

# bijzondere voorwaarden bij uw dierenverzekering

In begrijpelijke taal. Dat is echt HEMA!



**bijzondere voorwaarden  
dierenverzekering**

versie 3.0, 01 maart 2015

**HEMA** | maakt gewoon  
bijzonder

U heeft een dierenverzekering bij ons. En u heeft hierbij een of meer extra onderdelen gekozen. Deze staan hieronder. Welke onderdelen u voor uw dierenverzekering heeft, staat ook op de polis in uw online polismap.

### **Mijn HEMA Dierenverzekering**

- Basispakket
- Fysiotherapie en zorg om ziektes te voorkomen (dekking fysiotherapie en preventieve zorg)
- Tandarts (dekking tandarts)
- Reisverzekering (dekking doorlopende reis)
- Behandeling van kanker (dekking chemotherapie en radiotherapie)
- Crematie (dekking crematie)

Hieronder vindt u de voorwaarden bij uw dierenverzekering. Wij hebben ook algemene voorwaarden schadeverzekeringen. Die horen bij alle schadeverzekeringen die u bij ons heeft.

De algemene voorwaarden en de bijzondere voorwaarden bij uw dierenverzekering horen bij elkaar. En deze voorwaarden samen horen bij de informatie die u ons gegeven heeft. Op basis van deze informatie en de voorwaarden hebben wij afspraken met u gemaakt.

#### **Let op!**

- Het is belangrijk dat u weet welke afspraken dit zijn. Lees de voorwaarden bij uw schadeverzekeringen daarom goed!
- Kloppen uw gegevens of de gegevens van uw huisdier niet meer? Dan kloppen de afspraken misschien ook niet meer. Pas uw gegevens daarom zo snel mogelijk aan in uw online polismap!

## Inhoud

<b>1. Algemeen</b> .....	<b>4</b>
<b>1.1</b> Begrippen .....	4
<b>1.2</b> Waarvoor bent u verzekerd?.....	4
<b>1.3</b> Onze afspraken met u.....	5
<b>1.4</b> Welke kosten vergoeden we met het basispakket? .....	6
<b>1.5</b> Welke kosten vergoeden we niet met het basispakket?.....	7
<b>1.6</b> Hoeveel betaalt u voor deze verzekering? .....	9
<b>1.7</b> Hoe moet u rekeningen bij ons indienen?.....	10
<b>1.8</b> Hoeveel betalen wij u?.....	10
<b>1.9</b> Wanneer stopt deze verzekering?.....	11
<b>2. Onderdeel fysiotherapie, gedragstherapie en zorg om ziektes te voorkomen (dekking fysiotherapie en preventieve zorg)</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1</b> Waarvoor bent u verzekerd?.....	11
<b>3. Onderdeel tandarts (dekking tandarts)</b> .....	<b>12</b>
<b>3.1</b> Waarvoor bent u verzekerd?.....	12
<b>3.2</b> Welk bedrag betalen wij?.....	12
<b>4. Onderdeel reisverzekering (dekking doorlopende reis)</b> .....	<b>12</b>
<b>4.1</b> Waarvoor bent u verzekerd?.....	12
<b>4.2</b> Welk bedrag betalen wij?.....	12
<b>5. Onderdeel behandeling van kanker (dekking chemotherapie en radiotherapie)</b> .....	<b>13</b>
<b>5.1</b> Waarvoor bent u verzekerd?.....	13
<b>5.2</b> Welk bedrag betalen wij?.....	13
<b>6. Onderdeel crematie (dekking crematie)</b> .....	<b>13</b>
<b>6.1</b> Waarvoor bent u verzekerd?.....	13
<b>6.2</b> Welk bedrag betalen wij?.....	13

## 1. Algemeen

### 1.1. Begrippen

Om de tekst leesbaar te houden, gebruiken we een aantal begrippen. We gebruiken die in alle voorwaarden die bij uw dierenverzekering horen. Ze betekenen net iets meer dan in het dagelijks leven en daarom leggen we ze even uit. Het gaat om de woorden hieronder.

<b>U</b>	Degene die de verzekering heeft afgesloten en de eigenaar is van het huisdier.
<b>Huisdier</b>	De hond of de kat die op uw polis staat. De hond of kat moet als gezelschapsdier bij u in huis wonen.
<b>Ziekte</b>	Als het lichaam van uw hond of kat niet gezond is zoals dat van een normale hond of kat. Voor ons is uw hond of kat alleen ziek als een dierenarts of een specialist voor dieren dat heeft vastgesteld.
<b>Dierenarts</b>	Een dierenarts die bij de overheid geregistreerd staat, als dierenarts mag werken en dit doet in een kliniek in Nederland.
<b>Specialist voor dieren</b>	Een dierenarts met een erkende specialisatie in zijn of haar vak. De specialist moet zijn ingeschreven bij het Nederlands Veterinair Specialistenregister van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde (KNMvD). Of de specialist moet zijn geregistreerd als Europees Specialist (Diplomate).
<b>Wij</b>	Achmea Schadeverzekeringen NV; gevestigd te Apeldoorn, K.v.K. nummer 08053410.
<b>HEMA Verzekeringen</b>	De tussenpersoon die heeft bemiddeld bij het afsluiten van de verzekering.

