

## WoonZeker Pakket

IntraWonen092019 003VUZ

In dit document zijn de afspraken opgenomen die horen bij het WoonZeker Pakket. U kunt binnen het WoonZeker Pakket het volgende verzekeren:

- Schade aan uw woonhuis (Woonhuisverzekering);
- Schade aan spullen in uw woonhuis (Inboedelverzekering);
- Schade die u per ongeluk toebrengt aan anderen (Aansprakelijkheidsverzekering);
- Juridische hulp als u een conflict krijgt met iemand (Rechtsbijstandverzekering).

Dit zijn de vier verzekeringen binnen het WoonZeker Pakket. Bij iedere verzekering kunt u ook aanvullende verzekeringen afsluiten. Welke dat zijn kunt u terugvinden bij de voorwaarden van de verschillende verzekeringen. Op de polis ziet u voor welke verzekeringen u heeft gekozen.

Aan het begin van dit document staan de voorwaarden die gelden voor alle verzekeringen binnen het WoonZeker Pakket. Dit noemen wij de Algemene voorwaarden. Daarnaast gelden er voor elke verzekering binnen het WoonZeker Pakket ook aparte voorwaarden. Dit noemen wij de bijzondere voorwaarden. Wijken de voorwaarden van elkaar af? Dan geldt eerst wat er in de bijzondere voorwaarden staat.

Naast de voorwaarden hoort bij de verzekeringen van het WoonZeker Pakket een polis. Hierop staan ook regels en clausules die gelden voor de verzekering. Wijken de voorwaarden en de regels en clausules op de polis van elkaar af? Dan geldt eerst wat er staat op de polis, daarna gelden de Bijzondere Voorwaarden en ten slotte gelden de Algemene Voorwaarden.

Wij hebben geprobeerd de voorwaarden voor de verzekeringen van het WoonZeker Pakket zo duidelijk en eenvoudig mogelijk op te schrijven. Is er toch iets niet duidelijk? Neem dan contact met ons op via [info@verzekerezelf.nl](mailto:info@verzekerezelf.nl).

### **Kloppen alle gegevens op de polis of wilt een wijziging doorgeven?**

De polis is gebaseerd op de informatie die u ons heeft gegeven. Controleer daarom goed of alle informatie op de polis klopt. Klopt er iets niet? Dan kan u dit aangeven via uw Digitaal Dossier. Wijzigt er iets in uw situatie? Dan kan u dit ook doorgeven via uw Digitaal Dossier.

Als u een wijziging doorgeeft, kunnen de afspraken over de verzekeringen van het WoonZeker Pakket veranderen. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij de voorwaarden of premie van de verzekering aanpassen. Of dat wij de verzekering misschien niet meer kunnen voortzetten. En als wij bij een schademelding zien dat de door u gegeven informatie niet klopt, kan dat gevolgen hebben voor de schade-uitkering. De wijzigingen die u moet doorgeven, vindt u bij de verschillende verzekeringen.

<b>WoonZeker Pakket</b> .....	<b>1</b>
<b>Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket</b> .....	<b>8</b>
<b>1. Algemeen</b> .....	<b>8</b>
1.1 Wat bedoelen wij met: .....	8
1.2 Wat mag u van ons verwachten? .....	8
1.3 Wat verwachten wij van u?.....	9
<b>2. Uw WoonZeker Pakket</b> .....	<b>9</b>
2.1 Hoe vraagt u een verzekering aan? .....	9
2.2 Vanaf wanneer bent u verzekerd?.....	9
2.3 Wanneer en hoe kunt u een verzekering stopzetten? .....	10
2.4 Wanneer kunnen wij een verzekering stopzetten? .....	10
2.5 Wanneer stopt uw verzekering automatisch?.....	10
2.6 Wat is niet verzekerd?.....	10
2.7 Sanctiewetgeving .....	11
<b>3. Premiebetaling</b> .....	<b>12</b>
3.1 Algemeen .....	12
3.2 Op welke manier betaalt u de premie? .....	12
3.3 Wanneer betaalt u de premie? .....	12
<b>4. Mogen wij uw verzekering veranderen?</b> .....	<b>12</b>
4.1 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden veranderen? .....	12
4.2 Hoe hoort u over de verandering van uw verzekering(en)? .....	12
<b>5. Wat doen wij met uw persoonsgegevens?</b> .....	<b>13</b>
<b>6. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?</b> .....	<b>13</b>
<b>7. Hoe gaan wij om met fraude?</b> .....	<b>14</b>
<b>Bijzondere Voorwaarden Woonhuisverzekering</b> .....	<b>15</b>
<b>1. Algemeen</b> .....	<b>15</b>
1.1 Wat bedoelen wij met ...? .....	15
1.2 Wat mag u van ons verwachten? .....	16
1.3 Wat verwachten wij van u?.....	17
1.4 Wat gebeurt er als u de afspraken niet nakomt? .....	17
<b>2. Uw verzekering</b> .....	<b>18</b>
2.1 Wat is verzekerd? .....	18
2.2 Welke schade is verzekerd?.....	18
2.3 Heeft u een garantie tegen onderverzekering? .....	19
2.4 Terrorisme .....	19

<b>3. Welke extra kosten betalen wij? .....</b>	<b>19</b>
3.1 Extra kosten voor het tijdelijke ergens anders wonen/(tijdelijke) opslag van inboedel .....	19
3.2 Extra kosten bij diefstal van huissleutels .....	19
3.3 Extra kosten vanwege de schadeafhandeling .....	19
3.4 Extra kosten vanwege het voorkomen of beperken van schade .....	19
3.5 Extra kosten vanwege lekkage van waterleidingen .....	20
3.6 Extra kosten gemaakt volgens de wet, in opdracht van de overheid of voor de veiligheid .....	20
3.7 Extra kosten voor herstel van tuin en beplanting .....	20
3.8 Extra kosten voor het afbreken, opruimen en afvoeren .....	20
3.9 Extra kosten vanwege vervuiling van grond, grondwater of oppervlaktewater .....	20
3.10 Extra kosten voor een noodoplossing .....	20
3.11 Extra kosten voor het bewaken van uw woning .....	20
3.12 Extra kosten vanwege installatie van apparatuur tijdens verbouwing .....	20
<b>4. Welke schade is niet verzekerd? .....</b>	<b>21</b>
4.1 Algemene uitsluitingen .....	21
4.2 Schade door het weer .....	22
4.3 Illegale activiteiten in de woning of bijgebouwen .....	22
4.4 Leegstand .....	22
4.5 Aanbouwen of verbouwen van de woning .....	23
4.6 Schade aan glas of ruiten .....	23
<b>5. Wat gebeurt er als u geen belang meer heeft bij de verzekering? .....</b>	<b>23</b>
<b>6. Wat gebeurt er als u voor de schade ook één of meer andere verzekeringen heeft? .....</b>	<b>23</b>
<b>7. Wanneer passen wij uw premie aan? .....</b>	<b>23</b>
<b>8. Schadebehandeling .....</b>	<b>23</b>
8.1 Binnen welke termijn moet u een schade melden? .....	23
8.2 Hoe stellen wij uw schade vast? .....	24
8.3 Eigen schade-expert .....	24
8.4 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag? .....	24
8.5 Hoeveel moet u zelf betalen (eigen risico)? .....	25
8.6 Hoe vergoeden wij uw schade? .....	25
8.7 Aan wie betalen wij? .....	25
8.8 Betalen wij u wettelijke rente? .....	26
<b>Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering .....</b>	<b>27</b>
<b>1. Algemeen .....</b>	<b>27</b>
1.1 Wat bedoelen wij met ...? .....	27
1.2 Wat mag u van ons verwachten? .....	29

