) van die rechtshulpverlener in die procedure tot maximaal € 5.000,- vergoed. En tevens moet u aan DAS dan een bedrag van € 250,- als eigen risico betalen. DAS betaalt nooit meer dan € 12.500,- per zaak.
- Moet er geprocedeerd worden? En is hiervoor inschakeling van een advocaat verplicht? Dan kunt u de advocaat aanwijzen die deze procedure moet voeren. Dan mag u deze rechtshulpverlener niet zelf de opdracht geven. Dat doet DAS namens u. De kosten van deze advocaat vergoedt DAS. Maar DAS betaalt nooit meer dan € 12.500,- per zaak.

40. WELKE KOSTEN BETAALT DAS?

- U bent volledig verzekerd voor de kosten voor de medewerkers van DAS.
- Voor de overige kosten die nodig zijn bij de rechtsbijstand in uw conflict, bent u verzekerd tot maximaal € 12.500,- per zaak. Maar DAS betaalt alleen de kosten die noodzakelijk en redelijk zijn.
- Zijn de kosten voor de juridische hulp hoger dan de schade? Dan kan DAS ervoor kiezen om uw schade te betalen, in plaats van juridische hulp te verlenen.
- U krijgt maximaal € 750,- als de rechter u in het gelijk stelt, maar de tegenpartij uw schade echt niet kan vergoeden.

41. WANNEER HEB IK GEEN RECHT OP JURIDISCHE HULP?

- U bent niet verzekerd als u voor een strafbaar feit vervolgd wordt.
- U krijgt geen juridische hulp als u een conflict heeft met Generali of DAS over deze aanvullende dekking.
- U krijgt ook geen juridische hulp voor rechtszaken die bij het afsluiten van deze aanvullende dekking al speelden of naar alle verwachting zouden gaan ontstaan.

Hoe werkt rechtsbijstand door DAS?

DAS is de Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.

Voor meer informatie, zie www.das.nl. DAS verzorgt uw rechtsbijstand namens Generali.

U krijgt de juridische hulp van een juridisch specialist die in dienst is van DAS. Maar DAS kan uw zaak ook overdragen aan een rechtshulpverlener die niet bij DAS in dienst is.

Blijft u met de juridisch specialist van DAS van mening verschillen over de vraag of uw zaak haalbaar is? Of over de manier waarop uw zaak inhoudelijk verder moet worden behandeld? Dan kunt u op kosten van DAS een oordeel vragen van een door u aan te wijzen advocaat. Het oordeel van die advocaat is voor DAS bindend. Deze advocaat geeft alleen een oordeel over het meningsverschil. En mag daarna niet uw zaak behandelen. Dit geldt ook voor een kantoorgenoot van hem. Als u in het ongelijk wordt gesteld, mag u ook zelf verdergaan. Als u de zaak dan toch wint, betaalt DAS uw rechtsbijstandskosten. DAS betaalt alleen de noodzakelijke en redelijke kosten. Maar DAS betaalt in totaal nooit meer dan € 12.500,- per zaak.

Deze regeling geldt niet als u een meningsverschil heeft met een rechtshulpverlener die niet in dienst is van DAS of een andere deskundige.

42. WAT VERZEKER IK MET PECHHULP?

- Met de aanvullende dekking Pechhulp krijgt u hulp als uw auto door een defect niet meer kan rijden. Op uw polisblad staat of u hiervoor gekozen heeft.
- U heeft ook recht op hulp in de volgende gevallen:
 - U heeft een lekke band.
 - U verliest uw sleutels.
 - U heeft een lege accu.
 - U heeft de verkeerde brandstof getankt.
 - Er zit geen brandstof meer in uw tank.
- U kunt kiezen voor Pechhulp Nederland of Pechhulp Europa.
- U heeft recht op maximaal 4 hulpgevallen per jaar, waarvan maximaal 2 in uw woonplaats.
- We vergoeden geen hulp en kosten als wij daar van tevoren geen toestemming voor hebben gegeven. Neem bij pech dus altijd eerst contact met ons op.
- U heeft geen recht meer op pechhulp als u geweld tegen de hulpverleners gebruikt of ze bedreigt.
- Is uw auto slecht onderhouden? Dan kan het zijn dat u geen vergoeding krijgt voor Pechhulp.
- De Pechhulp vervalt automatisch als uw auto ouder dan 12 jaar wordt. U betaalt vanaf dat moment ook geen premie meer voor deze aanvullende dekking. Als het zover is, laten we u dat uiteraard weten.

Let op: Contact bij pech

U bereikt de Generali Help Service 24 uur per dag, via telefoon (020) 660 44 88 (vanuit Nederland) of +31 20 660 44 88 (vanuit het buitenland).