### 1.2 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor de kosten van verpleging, onderzoek en behandeling van uw huisdier als uw huisdier ziek wordt. De kosten en de behandeling moeten nodig zijn. We vinden die medisch nodig als diergeneeskundigen het daar internationaal over eens zijn. We vergoeden alleen behandelingen die vaak toegepast worden. In totaal betalen we u per 12 maanden dat deze verzekering geldt, maximaal € 3.000,-. Dit bedrag betalen wij maximaal voor alle dekkingen die u heeft bij elkaar. We vergoeden in het basispakket alleen kosten die in Nederland zijn gemaakt. De kosten moeten gemaakt zijn in de periode dat uw dierenverzekering geldt. Bij iedere declaratie moet u € 45,- zelf betalen. Dit noemen we de eigen bijdrage.

Let op: we betalen nooit in de volgende gevallen:

- Als uw huisdier al ziek was voordat uw dierenverzekering gold.
- Als uw huisdier in de eerste 30 dagen van de dierenverzekering ziek wordt.

## 1.3 Onze afspraken met u

### 1.3.1 Wat moet u doen zodra u deze verzekering heeft?

Zodra u deze verzekering heeft, moet u dit doen;

- Controleer of uw huisdier een identificatiechip heeft.
- Heeft uw huisdier nog geen chip? Dan moet u zorgen dat de dierenarts bij het eerste bezoek een chip plaatst bij uw huisdier. De huisarts registreert uw huisdier dan met de chip. Vraag uw dierenarts een chip te gebruiken die voldoet aan de ISO-standaard.

### 1.3.2 Vanaf wanneer bent u verzekerd?

Op de polis in uw online polismap staat vanaf wanneer deze verzekering geldt. De eerste 30 dagen van deze verzekering vergoeden we geen kosten voor onderzoek, behandeling of verpleging. We vergoeden in die 30 dagen alleen de behandelingen hieronder.

- Wij betalen als u een identificatiechip laat plaatsen bij uw huisdier.
- Wij betalen als uw huisdier zorg krijgt om te voorkomen dat het ziek wordt of wonden krijgt. We vergoeden deze zorg alleen als u het extra onderdeel 'fysiotherapie en zorg om ziektes te voorkomen' heeft genomen.

### 1.3.3 U moet goed voor uw huisdier zorgen

U moet uw huisdier alle normale zorg geven die nodig is. Daarbij hoort ook de zorg om ziekte of wonden te voorkomen. U moet uw dierenarts vragen om u hierover te adviseren. En u moet het advies van uw dierenarts opvolgen.

### 1.3.4 Welke veranderingen moet u aan ons doorgeven?

Verandert er iets in uw situatie? Dan kloppen onze afspraken met u misschien niet meer. Daarom moet u uw gegevens zo snel mogelijk zelf aanpassen in uw online polismap. Wij kunnen er dan voor zorgen dat u goed verzekerd blijft. Hieronder leest u wat u onder meer aan ons moet doorgeven.

- Als wij u daarom vragen, moet u het medisch dossier van uw huisdier naar ons opsturen. U kunt dit krijgen bij de dierenarts of de specialist voor dieren die uw huisdier behandelt.
- Als u een andere dierenarts kiest. Uw dierenarts is de dierenarts die uw huisdier behandelt en uw huisdier heeft ingeschreven. Hij of zij beheert ook het medisch dossier van uw huisdier. U moet aan ons doorgeven wie uw dierenarts is. En u moet het aan ons doorgeven als u van dierenarts verandert.
- Als wij de premie van een andere rekening moeten afhalen.
- Als uw adres verandert.

### 1.3.5 Wanneer mag u uw verzekering veranderen?

U mag veranderingen in uw verzekering iedere dag zelf doorvoeren in uw online polismap. Uw verzekering verandert pas als wij het daarmee eens zijn.

Als u een verandering aan ons doorgeeft, kunnen wij twee dingen doen:

- Wij stoppen de verzekering. Dit mogen wij doen nadat u de verandering aan ons heeft doorgegeven. U krijgt dan eerst per e-mail een bericht van ons. De verzekering stopt in ieder geval 2 maanden na de datum waarop wij dit bericht gestuurd hebben.

Of:

- Wij veranderen de premie en de voorwaarden. U krijgt daarover van ons bericht in uw online polismap of per e-mail. De verandering begint op de datum waarop wij u geïnformeerd hebben.

Na een verandering berekenen wij uw nieuwe premie. We gebruiken daarvoor twee gegevens:

- De leeftijd van uw huisdier op de dag dat de verandering ingaat.
- Bij een hond: het gewicht van uw hond.