1.3	Wat verwachten wij van u?.....	29
1.4	Wat zijn de gevolgen van het niet voldoen aan onze verwachtingen? .....	29
<b>2.</b>	<b>Uw Inboedelverzekering .....</b>	<b>30</b>
2.1	Wie zijn verzekerd? .....	30
2.2	Welke bezittingen zijn verzekerd?.....	30
2.3	Welke schade is verzekerd?.....	32
2.4	Terrorisme .....	32
2.5	Waar is uw inboedel verzekerd?.....	33
<b>3.</b>	<b>Welke extra kosten betalen wij? .....</b>	<b>36</b>
3.1	Extra kosten voor het tijdelijk ergens anders wonen.....	36
3.2	Extra kosten bij diefstal van huissleutels .....	36
3.3	Extra kosten vanwege de schadeafhandeling .....	36
3.4	Extra kosten vanwege het voorkomen of beperken van schade .....	37
3.5	Extra kosten bij huurdersbelang .....	37
<b>4.</b>	<b>Waarvoor bent u niet verzekerd? .....</b>	<b>37</b>
4.1	Algemene uitsluitingen .....	37
4.2	Uitsluitingen inboedel .....	38
4.3	Uitsluitingen schade door het weer.....	38
4.4	Uitsluitingen illegale activiteiten in de woning .....	39
<b>5.</b>	<b>Kunt u uw schade ook vergoed krijgen via een andere verzekering? .....</b>	<b>39</b>
<b>6.</b>	<b>Schadebehandeling .....</b>	<b>39</b>
6.1	Binnen welke termijn moet u een schade melden? .....	39
6.2	Hoe stellen wij de schade vast?.....	39
6.3	Eigen schade-expert.....	40
6.4	Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?.....	40
6.5	Hoeveel moet u zelf betalen (eigen risico)?.....	41
6.6	Aan wie betalen wij?.....	41
6.7	Betalen wij u wettelijke rente? .....	41
	<b>Bijzondere Voorwaarden Glasverzekering.....</b>	<b>42</b>
<b>1.</b>	<b>Welke schade is verzekerd?.....</b>	<b>42</b>
<b>2.</b>	<b>Welke schade is niet verzekerd? .....</b>	<b>42</b>
<b>3.</b>	<b>Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag? .....</b>	<b>43</b>
	<b>Bijzondere voorwaarden Buitenhuisrisicoverzekering.....</b>	<b>44</b>
<b>1.</b>	<b>Wat verwachten wij van u? .....</b>	<b>44</b>
<b>2.</b>	<b>Welke bezittingen zijn verzekerd? .....</b>	<b>44</b>

<b>3. Waarvoor bent u verzekerd?</b>	<b>44</b>
<b>4. Waar bent u verzekerd?</b>	<b>45</b>
<b>5. Welke schade is niet verzekerd?</b>	<b>45</b>
<b>6. Schadebehandeling</b>	<b>46</b>
6.1 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?	46
6.2 Maximale vergoedingen	46
6.3 Welk bedrag moet u zelf betalen (eigen risico)?	46
<b>Bijzondere Voorwaarden Zakelijke Inboedelverzekering</b>	<b>47</b>
<b>1. Welke zaken zijn verzekerd?</b>	<b>47</b>
<b>2. Waarvoor bent u verzekerd?</b>	<b>47</b>
<b>3. Waar is uw zakelijke inboedel verzekerd?</b>	<b>47</b>
<b>4. Welke schade is niet verzekerd?</b>	<b>47</b>
<b>5. Schadebehandeling</b>	<b>47</b>
5.1 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?	47
5.2 Maximale vergoedingen	48
5.3 Welk bedrag moet u zelf betalen (eigen risico)?	48
<b>Bijzondere Voorwaarden Aansprakelijkheidsverzekering</b>	<b>49</b>
<b>1. Algemeen</b>	<b>49</b>
1.1 Wat bedoelen wij met...?	49
1.2 Wat mag u van ons verwachten?	49
1.3 Wat verwachten wij van u?	49
1.4 Wat gebeurt er als u de afspraken niet nakomt?	50
<b>2. Uw Aansprakelijkheidsverzekering</b>	<b>50</b>
2.1 Waarvoor bent u verzekerd?	50
2.2 Wie is verzekerd?	50
2.3 Welke aansprakelijkheid is verzekerd?	51
2.4 Welke extra kosten betalen wij?	53
<b>3. Wat is niet verzekerd?</b>	<b>53</b>
3.1 Is er schade aan zaken die u onder zich heeft (opzicht)?	53
3.2 Is er sprake van schade met of door een motorrijtuig?	54
3.3 Is er schade met of door vaartuigen?	54
3.4 Is er schade met of door luchtvaartuigen?	55
3.5 Is er schade met of door wapens zonder vergunning?	55
3.6 Heeft u schade opzettelijk veroorzaakt?	56
3.7 Is er schade door seksuele gedragingen?	56

3.8	Bent u verhuisd naar het buitenland? .....	56
3.9	Is er sprake van fraude?.....	56
3.10	Is er sprake van een atoomkernreactie of aardbeving? .....	56
3.11	Is er sprake van georganiseerd geweld? .....	56
<b>4.</b>	<b>Schadebehandeling .....</b>	<b>57</b>
4.1	Hoe regelen wij het afhandelen van de schade? .....	57
4.2	Wanneer moet u een vordering overdragen?.....	57
4.3	Wat gebeurt er als er voor de schade ook één of meer andere verzekeringen zijn? .....	57
	<b>Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstandverzekering.....</b>	<b>58</b>
<b>1.</b>	<b>Algemeen.....</b>	<b>58</b>
1.1.	Wat bedoelen wij met ....? .....	58
1.2	Wat mag u van ons verwachten? .....	62
1.3	Wat verwachten wij van u?.....	62
1.4	Wie zijn de verzekerden? .....	62
<b>2.</b>	<b>Uw Rechtsbijstandverzekering .....</b>	<b>63</b>
2.1	Waarvoor bent u verzekerd? .....	63
2.2	Wanneer bent u verzekerd? .....	63
2.3	In welke landen bent u verzekerd? .....	63
2.4	In welke situaties krijgt u juridische hulp van ons? .....	64
2.5	In welke situaties krijgt u (juridisch) advies van ons?.....	64
2.6	Heeft u recht op juridische hulp bij strafbare feiten? .....	64
2.7	Heeft u een conflict met een andere verzekerde op deze verzekering? .....	64
2.8	Hebben meer personen hetzelfde conflict? .....	65
2.9	In welke situatie vragen wij een rapport van een deskundige?.....	65
2.10	Welke hulp krijgt u bij een conflict?.....	65
2.11	In welke situaties heeft u recht op juridische hulp van een advocaat? .....	65
2.12	Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat? .....	66
2.12	Wachttijd? .....	66
<b>3.</b>	<b>Welke kosten worden vergoed? .....</b>	<b>66</b>
3.1	Welke kosten vergoeden wij? .....	66
3.2	Wat vergoeden wij maximaal?.....	67
3.3	Welke kosten vergoeden wij niet?.....	67
3.4	Moet u een borgsom in het buitenland betalen? .....	67
<b>4.</b>	<b>Wat gebeurt er als u een meningsverschil heeft met Anker over de aanpak van het conflict?</b>	<b>67</b>
4.1	Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen? .....	67
4.2	Hoe werkt de geschillenregeling?.....	68