43. WAT KRIJG IK VERGOED BIJ PECH IN NEDERLAND?

- Een noodreparatie ter plaatse, als dat mogelijk is.
- Vervoer van uw auto met eventuele aanhangwagens, caravan of vouwwagen naar het dichtstbijzijnde erkende herstelbedrijf, als reparatie binnen 2 uur mogelijk is. Ook de bestuurder, passagiers en bagage brengen wij naar het herstelbedrijf.
- Vervoer van uw auto met eventuele aanhangwagens, caravan of vouwwagen naar een adres in Nederland, als reparatie binnen 2 uur niet mogelijk is. Ook de bestuurder, de passagiers en de bagage brengen wij naar een adres in Nederland. Dit adres kiest u zelf. U krijgt dan ook maximaal 3 dagen een vervangende auto. Deze vervangende auto is van dezelfde categorie, of van een lagere categorie dan uw auto.
- Eén hotelovernachting, als dat noodzakelijk is (maximaal € 80,- per persoon).

44. IK HEB PECHHULP EUROPA. WAT KRIJG IK VERGOED BIJ PECH IN EUROPA?

- Een noodreparatie ter plaatse, als dat mogelijk is binnen 6 uur.
- Vervoer van uw auto met eventuele aanhangwagens naar het dichtstbijzijnde erkende herstelbedrijf, als noodreparatie niet mogelijk is. Ook de inzittenden en bagage brengen we naar het herstelbedrijf.
- Een vergoeding van de verzendkosten van onderdelen die nodig zijn voor de reparatie van uw auto.
- De kosten van stalling van uw auto, tot maximaal 2 weken.
- De kosten van berging van uw auto.
- Een vervangende chauffeur als de bestuurder en passagiers door ziekte of ongeval niet verder kunnen rijden.
- 2 hotelovernachtingen, als dat noodzakelijk is (maximaal € 80,- per persoon per nacht).

Is reparatie binnen 6 uur niet mogelijk maar wel binnen 7 dagen?

Dan regelen we een vervangende auto voor u om uw reis te vervolgen. U kunt dan, nadat uw auto gerepareerd is, uw auto ophalen bij het reparatiebedrijf en met uw eigen auto verder reizen of naar huis terugrijden. Deze vervangende auto is van dezelfde klasse, of een lagere klasse dan uw auto.

Wilt u geen vervangende auto, dan vergoeden wij uw reiskosten (openbaar vervoer 2de klas), voor passagiers en bagage, naar uw eindbestemming of terug naar Nederland. Kan de gerepareerde auto later weer worden opgehaald? Dan vergoeden wij de reiskosten van 1 persoon (openbaar vervoer 2de klas) naar het herstelbedrijf.

Is reparatie binnen 7 dagen niet mogelijk?

Dan vergoeden we uw reiskosten (openbaar vervoer 2de klas), voor passagiers en bagage, naar uw eindbestemming of terug naar Nederland. Bovendien vergoeden wij het transport van uw auto naar een adres in Nederland. Maar is de waarde van de auto lager dan de transportkosten? Dan betalen we de restwaarde van uw auto plus de kosten om de auto achter te laten.

Verlenging Nieuwwaarderegeling

45. WAT VERZEKER IK MET VERLENGING NIEUWWAARDEREGELING?

- Met de aanvullende dekking Verlenging Nieuwwaarderegeling is de nieuwwaarde van uw auto maximaal 3 jaar verzekerd.
- Dat betekent: als uw auto gestolen wordt of total loss raakt, dan krijgt u de nieuwwaarde vergoed. Op voorwaarde dat uw auto jonger is dan 3 jaar. Op uw polisblad staat of u hiervoor gekozen heeft.
- Voor het afsluiten van de Verlenging Nieuwwaarderegeling gelden deze voorwaarden:
 1. U heeft een Allriskdekking.
 2. De auto is jonger dan 3 maanden.
 3. U bent de eerste eigenaar van de auto.
- Zodra uw auto 3 jaar oud is, vervalt deze regeling. U betaalt vanaf dat moment ook geen premie meer voor deze aanvullende dekking.
- Heeft u een extra eigen risico? Dan geldt dat ook voor de Verlenging Nieuwwaarderegeling.

Nieuwwaarde

Daaronder verstaan we de catalogusprijs van de fabrikant voor een nieuwe personenauto van hetzelfde merk, type en uitvoering. Bij dit bedrag komen nog de extra accessoires, als u die heeft meeverzekerd.

Let op: Wanneer krijgt u nog meer de nieuwwaarde?

Bent u WA Plus of Allrisk verzekerd? En is uw auto jonger dan 1 jaar en u bent de eerste eigenaar? Dan krijgt u ook de nieuwwaarde vergoed als uw auto gestolen wordt of total loss raakt. Ongeacht of u voor de aanvullende dekking Verlenging Nieuwwaarde heeft gekozen.

Overige voorwaarden

46. KAN MIJN RECHT OP SCHADEVERGOEDING OF EEN UITKERING VERJAREN?

Ja, dat kan. Meldt u pas na 3 jaar dat u schade heeft? Dan heeft u geen recht meer op een schadevergoeding of een uitkering. De periode van 3 jaar gaat in op het moment dat de schade bij u bekend is, of dat het ongeval heeft plaatsgevonden.