Is uw hond jonger dan 1 jaar? Dan rekenen wij met het gewicht dat uw hond zal hebben als hij 1 jaar is.

Bent u het niet eens met de verandering? Dan kunt u de verzekering zelf stopzetten in uw online polismap. De verzekering stopt dan op de datum die u daar zelf kiest.

### 1.3.6 Wij mogen informatie vragen en geven aan uw dierenarts

Als u deze verzekering afsluit, gaat u automatisch akkoord met de regels hieronder.

- U bent het ermee eens dat de dierenarts of specialist ons alle informatie geeft over de behandeling van uw huisdier. U werkt daar ook aan mee.
- U bent het ermee eens dat we de dierenarts of specialist melden dat uw huisdier bij ons is verzekerd. En dat we precies vertellen welke behandelingen wij voor uw huisdier betalen.

#### 1.4. Welke kosten vergoeden we met het basispakket?

Wordt uw huisdier ziek of krijgt het een ongeluk? Dan vergoeden we de kosten die hieronder staan. Let op: we vergoeden deze kosten alleen als de behandeling medisch nodig is en vaak toegepast wordt. En alleen als u de kosten in Nederland gemaakt heeft.

- De kosten van het loon van de dierenarts of de specialist voor dieren. We rekenen daarbij met het tarief dat voor de dierenkliniek gebruikelijk is.
- De kosten van een operatie of narcose.
- De kosten van opname en verpleging in een dierenkliniek.
- De kosten van een identificatiechip. We vergoeden ook het plaatsen van de chip.
- De kosten van onderzoek om vast te stellen of uw huisdier ziek is. En welke ziekte dat is. We bedoelen dan bijvoorbeeld:
  - Röntgenonderzoek.
  - Een echo.
  - Endoscopisch onderzoek.
  - Microbiologisch onderzoek.
  - Onderzoek aan bloed, weefsel of ontlasting.
  - Een hartfilmpje.
- De kosten van medicijnen die in Nederland geregistreerd zijn voor dieren. We vergoeden ook medicijnen waarvan nog niet bekend is of ze veilig zijn voor dieren. En medicijnen waarvan nog niet bekend is of ze werken voor andere ziektes dan de ziektes waarvoor ze eigenlijk bedoeld zijn. We vergoeden ook medicijnen die eigenlijk voor mensen bedoeld zijn. Ook als de apotheek die speciaal voor uw huisdier maakt. Dit doen we alleen als dat volgens de Diergeneesmiddelenwet mag.
- De kosten van spullen die nodig zijn om uw huisdier na een ongeluk of ziekte te behandelen, zoals verband en implantaten. We vergoeden deze spullen niet als ze nodig zijn bij revalidatie.
- De kosten van behandelingen die nodig zijn aan de voortplantingsorganen van uw huisdier. Maar we betalen niet voor castratie. Met castratie bedoelen we het weghalen van de geslachtsorganen of delen daarvan.
- De kosten van doorverwijzing als u met uw huisdier wordt doorverwezen naar een andere dierenarts, een specialist voor dieren, een fysiotherapeut voor dieren of een gedragstherapeut. De fysiotherapeut voor dieren moet zijn aangesloten bij de Nederlandse Vereniging voor Fysiotherapie bij Dieren (NVFD). Hij of zij moet ook alle opleidingen volgen die volgens de NVFD verplicht zijn. De gedragstherapeut moet zijn aangesloten bij Tinley en alle verplichte diploma's van Tinley hebben. Ook moet de gedragstherapeut alle opleidingen volgen die volgens Tinley verplicht zijn. Of hij of zij moet werken vanuit de gedragspolikliniek van de Faculteit Diergeneeskunde in Utrecht. Kosten van gedragstherapeuten en fysiotherapeuten vergoeden wij alleen als u onderdeel 2 heeft genomen: Onderdeel fysiotherapie, gedragstherapie en zorg om ziektes te voorkomen.
- De kosten van homeopathie en homeopatische geneesmiddelen voor dieren. Maar dit geldt alleen als een dierenarts dit voorschrijft. De dierenarts moet staan op onze lijst van erkende homeopatische dierenartsen. U kunt deze lijst vinden op [www.scwd.nl](http://www.scwd.nl). Klik op 'homeopathisch werkende dierenartsen'.
- De kosten van acupunctuur als de dierenarts dit voorschrijft. De dierenarts moet staan op de doorverwijslijst van de Samenwerkende Nederlandse Veterinaire Acupuncturistenvereniging (SNVA). U kunt deze lijst vinden op [www.snva.nl](http://www.snva.nl).
- De kosten van het eerste bezoek aan de dierenarts voor heup- en elleboogproblemen bij de hond. We betalen dan alleen voor uw korte gesprek met de dierenarts hierover. We betalen niet voor onderzoeken om te weten wat voor problemen de hond precies heeft.
- De kosten van onderzoeken die een specialist moet doen:
  - Een MRI-scan (Magnetic Resonance Imaging)
  - Een CT-scan (Computer Tomografie)Voor deze onderzoeken betalen wij maximaal de helft van de kosten van de behandeling.
- De kosten als uw dierenarts uw huisdier laat inslapen. En de kosten als u uw overleden huisdier via de dierenarts laat afvoeren en opruimen. Daar hoort een begravenis of crematie niet bij.