4.3	Verschil van mening over de behandeling door een externe deskundige?.....	68
4.4	Vindt u dat een fout is gemaakt in de behandeling van uw conflict? .....	68
<b>5.</b>	<b>In welke situaties krijgt u géén juridische hulp van ons? .....</b>	<b>69</b>
<b>6.</b>	<b>Module Consument &amp; Wonen .....</b>	<b>69</b>
6.1	In welke situaties heeft u recht op juridische hulp? .....	69
6.2	In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons? .....	70
6.3	Eigen bijdrage? .....	70
6.4	In welke landen bent u verzekerd? .....	70
<b>Clausules</b> .....		<b>71</b>

## Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket

### 1. Algemeen

#### 1.1 Wat bedoelen wij met:

##### U

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons. Met u bedoelen wij de persoon die de verzekering heeft afgesloten (verzekeringnemer) en de verzekerden. De verzekerden zijn de personen die meeverzekerd zijn.

##### Verzekeraar

Met verzekeraar bedoelen wij het bedrijf dat het risico van de verzekeringen draagt (de risicodrager). Om welke verzekeraar(s) en welke verzekeringen het gaat, vindt u op uw polis. Intrasurance B.V. is een gevolmachtigde van deze verzekeraar(s). Dat betekent dat Intrasurance B.V. namens de verzekeraar(s) zaken met u mag doen.

##### Wij/ons

Met wij/ons bedoelen wij Verkezerzelf.nl B.V. en Intrasurance B.V.

Verkezerzelf.nl B.V. is een financieel dienstverlener die verzekeringen aanbiedt via het internet. De verzekeringen worden afgesloten en behandeld via Intrasurance. B.V.. Zij brengen uw verzekering onder bij erkende en door de Nederlandsche Bank gecontroleerde verzekeraars.

Intrasurance B.V. treedt op als gevolmachtigde van de verzekeraar(s) voor alle verzekeringen van het WoonZeker Pakket. Wij hebben een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten ([www.AFM.nl](http://www.AFM.nl)), zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.KiFiD.nl](http://www.KiFiD.nl)) en bij het College Bescherming Persoonsgegevens ([www.CPBweb.nl](http://www.CPBweb.nl)).

##### Onze bedrijfsgegevens:

Intrasurance B.V.  
Pettelaarpark 80, 5216 PP 's-Hertogenbosch  
Postbus 5009, 5201 GA 's-Hertogenbosch  
[info@intrasurance.nl](mailto:info@intrasurance.nl)  
[www.intrasurance.nl](http://www.intrasurance.nl)

##### Onze inschrijvingen:

- AFM (Autoriteit Financiële Markten) vergunning nummer 12011777
- KiFiD (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) aangesloten onder nummer 300.007910
- CBP (College Bescherming Persoonsgegevens) aangesloten onder nummer 1289403
- KvK (Handelsregister) ingeschreven onder nummer 17140695

#### 1.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag verwachten dat:

- wij betalen voor schade die verzekerd is;
- wij proberen op werkdagen uiterlijk de volgende dag na een schademelding contact met u op te nemen;
- wij proberen binnen 2 werkdagen na aanvraag of wijziging de verzekeringnemer te informeren over de acceptatie van nieuw aangevraagde verzekeringen of wijzigingen in afgesloten verzekeringen.



## 1.3 Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten dat u:

- zorgvuldig met uw spullen omgaat;
- zich aan de wet houdt;
- de juiste informatie geeft (Bij het afsluiten en aanpassen van de verzekering en bij schade);
- schade zo snel mogelijk aan ons doorgeeft. Dit kan via een melding in het Digitaal Dossier;
- alles doet om de schade zo veel mogelijk te beperken;
- alle informatie doorgeeft die voor de afhandeling van de schade van belang kan zijn;
- aangifte doet bij de politie als u schade heeft door diefstal, poging tot diefstal, vandalisme, beroving, afpersing, aanrijding en aanvaring. En dat u ons het bewijs van uw aangifte stuurt.
- meewerkt om de schade te kunnen regelen;

**Let op:** Houdt u zich niet aan deze afspraken en zijn wij en/of de verzekeraar daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op het bedrag dat wij bij schade betalen.

## 2. Uw WoonZeker Pakket

Het WoonZeker Pakket bestaat uit één of meer verzekeringen. Op de polis leest u welke verzekeringen de verzekeringnemer binnen het WoonZeker Pakket heeft afgesloten. Op alle verzekeringen binnen het WoonZeker Pakket is het Nederlandse recht van toepassing. Zijn u en wij het niet eens en gaat u naar de rechter? Dan is dit altijd een rechter in Nederland.

### 2.1 Hoe vraagt u een verzekering aan?

U vraagt de verzekering aan via internet. Na acceptatie van uw aanvraag wordt een Digitaal Dossier gemaakt en exclusief aan de verzekeringnemer ter beschikking gesteld. In uw Digitaal Dossier kunnen er binnen het WoonZeker Pakket nieuwe verzekeringen aangevraagd worden en/of bestaande verzekeringen gewijzigd worden:

- log in met gebruikersnaam en wachtwoord in het Digitaal Dossier;
- vul de relevante gegevens in op het aanvraagscherm;
- ga akkoord door de aanvraag te bevestigen met het eigen, unieke wachtwoord;
- de aangevraagde verzekering wordt pas definitief als wij deze hebben geaccepteerd;
- wij mogen een aangevraagde verzekering weigeren.

### 2.2 Vanaf wanneer bent u verzekerd?

- De ingangsdatum van het WoonZeker Pakket wordt bepaald door de ingangsdatum van de eerste verzekering die wordt afgesloten binnen het WoonZeker Pakket.
- De ingangsdatum van het WoonZeker Pakket staat op de polis.
- De datum van ingang of wijziging van het afsluiten van een volgende verzekering of wijziging binnen het WoonZeker Pakket staat op de polis. Schades die hebben plaatsgevonden door gebeurtenissen van voor de ingangsdatum zijn niet verzekerd en worden dus niet vergoed.
- Als de verzekering(en) begint (beginnen) bent u verzekerd tot de hoofdpremie vervaldatum van het WoonZeker Pakket. De hoofdpremie vervaldatum van het WoonZeker Pakket staat op de polis. Op de hoofdpremie vervaldatum worden de verzekering(en) van het WoonZeker Pakket telkens met een jaar verlengd, tenzij de verzekeringnemer of wij de verzekeringen (eerder) stoppen.
- De verzekeringnemer heeft 14 dagen bedenktijd vanaf de datum waarop hij een verzekering afsluit. In die periode kan hij, zonder enige verplichting, de afgesloten verzekering ongedaan maken. De premie die al betaald is, betalen wij dan terug. De verzekering heeft dan nooit bestaan.
- Als wij uw aanvraag voor een nieuwe verzekering of een wijziging op een bestaande verzekering niet kunnen accepteren, dan zullen wij u daarover zo spoedig mogelijk per e-mail berichten. Wij proberen dit binnen 2 werkdagen te doen.
- Betaalt u de eerste premie niet binnen 21 dagen nadat deze betaald moest worden? Of hebben wij de premie niet binnen deze termijn kunnen afschrijven van de door de verzekeringnemer opgegeven rekening? Dan heeft (hebben) de verzekering(en) nooit bestaan.