47. WAT DOET GENERALI ALS IK FRAUDE HEB GEPLEEGD?

- Als wij vermoeden dat u fraude pleegt, stellen wij een onderzoek in. Wij informeren u over het resultaat van dat onderzoek. Met fraude bedoelen wij: u heeft opzettelijk en onder valse voorwendselen geprobeerd een verzekering af te sluiten of een schadevergoeding te krijgen. Zonder dat u daar recht op had.
- Als fraude is bewezen, neemt Generali de volgende maatregelen:
 - Wij betalen u geen schadevergoeding meer. Als u al een schadevergoeding heeft ontvangen, moet u die terugbetalen.
 - Wij beëindigen uw verzekering onmiddellijk. Als daartoe aanleiding is, worden ook uw andere verzekeringen bij Generali beëindigd.
 - Wij registreren de fraude in ons systeem.
 - Wij laten de fraude opnemen in het incidentenregister van het Centraal Informatie Systeem (CIS) waaraan alle Nederlandse verzekeraars deelnemen.
 - Wij melden de fraude bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars.
- Wij kunnen aangifte doen bij de politie of justitie, bijvoorbeeld van valsheid in geschrifte of oplichting.

48. HOE KAN IK EEN KLACHT INDIENEN?

- Heeft u suggesties voor onze dienstverlening of wilt u een klacht indienen? Neem dan contact met ons op zodat we het met u kunnen bespreken. Komt u er met ons niet uit? Dan kunt u telefonisch, per e-mail of per brief een klacht indienen.
- Wij stellen alles in het werk om uw klacht zo goed mogelijk te behandelen. U krijgt van ons binnen 8 werkdagen een reactie.
- Bent u niet tevreden over de oplossing van uw klacht? Dan kunt u de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of aan de rechter.
- Het Kifid neemt een klacht pas in behandeling nadat u eerst onze eigen klachtenregeling heeft doorlopen.
- Het Kifid neemt klachten in behandeling van consumenten en ondernemers waarbij de klacht het persoonlijk belang betreft. Wilt of kunt u uw klacht niet voorleggen aan het Kifid? Dan kunt u naar de rechter gaan.

49. HOE GAAT GENERALI OM MET MIJN PERSOONSgegevens?

Om u een goede verzekering te kunnen aanbieden, hebben wij een aantal persoonlijke gegevens van u nodig. Wij vragen alleen persoonlijke gegevens die nodig zijn om:

- uw verzekering te kunnen afsluiten en uitvoeren;
- fraude te voorkomen en te bestrijden;
- per e-mail met u te communiceren over uw verzekering, aanbiedingen en onderzoeken. U kunt zich altijd afmelden voor de aanbiedingen en onderzoeken.

Als u onze website bezoekt, kan uw browser na uw goedkeuring een cookie (zie uitleg op pagina 28) bewaren. Met behulp van cookies zorgen wij er onder meer voor dat u bij een bezoek aan onze site niet herhaaldelijk dezelfde informatie ontvangt of moet invoeren. We maken het surfen op onze website makkelijker voor u. Ook kunnen wij dankzij cookies zien hoe de website wordt gebruikt en waar wij deze nog kunnen verbeteren.

Cookie

Een cookie is een klein tekstbestandje dat een website bij uw eerste bezoek op de harde schijf van uw computer plaatst. Dit kan alleen na uw goedkeuring. Veel websites gebruiken cookies. Cookies helpen ons om onze website beter te laten aansluiten op de behoeften van onze bezoekers.

- Wij houden ons aan de 'Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen'. Vindt u dat we in strijd met deze gedragscode werken? Laat het ons weten. Blijft u vervolgens ontevreden, dien dan een klacht in bij ons. Hoe dat gaat, leest u in vraag 48 op pagina 27: 'Hoe kan ik een klacht indienen?'
- Uw schade- en verzekeringsgegevens wisselen we uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) te Den Haag. Het doel van deze stichting is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Wij kunnen ook gegevens uitwisselen met andere verzekeraars die deelnemer zijn van de Stichting CIS. Wij houden ons aan het privacyreglement van de Stichting CIS.
- We nemen telefoongesprekken op. Zo weten we achteraf zeker welke afspraken we met u gemaakt hebben. De opnamen gebruiken we ook om onze medewerkers te trainen, zodat zij u beter van dienst kunnen zijn.

Meer informatie over CIS en het privacyreglement

Kijk voor meer informatie over de Stichting CIS en het privacyreglement op www.stichtingcis.nl.

De 'Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen' vindt u op www.verzekeraars.nl.

U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, via Postbus 83450, 2500 AL Den Haag. Of telefonisch, via (070) 333 85 00.

Generali Nederland
Diemerhof 42, 1112 XN Diemen
Postbus 1888, 1110 CL Diemen
T 088 - 668 00 00
general.nl

Kvk Amsterdam 33171130, 33006455, 33139382