## **1.5. Welke kosten vergoeden we niet met het basispakket?**

Hieronder leest u wanneer we ziektekosten van uw huisdier niet vergoeden.

### **1.5.1 Als uw huisdier ziek is door uw schuld of opzet**

Heeft u ziektekosten gemaakt voor uw huisdier? En zijn die kosten het gevolg van iets dat u of een gezinslid van u met opzet heeft gedaan? Dan vergoeden we die kosten niet. We vergoeden ook geen ziektekosten als u had moeten weten dat uw huisdier door uw gedrag ziek zou worden. En ook niet als een gezinslid van u had moeten weten dat uw huisdier door zijn gedrag ziek zou worden.

Wordt uw huisdier ziek doordat uw kind iets met uw huisdier doet? En was uw kind op dat moment jonger dan 14 jaar? Dan vergoeden we deze kosten wel.

### **1.5.2 Als u uw huisdier gebruikt voor bewaking of sport**

Wij betalen niet als u uw huisdier gebruikt voor bewaking of voor een bijzondere sport. We bedoelen bijvoorbeeld races met windhonden, sledehondensport en de jacht.

### **1.5.3 Als uw huisdier ziek wordt door een epidemie**

Wij betalen niet als uw huisdier ziek wordt door een landelijke epidemie. Dit geldt als 5 procent of meer van de honden of katten in Nederland de ziekte heeft.

### **1.5.5 Kosten voor ziekten of klachten die uw huisdier al vóór deze verzekering had**

We betalen niet de volgende kosten.

- Ziektekosten die u voor uw huisdier heeft gemaakt voordat u deze verzekering had.
- Kosten die het gevolg zijn van ziekten of klachten die uw huisdier al had voordat u deze verzekering had.
- Kosten voor behandelingen in de eerste 30 dagen van deze verzekering.
- Kosten die het gevolg zijn van ziekten of klachten die uw huisdier in die eerste 30 dagen kreeg.

### **1.5.6 Kosten van second opinions en onnodige behandelingen**

#### **1.5.6.1**

We betalen niet voor second opinions. Dus heeft u de ziekte van uw huisdier laten beoordelen door een dierenarts? En laat u dezelfde ziekte ook nog door een andere dierenarts beoordelen? Dan betalen we daar niet voor. We betalen ook niet voor een second opinion van een specialist voor dieren.

#### **1.5.6.2**

Zijn de behandelingen of medicijnen overbodig of onnodig duur? Dan vergoeden wij deze niet. Wij beoordelen dit zelf.

### **1.5.7 Kosten om te voorkomen dat uw huisdier ziek wordt**

Wij betalen niet voor onderzoeken, behandelingen of medicijnen waarmee u voorkomt dat uw gezonde huisdier ziek wordt of afwijkingen krijgt. Wij betalen bijvoorbeeld niet voor de volgende dingen:

- Inentingen.
- Controles van de gezondheid van uw huisdier.
- Middelen tegen vlooien of wormen.

Wij vergoeden deze dingen wel als u dit onderdeel heeft genomen: Onderdeel fysiotherapie, gedragstherapie en zorg om ziektes te voorkomen. Waarvoor we dan precies betalen, leest u in de voorwaarden bij dit onderdeel.

### **1.5.8 Kosten voor fysiotherapie en gedragstherapie**

Wij betalen niet voor fysiotherapie en gedragstherapie voor uw huisdier.

Wij vergoeden dit wel als u dit onderdeel heeft genomen: Onderdeel fysiotherapie, gedragstherapie en zorg om ziektes te voorkomen. Waarvoor we dan precies betalen, leest u in de voorwaarden bij dit onderdeel.

### **1.5.9 Kosten van de tandarts voor uw huisdier**

Wij betalen niet voor gebitsbehandelingen bij uw huisdier. Ook niet voor onderzoek om te bepalen wat er met het gebit van uw huisdier aan de hand is, bijvoorbeeld met röntgenfoto's.

Wij vergoeden dit wel als u dit onderdeel heeft genomen: Onderdeel tandarts. Waarvoor we dan precies betalen, leest u in de voorwaarden bij dit onderdeel.

### **1.5.10 Kosten van chemotherapie en bestralingen (radiotherapie) tegen kanker**

Wij betalen niet voor:

- Chemotherapie.
- Bestralingen (radiotherapie).
- Verzorging die nodig is voor of door chemotherapie of bestralingen.
- Medische behandelingen die nodig zijn voor of door chemotherapie of bestralingen.