## 2.3 Wanneer en hoe kunt u een verzekering stopzetten?

De verzekeringen van het WoonZeker Pakket kunnen op elk gewenst moment beëindigd worden. Dit kan in uw Digitaal Dossier. De verzekering stopt meteen of op de datum in de toekomst die is aangegeven. Is er te veel premie betaald? Dan betalen wij die terug op het bij ons bekende rekeningnummer van de verzekeringnemer. Verzekeringnemer kan een specifieke verzekering stopzetten of alle verzekeringen binnen het WoonZeker Pakket.

## 2.4 Wanneer kunnen wij een verzekering stopzetten?

In de volgende gevallen mogen wij uw verzekering(en) of uw WoonZeker Pakket beëindigen:

- Op hoofdpremie vervaldatum van het WoonZeker Pakket. Als wij dit doen, laten wij u dit minimaal twee maanden van tevoren weten;
- U heeft ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie gegeven, toen u de verzekering afsloot;
- U heeft ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen u de verzekering afsloot. Als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij uw verzekering niet hebben geaccepteerd;
- U heeft bij schade opzettelijk niet de juiste informatie over de situatie is gegeven;
- U heeft fraude, oplichting of bedrog gepleegd;
- U heeft veel of onduidelijke schades gemeld. Dit kan dan voor ons reden zijn om te bekijken wat hiervan de oorzaken zijn. Er wordt dan meteen ook gekeken of en hoe dat claimgedrag in de toekomst voorkomen kan worden. Wilt u daaraan niet meewerken of denken wij dat het claimgedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij de verzekering stopzetten;
- U heeft de premie niet of niet op tijd betaald;
- als nationale of internationale Sanctiewet- en regelgeving het ons verbiedt om u (nog langer) te verzekeren;
- Binnen één maand nadat u een schade aan ons heeft gemeld of nadat wij een uitkering hebben gedaan of hebben afgewezen.

In alle gevallen ontvangt u van ons een e-mail. Hierin staat waarom en vanaf welke datum de verzekering stopt.

### Toelichting

#### Wat doen wij als u vaak of onduidelijke schades bij ons meldt?

Als u vaak of onduidelijke schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om te bekijken wat de oorzaken van deze schades zijn. Wij bekijken dan ook of u schade in de toekomst kunt voorkomen.

Wij kunnen maatregelen treffen, zoals het opnemen van een (extra) verplicht eigen risico. Wilt u daaraan niet meewerken of denken wij dat uw gedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij uw verzekering stopzetten.

## 2.5 Wanneer stopt uw verzekering automatisch?

De verzekering stopt automatisch in de volgende gevallen:

- U heeft geen belang meer bij de betreffende verzekering (zoals bij totaal verlies of verkoop). Het is belangrijk dat dan zo snel mogelijk de verzekering beëindigd wordt. Dit kan u doen in het Digitaal Dossier.
- U heeft geen vaste woonplaats meer in Nederland. U ontvangt hierover geen brief of e-mail van ons.

Is er nog vooruitbetaalde premie? Dan betalen wij die terug.

### Let op!

Het is wel van belang dat u deze wijzigingen zo snel mogelijk aan ons doorgeeft. Dat kan u gemakkelijk doen in het Digitaal Dossier.

## 2.6. Wat is niet verzekerd?

Uw schade of uw conflict heeft te maken met algemene gevallen die niet verzekerd zijn op uw polis. Ze staan hieronder. Er kunnen nog meer situaties zijn waarin een schade of conflict niet is verzekerd. Deze staan dan in de verzekeringsafspraken van die verzekering of op uw polisblad.

- molest;
- atoomkernreactie;
- overstroming;
- aardbeving;
- opzet en grove schuld;
- de schade of het conflict is een logisch en voorzienbaar gevolg van uw gedrag;

- u houdt zich niet aan de afspraken die gelden voor uw verzekering;
- overtreden van de wet;
- fraude;
- terrorisme: wordt de schade of het conflict veroorzaakt door een terroristische actie? Dan krijgt u misschien minder of geen schadevergoeding of geen juridische hulp.
- Terrorismisme is verzekerd bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT). Meer informatie hierover leest u in het clauseblad Terrorismisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. U vindt deze stukken op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).

## 2.7. Sanctiewetgeving

Staat u of een andere belanghebbende van uw verzekering(en) op een nationale of internationale sanctielijst? Dan mogen wij geen verzekeringsovereenkomst met u sluiten. Er zijn nationale en internationale (sanctie)regels waaruit dit volgt. Wij toetsen dit regelmatig. Daarom geldt de hieronder vermelde 'opschortende voorwaarde'.

### Opschortende voorwaarde

De verzekeringsovereenkomst komt pas tot stand na toetsing. Uit die toetsing moet blijken dat het op grond van actuele sanctiewet- en regelgeving niet verboden is de belanghebbenden financiële diensten te verlenen.

Belanghebbenden zijn:

- u;
- verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts)personen die voordeel zouden kunnen hebben van deze overeenkomst.

Komt u of een andere belanghebbende voor op een sanctielijst? Dan is de overeenkomst niet geldig. Wij laten u dit schriftelijk weten.

Heeft u de polis ontvangen? En blijkt daarna dat u, de verzekerde(n) of andere belanghebbenden (alsnog) is/zijn opgenomen op een nationale of internationale sanctielijst? Of dat er een handelssanctie voor de verzekerde goederen is? Maar hebben wij dit niet bij de periodieke toetsing vastgesteld? Dan geldt het volgende:

- is sprake van schade aan en/of verlies van zaken, waarin op grond van nationale of internationale regelgeving niet mag worden gehandeld? Dan keren wij niet uit;
- mogen wij op grond van nationale of internationale regelgeving de (financiële) belangen van personen, ondernemingen, overheden en andere entiteiten niet verzekeren? Dan zijn deze belangen uitgesloten van de verzekering.

## 3. Premiebetaling

### 3.1 Algemeen

- Binnen het WoonZeker Pakket kunt u een Woonhuisverzekering, een Inboedelverzekering en een Aansprakelijkheidsverzekering afsluiten. Voor de door u gekozen verzekeringen binnen het WoonZeker Pakket betaalt u een totaalpremie;
- U moet de totaalpremie vooraf betalen. Op uw polis staat of u de premie per jaar, halfjaar, kwartaal of maand betaalt;
- Als u de totaalpremie maar gedeeltelijk heeft betaald, heeft u al uw verzekeringen maar gedeeltelijk betaald;
- Betaalt u de eerste totaalpremie niet binnen 21 dagen nadat deze betaald moest worden? Dan heeft (hebben) de verzekering(en) nooit bestaan.

### 3.2 Op welke manier betaalt u de premie?

- Premies kunnen alleen betaald worden via automatische incasso;
- Door het afsluiten van een verzekering verleent u automatisch toestemming aan ons om doorlopend de premie door middel van automatische incasso van het door verzekeringnemer opgegeven rekeningnummer af te schrijven.

### 3.3 Wanneer betaalt u de premie?

- Wij schrijven de premie af rond de datum waarop u de premie moet betalen;
- Voor de tweede en volgende totaalpremies van het WoonZeker Pakket geldt dat wij de premie binnen veertien dagen van uw rekening moeten kunnen afschrijven. Lukt dat niet? Bijvoorbeeld omdat u te weinig saldo heeft? En betaalt u de premie ook niet op een andere manier binnen veertien dagen? Dan ontvangt u van ons een herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet, dan wordt/worden de verzekering(en) tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag van de periode waarover de premie betaald had moeten worden;
- Als wij de premie niet op tijd kunnen incasseren dan moet u extra kosten betalen. Dat zijn bijvoorbeeld administratiekosten of kosten voor het incassobureau dat wij moeten inschakelen om te zorgen dat u betaalt;
- U blijft wel verplicht om de premie te betalen. Betaalt u alsnog de volledige premie? En betaalt u ook de rente en de kosten die wij hebben gemaakt om u te laten betalen? Dan gaat/gaan de verzekering(en) weer in op de volgende dag nadat wij alle openstaande premie, rente en kosten hebben ontvangen.

## 4. Mogen wij uw verzekering veranderen?

### 4.1 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden veranderen?

- Wij kunnen de premie en/of voorwaarden van de verzekeringen wijzigen als er iets verandert in uw situatie. Bijvoorbeeld als u verhuist of als uw gezinssamenstelling verandert;
- Wijzigingen in lopende verzekeringen worden door ons op dezelfde manier als bij een nieuwe verzekering beoordeeld. Dit kan betekenen dat de premie en/of de voorwaarden wijzigen, of dat wij de wijziging niet kunnen accepteren;
- Bij wijzigingen wordt het meest actuele premietarief toegepast;
- Wij mogen de premie en/of de voorwaarden ook veranderen als wij dat voor alle verzekeringen tegelijk doen. Of voor een bepaalde soort verzekering. Wij kunnen de premie en de voorwaarden veranderen bij verlenging van uw verzekering(en) van het WoonZeker Pakket of tussentijds;
- In bijzondere gevallen kan het nodig zijn dat wij tussentijds de premie en/of voorwaarden veranderen. Er kan zich namelijk een situatie voordoen waarin wij niet met de verandering kunnen wachten tot de verzekering(en) verlengd worden. Bijvoorbeeld omdat er iets verandert in de wet of omdat het zeer ernstige financiële gevolgen voor ons zou hebben.

### 4.2 Hoe hoort u over de verandering van uw verzekering(en)?

Wanneer wij de premie en/of voorwaarden veranderen, sturen wij daarover voor het ingaan van de verandering een bericht naar de verzekeringnemer. Wij leggen hierin uit waarom de verandering nodig is, wat er precies verandert en per wanneer. Veranderen wij de premie en/of voorwaarden bij verlenging van de verzekering? Dan laten wij u dat 15 dagen van te voren weten.

Is de verzekeringnemer het eens met de veranderingen? Dan hoeft hij niets te doen. Hij blijft verzekerd en de nieuwe premie en/of voorwaarden gelden. Gaat verzekeringnemer niet akkoord met de wijziging? Dan kan de verzekering worden beëindigd.

## 5. Wat doen wij met uw persoonsgegevens?

Wij en de verzekeraar(s) gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en zorgen ervoor dat verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens wordt voorkomen. Wij en de verzekeraar(s) handelen volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Voor meer informatie over de wijze waarop persoonsgegevens worden beveiligd, met wie deze eventueel worden gedeeld en wat uw rechten zijn, wordt verwezen naar het privacy statements van ons (<https://www.intrasurance.com/nl/intrasurance-volmacht/privacystatement/>) en de verzekeraars (<https://www.nn.nl/Mijn-privacy.htm> en <https://www.ankerrechtsbijstand.nl/privacy/>).

Verzekeraar houdt zich bij de verwerking van persoonsgegevens ook aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Deze gedragscode is te raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars (<https://www.verzekeraars.nl/branche/zelfregulering/overzicht/verwerking-persoonsgegevens-gedragscode>).

## 6. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Bent u niet tevreden over ons product of ons werk? Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en ons werk te verbeteren. Wij nemen de klachtenbehandeling zeer serieus. Wordt er niet in een eerste contact een oplossing gevonden, dan komt de klacht altijd bij onze directie in behandeling. Wij beantwoorden uw klacht binnen tien werkdagen. Lukt dit niet? Dan laten wij u dit weten.

U kunt een klacht over de verzekering indienen bij onze directie via: [info@verzekerezelf.nl](mailto:info@verzekerezelf.nl).

Een specifieke klacht over de afhandeling van een rechtsbijstandsclaim kunt u ook indienen bij:

Anker Insurance Company n.v.  
Afdeling Klachtenbeheer  
Postbus 8002  
9702 KA Groningen  
E-mail: [klacht@anker.nl](mailto:klacht@anker.nl)

Wij zijn aangesloten bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het kifid bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Vindt u dat wij uw klacht niet of niet goed hebben opgelost? Neem dan binnen drie maanden contact op met het Kifid. Dit instituut kan door de klager worden ingeschakeld voor een bindende uitspraak als de klager niet tevreden is over de oplossing.

Als u geen gebruik wilt of kunt maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheid via het Kifid of wanneer de termijn voor het indienen van een klacht is verstreken, kan het geschil inhoudelijk voorgelegd worden aan de bevoegde Nederlandse rechter.

Gegevens van het Kifid:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## 7. Hoe gaan wij om met fraude?

Wij proberen de premies blijvend laag te houden. Eén van de manieren waarop wij dat doen, is door zeer alert te zijn op fraude bij het aanvragen van verzekeringen en bij schadeaangiftes. Als wij fraude constateren, kan aangifte worden gedaan bij de politie. Wij beëindigen uw verzekering en hebben ook de mogelijkheid om al uw andere verzekeringen bij ons te beëindigen. Ook registreren wij de fraude in de registers voor verzekeraars. Meer informatie hierover vindt u op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Op die manier waarschuwen wij de markt.

Wij betalen niet als er fraude is gepleegd. Komen wij daar achter en hebben wij al voor de schade betaald? Dan moet u dat bedrag en de gemaakte (onderzoeks)kosten terugbetalen. Ook als wij nog niet voor de schade hebben betaald, moet u de (onderzoeks)kosten terugbetalen.

Met fraude bedoelen wij dat u ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven bij de aanvraag van de verzekering of bij schade. De maatregelen die wij nemen kunnen vergaande gevolgen voor u hebben bij het afsluiten van nieuwe verzekeringen.

### **Toelichting**

Met fraude bedoelen wij dat u ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven bij de aanvraag van de verzekering of bij schade. Voorbeelden van fraude:

- Bij het sluiten van een verzekering vermeldt u niet dat een andere verzekeraar u een verzekering heeft geweigerd of opgezegd met de bedoeling ons te misleiden.
- Na inbraak geeft u aan dat er 35 dvd's zijn gestolen. Eigenlijk zijn het er maar tien.