Wij vergoeden dit wel als u dit onderdeel heeft genomen: Onderdeel behandeling van kanker. Waarvoor we dan precies betalen, leest u in de voorwaarden bij dit onderdeel.

### **1.5.11 Kosten van het bestrijden van vlooien, mijten en andere parasieten**

Wij betalen niet voor kosten die u maakt om infecties door parasieten bij uw huisdier te voorkomen of te bestrijden. Bijvoorbeeld tegen wormen, vlooien, teken en mijten. We bedoelen de kosten van:

- Behandelingen.
- Middelen.
- Medicijnen voor dieren tegen bijvoorbeeld wormen, vlooien, teken en mijten.

Wij vergoeden dit wel als u dit onderdeel heeft genomen: Onderdeel fysiotherapie, gedragstherapie en zorg om ziektes te voorkomen. Waarvoor we dan precies betalen, leest u in de voorwaarden bij dit onderdeel.

### **1.5.12 Ziektekosten voor uw huisdier in het buitenland**

Wij betalen niet voor ziektekosten voor uw huisdier buiten Nederland.

Wij vergoeden dit wel als u dit onderdeel heeft genomen: Onderdeel reisverzekering. Waarvoor we dan precies betalen, leest u in de voorwaarden bij dit onderdeel.

### **1.5.13 Kosten voor crematie van uw overleden huisdier**

Wij betalen niet voor kosten die horen bij de crematie van uw overleden huisdier. We betalen ook niet voor het vervoer naar het dierencrematorium.

Wij betalen dit wel als u het volgende onderdeel heeft genomen: Onderdeel crematie. Waarvoor we dan precies betalen, leest u in de voorwaarden bij dit onderdeel.

### **1.5.14 Kosten voor heup- en elleboogproblemen bij honden**

Wij betalen niet voor kosten door problemen van honden met hun heupen en ellebogen. Ook niet voor kosten door problemen met het kraakbeen. We betalen dus onder meer de volgende kosten niet:

- Kosten van behandeling.
- Kosten van onderzoek, ook geen röntgenonderzoek.
- Kosten vanwege heupdysplasie.
- Kosten vanwege elleboogdysplasie.

Het maakt niet uit hoe de problemen aan de heupen of ellebogen van uw hond zijn ontstaan.

### **1.5.15 Kosten van castratie van uw huisdier en middelen tegen loopsheid of krolsheid**

Wij betalen niet voor de volgende kosten:

- Weghalen van de teelballen van uw mannelijke huisdier.
- Weghalen van de eierstokken of baarmoeder van uw vrouwelijke huisdier.
- Medicijnen waarmee u voorkomt dat uw huisdier loops wordt.
- Medicijnen waarmee u voorkomt dat uw huisdier krols wordt.



### **1.5.16 Kosten van voortplanting**

Wij betalen niet voor kosten die te maken hebben met voortplanting van uw huisdier. We betalen bijvoorbeeld niet voor de volgende kosten:

- Begeleiding bij de drachtigheid van uw huisdier.
- Begeleiding bij de geboorte, als uw hond puppies krijgt of uw kat kittens.

### **1.5.17 Kosten van diëten, voedingssupplementen en spullen om uw huisdier te verzorgen**

Wij betalen niet voor de volgende kosten:

- Dieetvoer voor uw huisdier. Ook niet als de dierenarts dat dieetvoer heeft voorgeschreven.
- Medicijnen die bedoeld zijn voor dieren en die u gebruikt om uw huisdier te verzorgen.
- Voedingssupplementen voor uw huisdier.
- Vitaminen voor uw huisdier.
- Spullen die u gebruikt om uw huisdier te verzorgen, zoals een teken tang, vlooienkam of nagelschaar.

### **1.5.18 Kosten om uw huisdier mooier te maken**

Wij betalen niet voor operaties of behandelingen om uw huisdier mooier te maken. We betalen soms wel voor operaties of behandelingen om uw huisdier mooier te maken als het is verminkt door ziekte of een ongeluk. We betalen daar alleen voor als wij vinden dat de operatie of behandeling nodig is.

### **1.5.19 Kosten van experimentele behandelingen en medisch zinloze behandelingen**

Wij betalen niet voor de kosten van:

- Nieuwe behandelingen die nog niet zijn getest.
- Behandelingen die medisch geen zin hebben en die het huisdier uiteindelijk niet helpen. De dierenarts of specialist voor dieren bepaalt of dat zo is.

### **1.5.20 Kosten van transplantatie van organen**

Wij betalen niet voor kosten als uw huisdier een orgaan krijgt dat eerst van een ander dier was.