### **Extra alert op fraude**

U mag ervan uitgaan dat wij er alles aan doen om de premies blijvend laag te houden. Eén van de manieren waarop wij dat doen is door zeer alert te zijn op fraude bij melding van een schade op de verzekering.

Fraude heeft tot gevolg dat er een registratie plaatsvindt in het tussen verzekeraars gangbare registratiesysteem. Ook kunnen wij bij fraude aangifte doen bij de politie.

## Bijzondere Voorwaarden Woonhuisverzekering

Deze voorwaarden gelden als u in het WoonZeker Pakket de Woonhuisverzekering heeft meeverzekerd. Bij de Woonhuisverzekering horen ook:

- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket
- de polis
- de clauses die op de polis staan. Een clause is een aanvulling op de voorwaarden.

Wijken de voorwaarden van elkaar af? Of wijken de voorwaarden en de clauses op de polis van elkaar af? Dan gelden eerst:

- de clauses die op de polis staan, dan
- de Bijzondere Voorwaarden Woonhuisverzekering en daarna
- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket.

### Heeft u schade die verzekerd is op de Woonhuisverzekering van het WoonZeker Pakket?

Dan kunt u gebruikmaken van de Herstel Service. De Herstel Service heeft contact met een groot aantal gespecialiseerde herstelbedrijven. Deze herstelbedrijven zorgen er voor dat uw schade zo snel mogelijk wordt gerepareerd.

## 1. Algemeen

### 1.1 Wat bedoelen wij met ...?

#### U

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons. Met u bedoelen wij de persoon die bij ons is verzekerd. Dat is de eigenaar of zijn de eigenaren van de woning.

#### Aardbeving

Met aardbeving bedoelen wij een schokkende of trillende beweging van de aardkorst. Een aardbeving ontstaat op het moment dat er zoveel spanning op de aardkorst staat dat deze verschuift.

#### Brand

Met brand bedoelen wij vuur dat tot verbranding leidt en in staat is zich uit eigen kracht te verspreiden. Onder brand valt onder andere niet:

- Doorbranden van elektrische apparaten en motoren.
- Oververhitten, doorbranden of doorbreken van ovens en ketels.
- Vuur dat binnen een speciaal daarvoor aangelegde haard blijft.

#### Gebeurtenis

Met gebeurtenis bedoelen wij een onzeker voorval of reeks van voorvallen die leiden tot een schade.

#### Herbouwwaarde

Met herbouwwaarde bedoelen wij de kosten die nodig zijn om eenzelfde woning te herbouwen op dezelfde plaats met eenzelfde bestemming.

#### Herstelkosten

Met herstelkosten bedoelen wij de kosten van het herstel van uw beschadigde woning.

#### Opzet

Met opzet bedoelen wij het willens en wetens veroorzaken van schade, of de grote kans op schade willens en wetens voor lief nemen; ook als deze schade niet was bedoeld. Met opzet bedoelen wij ook het goedvinden dat schade wordt veroorzaakt door een ander.

## **Overstroming**

Met overstroming bedoelen wij overstroming als gevolg van het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen of andere waterkeringen.

## **Roekeloosheid**

Met roekeloosheid bedoelen wij dat u bewust of onbewust roekeloos bent geweest. Wij bedoelen met 'bewust roekeloos', als u weet dat er een grote kans is op schade, maar u denkt dat die schade niet zal ontstaan. U bent 'onbewust roekeloos', als u er helemaal niet bij stilstaat dat er een grote kans is op schade, maar u zich van dit risico wel bewust had moeten zijn.

## **Vandalisme**

Met vandalisme bedoelen wij het opzettelijk en zonder toestemming vernietigen van of schade toebrengen aan een eigendom van een ander. Ook graffiti, aangebracht aan de buitenkant van uw woning, zien wij als vandalisme.

## **Verhuur/verhuren**

Met verhuur/verhuren bedoelen wij het tegen betaling in gebruik geven van een uw woning, garage of bijgebouw voor een bepaalde periode aan een ander (huurder).

## **Verkoopwaarde**

Met verkoopwaarde bedoelen wij het bedrag dat de hoogste bidder zou betalen voor uw woning zonder grond.

## **Woning**

Met woning bedoelen wij uw woning in Nederland inclusief de fundering. Het risicoadres van deze woning staat op uw polis. De verzekering geldt ook voor zaken die bij deze woning horen:

- De schuttingen.
- De bijgebouwen op hetzelfde adres (perceel), als deze niet groter zijn dan 25 m<sup>2</sup>. Zoals een schuur, garage of tuinhuis.
- Een zwembad of bubbelbad, dat vast is verbonden met de grond.
- Zonnepanelen die aan de woning bevestigd zijn.
- Uw losse garage op een ander adres dan uw woning, als deze is meeverzekerd met de Garageverzekering.

Met woning bedoelen wij niet:

- De grond waarop uw woning staat.
- Glas in uw woning of de bijgebouwen. Voor glas kan een aanvullende Glasverzekering worden afgesloten.
- Woonwagens, (sta)caravans en (woon)boten.

## **1.2 Wat mag u van ons verwachten?**

U mag van ons verwachten dat:

- Wij u helpen om uw schade te herstellen of u betalen voor schade die is verzekerd.
- En dat wij dit zo snel mogelijk doen.



## 1.3 Wat verwachten wij van u?

Geef de volgende wijzigingen altijd zo snel mogelijk aan ons door via uw Digitaal Dossier, maar in ieder geval binnen 30 dagen:

- Een adreswijziging. Berichten die wij zenden naar uw laatste bij ons bekende adres, zien wij als informatie die u heeft bereikt en waar u kennis van heeft kunnen nemen;
- Uw e-mailadres wijzigt. Berichten die wij zenden naar uw laatste bij ons bekende e-mailadres, zien wij als informatie die u heeft bereikt en waar u kennis van heeft kunnen nemen;
- Uw IBAN (rekeningnummer) wijzigt waarvan wij de premie afschrijven;
- U heeft uw woning verkocht en bent bij de notaris geweest voor de overdracht;
- U verhuurt uw woning geheel of gedeeltelijk;
- U gebruikt uw woning (gedeeltelijk) zakelijk. Het maakt daarbij niet uit wat de aard van de werkzaamheden is;
- U gebruikt uw woning als opslagruimte;
- U verandert de dakbedekking van uw woning, bijvoorbeeld in een rieten dak in plaats van een dak met dakpannen;
- U verbouwt waardoor de oppervlakte van uw woning vergroot wordt;
- U plaatst bijgebouwen op hetzelfde adres als uw woning en deze bijgebouwen hebben een oppervlakte groter dan 25 m<sup>2</sup>;
- Uw woning staat leeg of wordt juist weer bewoond na leegstand;
- Uw woning is gekraakt;
- U of uw gezin woont langer dan 3 aaneengesloten maanden niet in uw woning. Bijvoorbeeld omdat u naar het buitenland gaat.