### **1.5.21 Kosten van revalidatie, protheses en een pacemaker**

Wij betalen niet voor kosten van:

- Revalidatie.
- Protheses.
- Het plaatsen van een prothesen in bloedvaten (arteriële en veneuze stents).
- Het plaatsen van een pacemaker bij uw huisdier.

### **1.5.22 Kosten om de vetstofwisseling van uw huisdier te beïnvloeden**

Wij betalen niet voor kosten van behandelingen en medicijnen die de vetstofwisseling van uw huisdier beïnvloeden. Dit zijn bijvoorbeeld medicijnen die het cholesterol van uw huisdier verlagen.

## **1.6 Hoeveel betaalt u voor deze verzekering?**

U betaalt voor deze verzekering de volgende kosten:

- Bij iedere declaratie moet u € 45,- zelf betalen. Dit noemen we de eigen bijdrage.
- U betaalt een bedrag voor de verzekering. Dit bedrag betaalt u één keer, als u de verzekering afsluit. Hoeveel dit is, staat op de rekening in uw online polismap.
- U betaalt elke maand premie. Hoeveel dit is, staat op de rekeningen die u iedere maand krijgt. Deze rekeningen staat in uw online polismap. Als we de premie berekenen, gebruiken we gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS). Het CBS berekent ieder jaar een indexcijfer voor spullen en dieren in Nederland. Dit cijfer gebruiken wij om uw premie voor het jaar daarna te berekenen. De premie gaat dan aan het begin van dat jaar omhoog of omlaag. De premie hangt ook af van de leeftijd van uw huisdier. En bij een hond hangt de premie verder af van het gewicht dat de hond volgens ons heeft als de verzekering begint. Als u uw hond aanmeldt, delen wij uw hond in in een bepaalde gewichtsklasse. We gaan er dan van uit dat uw hond het gemiddelde gewicht heeft van een hond van die soort. Is uw hond jonger dan 1 jaar? Dan rekenen we met het gewicht dat hij zal hebben als hij 1 jaar is.

### 1.7 Hoe moet u rekeningen bij ons indienen?

Heeft u ziektekosten gemaakt voor uw huisdier? En wilt u dat wij die voor u betalen? Dan moet u per huisdier een apart declaratieformulier invullen en naar ons opsturen. U mag voor 1 huisdier met 1 declaratieformulier meer rekeningen indienen.

Stuur ook de originele rekeningen mee. Wij moeten het formulier en de rekeningen binnen een jaar na de eerste behandeling van u gekregen hebben.

Vul het declaratieformulier helemaal in. U moet onder andere dit invullen:

- Voor welk huisdier de rekeningen zijn.
- Wat het chipnummer van dat huisdier is.
- Bij een hond: hoe zwaar uw hond nu is.

Als wij uw declaraties hebben gekregen, beoordelen wij of u geld van ons krijgt, en hoeveel. Hieronder leest u wat we daarvoor mogen doen:

- We mogen u vragen om een beter uitgewerkte rekening, waarop precies staat waar welke kosten voor waren.
- We mogen met de dierenarts of de specialist voor dieren hierover overleggen:
  - Wat uw huisdier heeft.
  - Hoeveel het kost om vast te stellen wat uw huisdier heeft.
  - De behandeling.
  - Hoeveel het kost om uw huisdier te behandelen.
- We mogen een andere deskundige om een second opinion vragen. We mogen onder meer vragen wat diegene hiervan vindt:
  - De manier waarop is vastgesteld wat uw huisdier heeft.
  - De behandeling.
  - De kosten van de behandeling en van het vaststellen van wat uw huisdier heeft.

De andere deskundige is een andere dierenarts, een andere specialist voor dieren of een andere behandelaar die deskundig is. Wij bepalen welke deskundige we dit vragen. En wij betalen de kosten van die deskundige. U moet daaraan meewerken.

- Wij mogen u adviseren om voor de behandeling naar een andere dierenarts of behandelaar te gaan. We mogen dit doen als we kunnen verwachten dat uw dierenarts of behandelaar niet goed genoeg is. U moet dat advies opvolgen. Doet u dit niet? Dan betalen wij de rekeningen voor de behandelingen bij uw dierenarts of behandelaar niet meer.

Heeft u een declaratie bij ons ingediend? En moet een ander de kosten die daarop staan, betalen? Dan mogen wij proberen deze kosten van die ander terug te krijgen. U moet eraan meewerken dat wij deze kosten van die ander terugkrijgen.

### 1.8 Hoeveel betalen we u?

Voor het basispakket en alle onderdelen samen vergoeden wij in totaal maximaal € 3.000,-. Dit bedrag vergoeden wij maximaal voor ieder jaar dat deze verzekering geldt. We betalen nooit meer dan dit bedrag. We betalen alleen voor behandelingen die de dierenarts of specialist in dat jaar voor uw huisdieren heeft gedaan. Soms moet u een deel van de kosten zelf betalen. Wij vergoeden dan per onderdeel dat u heeft een deel van de kosten, tot een bepaald maximumbedrag. Wat dit maximumbedrag is, leest u in de voorwaarden bij de onderdelen.