Geeft u een wijziging door? Dan kunnen wij de premie en de voorwaarden van uw verzekering aanpassen. U gaat dan bijvoorbeeld meer premie betalen of juist minder. Ook kunnen wij na het doorgeven van de wijziging uw verzekering stoppen. Welke aanpassing wij doen hangt af van de wijziging.

## 1.4 Wat gebeurt er als u de afspraken niet nakomt?

Houdt u zich niet aan de afspraken en zijn wij hierdoor benadeeld? Dan kan dat van invloed zijn op het bedrag dat wij bij schade betalen. Zo kan het zijn dat u geen vergoeding ontvangt als u schade heeft. Dat gebeurt als blijkt dat wij de verzekering niet hadden voortgezet als wij de informatie over de wijziging wel op tijd hadden ontvangen. Of als wij de verzekering wel hadden voortgezet, maar tegen een hogere premie, dan wordt de schade naar verhouding vergoed. Als wij de verzekering wel hadden voortgezet, maar tegen andere voorwaarden, dan wordt de schade vergoed alsof deze voorwaarden van toepassing waren.

## 2. Uw verzekering

### 2.1 Wat is verzekerd?

Met onze Woonhuisverzekering verzekert u uw woning in Nederland. Het risicoadres van deze woning staat op uw polis.

### 2.2 Welke schade is verzekerd?

U kunt kiezen voor de Woonhuisverzekering Basis of de Woonhuisverzekering Allrisk. Voor welke woonhuisverzekering u heeft gekozen, leest u op uw polis.

#### Woonhuisverzekering Basis

Met de Woonhuisverzekering Basis is uw woning verzekerd als deze is beschadigd door:

- a. Een aanrijding of aanvaring tegen uw woning.
- b. Blikseminslag. Ook schade door inductie door blikseminslag is verzekerd.
- c. Brand, schroeien, zegen (hitte-uitstraling), smelten, verkolen en broeien.
- d. Brandblussing.
- e. Glasscherven die door breuk van ruiten en spiegels schade toebrengen aan uw woning.
- f. Inbraak of vandalisme, maar alleen als er zichtbare sporen zijn van braak aan de buitenkant van uw woning.
- g. Luchtverkeer, waaronder het neerstorten van een vliegtuig op uw woning.
- h. Olie onvoorzien gestroomd uit verwarmingsinstallaties met bijbehorende leidingen en tanks.
- i. Omvallende bomen, gebouwen, antennes, heistellingen, hoogwerkers, kranen, vlaggenmasten en windmolens.
- j. Een ontploffing.
- k. Een rel of opstootje. Met rellen bedoelen wij ongeregelde heden, die kunnen worden omschreven als kortstondige incidentele geweldsuitingen.
- l. Rook en roet, plotseling en onvoorzien uitgestoten door op schoorstenen aangesloten verwarmingsinstallaties of vrijgekomen door het onverwachts droogkoken en verkolen van voedsel.
- m. Storm, waarbij de windsnelheid minstens windkracht 7 op de schaal van Beaufort was.
- n. Wateroverlast:
  - Het onvoorzien binnendringen van regen, sneeuw, hagel, smelt- of rioolwater.
  - Overstroming na hevige plaatselijke regen. Van hevige plaatselijke regen is sprake als er minimaal 40 millimeter in 24 uur, 53 millimeter in 48 uur of 67 millimeter in 72 uur is gevallen op en/of nabij de locatie waar de schade is ontstaan. Wij kunnen deze hoeveelheden achteraf opvragen bij het KNMI.
  - Onvoorzien lekkage van uw waterleiding of verwarmingsinstallatie. Bij lekkage van uw waterleiding of verwarmingsinstallatie vergoeden we ook de kosten van het opsporen en herstellen van het defect en het daarvoor benodigde breek- en herstelwerk.
  - Het knappen van een waterleiding en/of een leiding van een daarop aangesloten toestel, als gevolg van vorst.
  - Water dat onvoorzien is weggestroomd uit uw aquarium, waterbed of toestel dat is aangesloten op de waterleiding.

De gebeurtenis waardoor schade ontstaat aan uw woning moet plaatsvinden tijdens de looptijd van deze verzekering.

#### Woonhuisverzekering Allrisk

Met de Woonhuisverzekering Allrisk is schade aan of verlies van uw woning verzekerd. U bent verzekerd als de schade is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis. Deze gebeurtenis moet plaatsvinden tijdens de looptijd van deze verzekering.

#### Let op!

In sommige gevallen is schade niet of gedeeltelijk verzekerd. U leest dat in artikel 4 van de Bijzondere Voorwaarden Woonhuisverzekering .

## 2.3 Heeft u een garantie tegen onderverzekering?

U heeft een garantie tegen onderverzekering. Deze garantie betekent dat wij de vastgestelde schade vergoeden. Ook als deze hoger is dan de door ons vastgestelde herbouwwaarde bij het aangaan of wijzigen van deze verzekering.

### Let op!

Staan er maximale vergoedingen op de polis of in de voorwaarden? Dan vergoeden wij tot aan dat maximum.

## 2.4 Terrorisme

Heeft u schade die het gevolg is van terrorisme? Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer betalen dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vindt u op [terrorismeverzekerd.nl](http://terrorismeverzekerd.nl). Als u daarom vraagt, sturen wij de voorwaarden van het NHT naar u toe.

## 3. Welke extra kosten betalen wij?

Als u schade heeft aan uw woning, dan kan het voorkomen dat u meer kosten heeft dan de directe kosten van de schade. Of misschien maakt u kosten om een schade te voorkomen of te beperken. Wij betalen in bepaalde gevallen deze extra kosten. Deze extra kosten betalen wij ook als deze boven de herbouwwaarde komen. Hieronder leest u welke extra kosten wij betalen.

### 3.1 Extra kosten voor het tijdelijke ergens anders wonen/(tijdelijke) opslag van inboedel

Maakt u kosten omdat u vanwege schade aan uw woning tijdelijk ergens anders moet wonen? Dan vergoeden wij deze kosten tijdens de periode na de schade tot het moment waarop u weer in uw woning kan wonen. Dit geldt ook voor kosten die u moet maken voor vervoer en (tijdelijke) opslag van inboedel op een andere plaats. De extra kosten worden alleen door ons vergoed als wij hiervoor vooraf toestemming hebben gegeven.

Wij betalen deze kosten voor maximaal 52 weken. Het maximumbedrag dat wij in totaal vergoeden is € 12.500.

### Let op!

Als u ook de Inboedelverzekering binnen het WoonZeker Pakket heeft afgesloten, vergoeden wij deze kosten niet. Deze kosten worden dan al vergoed door uw Inboedelverzekering.

### 3.2 Extra kosten bij diefstal van huissleutels

Zijn uw huissleutels gestolen? Dan betalen wij maximaal € 500 voor nieuwe sloten. Als u ook de Inboedelverzekering binnen het WoonZeker Pakket heeft afgesloten, vergoeden wij deze kosten op basis van één van de twee verzekeringen.