### 1.9 Wanneer stopt deze verzekering?

In de algemene voorwaarden leest u in welke situaties de verzekering stopt. Deze verzekering stopt ook in de situaties hieronder.

- Als uw huisdier overlijdt. U moet dit zo snel mogelijk aan ons laten weten. U doet dit door deze verandering door te voeren in uw online polismap. U moet dit in ieder geval doen binnen 30 dagen nadat uw huisdier is overleden.
- Als u afstand doet van uw huisdier. Bijvoorbeeld als u uw huisdier verkoopt of weggeeft. Het dier krijgt dan een nieuwe eigenaar en woont voortaan op een ander adres. U moet dit dan zo snel mogelijk aan ons laten weten. U doet dit door de verzekering te stoppen in uw online polismap of door ons een bericht per e-mail te sturen. U moet dit in ieder geval doen binnen 30 dagen nadat u afstand heeft gedaan van uw huisdier. Wij stoppen uw dierenverzekering dan uiterlijk 30 dagen nadat u afstand heeft gedaan van uw huisdier.
- Als uw huisdier vermist wordt. U moet dit zo snel mogelijk aan ons laten weten. Is uw huisdier 60 dagen nadat u ons heeft gemeld dat uw huisdier wordt vermist, nog niet terug? Dan stoppen we de verzekering alsnog. De datum waarop uw verzekering dan stopt, is de 30e dag nadat u ons heeft gemeld dat uw huisdier vermist wordt.

## 2. Onderdeel fysiotherapie, gedragstherapie en zorg om ziektes te voorkomen (dekking fysiotherapie en preventieve zorg)

### 2.1 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent extra verzekerd voor de kosten van fysiotherapie en zorg waarmee u voorkomt dat uw huisdier ziek wordt. We betalen voor de kosten die hieronder staan.

#### 2.1.1 Voorkomen van ziektes

De kosten van zorg waarmee u voorkomt dat uw huisdier ziek wordt, zoals onderzoeken, behandelingen en medicijnen. Hiermee bedoelen we onder meer:

- Inentingen.
- Controles van de gezondheid van uw huisdier.
- Middelen tegen vlooien of wormen.
- Een gesprek waarin u hoort wat u kunt doen om te voorkomen dat uw huisdier ziek wordt.

Welk bedrag betalen wij voor het voorkomen van ziektes? Voor de zorg om ziektes te voorkomen vergoeden we maximaal € 50,-. Dit bedrag vergoeden wij maximaal voor ieder jaar dat deze verzekering geldt.

#### 2.1.2 Fysiotherapie

De kosten van fysiotherapie voor uw huisdier. We betalen deze kosten alleen als u bent doorverwezen door uw dierenarts. De dierenfysiotherapeut moet door ons erkend zijn. Hoeveel we betalen, bepalen we met een lijst van problemen waarvoor uw huisdier bij een dierenfysiotherapeut terecht kan. We hebben die lijst gemaakt met de Nederlandse Vereniging voor Fysiotherapie bij Dieren. U vindt de lijst op [www.nvfd.nl](http://www.nvfd.nl).

#### Welk bedrag betalen wij voor fysiotherapie?

Per probleem vergoeden we maximaal 20 bezoeken van een half uur. In totaal betalen we maximaal € 750,-. Dit bedrag vergoeden wij maximaal voor ieder jaar dat deze verzekering geldt.

#### 2.1.3 Gedragstherapie

De kosten van gedragstherapie. We betalen deze kosten alleen als u bent doorverwezen door uw dierenarts en als de gedragstherapeut door ons erkend is. Hoeveel we betalen, bepalen we met een lijst van problemen waarvoor uw huisdier bij een gedragstherapeut terecht kan. We hebben die lijst gemaakt met Tinley, het instituut dat is gespecialiseerd in het gedrag van dieren. U vindt de lijst op [www.tinley.nl](http://www.tinley.nl). Klik op 'Wie zijn onze therapeuten?'

#### Welk bedrag betalen wij voor gedragstherapie?

Per probleem vergoeden we maximaal 7 behandelingen van anderhalf uur. In totaal betalen we maximaal € 750,-. Dit bedrag vergoeden wij maximaal voor ieder jaar dat deze verzekering geldt.

### 3. Onderdeel tandarts (dekking tandarts)

#### 3.1 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent extra verzekerd voor de kosten van behandelingen aan het gebit van uw huisdier. Maar alleen als deze kosten volgens de tandarts van uw huisdier medisch nodig zijn. Het moeten behandelingen zijn die vaak worden toegepast bij huisdieren. We betalen voor de kosten die hieronder staan. Let op: we betalen deze kosten niet helemaal.

#### 3.1.1 Gebit schoonmaken

De kosten van het schoonmaken van het gebit van uw huisdier als dit medisch nodig is. U bent ook verzekerd als het nodig is tanden en kiezen van uw huisdier te trekken.

#### 3.1.2 Andere behandelingen die nog nodig zijn voor het gebit

De kosten van andere behandelingen die nog nodig zijn voor het gebit van uw huisdier. Wortelkanaalbehandelingen en het vullen van gaatjes horen daar ook bij. U bent hiervoor pas verzekerd nadat wij van u een verklaring van uw dierenarts hebben gekregen. Daarin moet het volgende over uw huisdier staan:

- Dat uw dierenarts het gebit heeft onderzocht en hersteld.
- Dat het gebit en het tandvlees nu gezond zijn.
- Dat de dierenarts verwacht dat er geen andere behandelingen nodig zijn.

#### 3.2 Welk bedrag betalen wij?

Wij vergoeden maximaal de helft van deze kosten. In totaal betalen we maximaal € 500,-. Dit bedrag vergoeden wij maximaal voor ieder jaar dat deze verzekering geldt.

### 4. Onderdeel reisverzekering (dekking doorlopende reis)

#### 4.1 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor de zorgkosten van ons basispakket in Nederland. Voor deze kosten bent u met dit onderdeel ook verzekerd als uw huisdier op reis is. Deze verzekering geldt in de gebieden hieronder:

- Europese Unie. Daarbij horen ook de Azoren, Madeira en de Canarische Eilanden.
- Estland, Letland, Litouwen, Turkije.
- Israël, Egypte, Libië, Libanon, Syrië, Algerije, Marokko.

#### 4.2 Welk bedrag betalen wij?

Voor ziektekosten van uw huisdier in deze gebieden vergoeden wij maximaal € 1.000,-. Dit bedrag vergoeden wij maximaal voor ieder jaar dat deze verzekering geldt.

Let op: we betalen dit alleen als u zich houdt aan alle afspraken hieronder.

- Uw huisdier moet in Nederland zijn op het moment dat u deze extra verzekering neemt.
- De behandeling moet volgens een dierenarts nodig zijn.
- Het moet een behandeling zijn die vaak wordt toegepast bij huisdieren.
- De dierenarts moet vinden dat de behandeling niet kan wachten tot uw huisdier weer in Nederland is.
- We betalen alleen voor ziektekosten als uw huisdier maximaal 2 maanden in het buitenland is. We betalen dan de kosten die volgens een dierenarts nodig zijn tot het dier weer terug kan naar Nederland. Gaat uw huisdier naar het buitenland en wordt het na 2 maanden ziek? Dan betalen we niet.
- U moet de rekeningen van de behandelingen bij ons inleveren volgens onze regels. Die regels staan ook in deze voorwaarden, onder 1.7 in het algemene deel. Zijn het rekeningen voor een behandeling in het buitenland? Dan moet u een uitgebreide patiëntenkaart in het Nederlands, Engels, Frans of Duits meesturen.

## 5. Onderdeel behandeling van kanker (dekking chemotherapie en radiotherapie)

### 5.1 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent extra verzekerd voor de kosten van chemotherapie en bestralingen (radiotherapie). Maar alleen als de chemotherapie of bestralingen echt nodig zijn. De specialist die uw huisdier behandelt, bepaalt of dat zo is.

Het moeten ook behandelingen zijn die vaak worden toegepast bij huisdieren.

U bent ook extra verzekerd voor de volgende kosten:

- Behandelingen die nodig zijn om chemotherapie of bestralingen voor te bereiden.
- Behandelingen die nodig zijn om chemotherapie of bestralingen te ondersteunen.

De chemotherapie en radiotherapie moeten onderdeel zijn van een behandeling tegen kanker. De therapie moet bedoeld zijn om uw huisdier beter te maken. Of om te zorgen dat het huisdier langer leeft.

### 5.2 Welk bedrag betalen wij?

Wij vergoeden maximaal de helft van de kosten van de behandeling. In totaal betalen we voor dit onderdeel maximaal € 3.000,-.

## 6. Onderdeel crematie (dekking crematie)

### 6.1 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent extra verzekerd voor kosten voor de crematie van uw huisdier. We vergoeden de kosten die hieronder staan.

#### 6.1.1 Kosten crematie

Alle kosten voor de crematie van uw huisdier. Dit kan een crematie zijn van uw huisdier alleen of een crematie van meer huisdieren tegelijk.

#### 6.1.2 Kosten vervoer

De kosten van het vervoer van uw huisdier. Het gaat om vervoer dat het dierencrematorium aanbiedt. U kiest vanaf welke plaats in Nederland u het dier naar het dierencrematorium laat vervoeren.

### 6.2 Welk bedrag betalen wij?

Wij vergoeden maximaal € 500,- voor de kosten van het vervoer en de crematie. Dit bedrag vergoeden wij maximaal voor ieder jaar dat deze verzekering geldt.