### 3.3 Extra kosten vanwege de schadeafhandeling

- Wij betalen de redelijke kosten van experts. Deze moeten zich houden aan de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties. De kosten van de expert die u heeft gekozen, vergoeden wij altijd tot het bedrag aan kosten van de schade-expert, die wij hebben ingeschakeld. Zijn de kosten van uw expert hoger? Dan betalen wij deze hogere kosten alleen, als deze redelijk zijn.
- Wij betalen de kosten die door of namens de Stichting Salvage zijn gemaakt. Deze stichting biedt eerste ondersteuning na brand. Zij zorgt voor persoonlijke hulp en beperkt de schade zoveel mogelijk (zie [www.stichtingsalvage.nl](http://www.stichtingsalvage.nl)). De extra kosten worden alleen door ons vergoed als wij hiervoor vooraf toestemming hebben gegeven. Deze kosten vergoeden wij dan zonder maximum.

### 3.4 Extra kosten vanwege het voorkomen of beperken van schade

Heeft u in redelijkheid kosten gemaakt om een directe dreiging van schade te voorkomen of schade te beperken? Dan vergoeden wij deze kosten als de schade is verzekerd of verzekerd zou zijn.

#### Voorbeeld

Tijdens een hevige storm (windsnelheid meer dan windkracht 7 op de schaal van Beaufort) dreigt de boom in uw tuin om te waaien en op uw woning te vallen. Om schade te voorkomen, schakelt u hulp in en wordt de boom gestut. Wij vergoeden de kosten hiervan. Het eventuele eigen risico halen wij nog wel van deze vergoeding af.

### 3.5 Extra kosten vanwege lekkage van waterleidingen

Lekt er een waterleiding in uw woning? Dan betalen wij de kosten om deze lekkage op te sporen. Ook de mogelijke kosten van break- en herstelwerk aan de woning betalen wij als dat hiervoor nodig is. Verder betalen wij de kosten van het repareren van de defecte leiding. Het maakt daarbij niet uit of er schade aan de woning zelf is ontstaan. Kosten voor herstel van tegelwerk of vloer of wandafwerkingen vergoeden wij alleen als deze het gevolg is van een verzekerde schade.

### 3.6 Extra kosten gemaakt volgens de wet, in opdracht van de overheid of voor de veiligheid

Heeft u kosten moeten maken volgens de wet, in opdracht van de overheid of voor de veiligheid? Dan worden deze tot maximaal 10% van de herbouwwaarde vergoed. Bijvoorbeeld: na een schade moet u een hek plaatsen om uw terrein af te sluiten.

### 3.7 Extra kosten voor herstel van tuin en beplanting

Is uw tuin of de beplanting beschadigd? Dan betalen wij de kosten van herstel als de schade is veroorzaakt door:

- Aanrijding.
- Aanvaring.
- Blikseminslag. Ook schade door inductie door blikseminslag is verzekerd..
- Brand(blussen).
- Luchtverkeer.
- Ontploffing.

Wij vergoeden deze kosten tot maximaal € 10.000.

### 3.8 Extra kosten voor het afbreken, opruimen en afvoeren

Maakt u kosten voor het afbreken, opruimen en afvoeren van delen van uw woning bij een verzekerde schade? En liggen deze delen van de woning op uw terrein of op het terrein van uw buren? Dan vergoeden wij deze extra kosten als wij u hiervoor vooraf toestemming hebben gegeven. Wij betalen deze kosten dan tot maximaal de herbouwwaarde van de woning. Denk bijvoorbeeld aan het verwijderen van asbest.

### 3.9 Extra kosten vanwege vervuiling van grond, grondwater of oppervlaktewater

Is uw woning beschadigd door brand, ontploffing of blikseminslag? En is daardoor ook de grond, het grondwater of het oppervlaktewater op uw terrein of terreinen naast uw terrein vervuild? Wij vergoeden deze extra kosten alleen als wij hiervoor vooraf toestemming hebben gegeven. Wij betalen dan de kosten van onderzoek, reiniging, opruimen, opslaan, vernietiging of vervanging van de grond, het grondwater of oppervlaktewater tot maximaal de herbouwwaarde van de woning. Ook de kosten om de vervuiling van grond, grondwater of oppervlaktewater te isoleren, betalen wij tot maximaal de herbouwwaarde van de woning.

#### Let op!

Wij betalen deze kosten alleen als de vervuiling een overtreding is van de Milieuwet of andere milieuregelingen.

### 3.10 Extra kosten voor een noodoplossing

Zijn er kosten die u of wij maken voor een noodoplossing omdat de schade niet direct kan worden gerepareerd? Bijvoorbeeld voor het afsluiten van een leiding omdat deze gesprongen is en niet direct kan worden gerepareerd. Dan betalen wij deze kosten tot maximaal 10% van de herbouwwaarde.

### 3.11 Extra kosten voor het bewaken van uw woning

Is het nodig om de woning tijdelijk te bewaken? Dan vergoeden wij deze extra kosten tot maximaal € 10.000.

### 3.12 Extra kosten vanwege installatie van apparatuur tijdens verbouwing

Wordt uw woning verbouwd? Dan is apparatuur die los in uw woning wordt geplaatst (bijvoorbeeld keukenapparatuur en een cv-ketel) vanaf zeven dagen voorafgaand aan de installatie verzekerd. Wij betalen maximaal € 10.000. Wij vergoeden diefstal van deze apparatuur alleen als er sprake is van zichtbare sporen van braak aan de buitenzijde van uw woning.

## 4. Welke schade is niet verzekerd?

Er zijn ook schades die wij niet vergoeden. Hieronder leest u welke dat zijn.

### 4.1 Algemene uitsluitingen

Wij betalen niet en/of verlenen geen hulp bij schade die is ontstaan:

- Door een aardbeving of vulkanische uitbarsting.
- Door een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit.
- Door uw opzet of roekeloosheid.
- Door georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Hiermee bedoelen wij:
  - Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
  - ○ Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
  - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
  - Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
  - Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
  - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
- Door het in beslag nemen, vernielen of beschadigen in opdracht van een overheidsinstantie.
- Als er sprake is van het (mede)plegen van een misdrijf door een verzekerde. Of een poging hiertoe.
- Door of mogelijk is geworden door het gebruik van alcohol, of een ander bedwelmend, verdovend of opwekkend middel zoals drugs of medicijnen die het functioneren kunnen beïnvloeden.
- Door normaal huishoudelijk gebruik. Bijvoorbeeld krassen, deuken en slijtage.
- Door slecht of achterstallig onderhoud.
- Door verrotting of corrosie.
- Door ongedierte, plantengroei, schimmels of zwammen.
- Door een bouwkundige wijziging. Bijvoorbeeld het verwijderen van een dragende muur waardoor schade aan uw woning ontstaat.
- Door het (gedeeltelijk) verzakken of instorten van uw woning of bijgebouwen.
- Door fouten in de constructie van uw woning, montagefouten of installatiefouten.
- Door vervuiling of aantasting van de grond, lucht of water.
- Door rook en roet van en vanuit open haarden.
- Als er sprake is van (gedeeltelijke) verhuur van de woning.
- Als de schade het gevolg is van het beoefenen van werkzaamheden.
- Als de woning gekraakt is.

### Bijgebouwen

Wij betalen niet voor schade aan uw bijgebouwen:

- Die ontstaat door, of is het gevolg van, lakspuiten en/of lassen in het bijgebouw.
- Als het bijgebouw wordt verhuurd.
- Als er sprake is van bedrijfsmatige activiteiten in het bijgebouw.

### Eigen gebrek

Ontstaat er door een eigen gebrek schade aan uw woning of aan de bijgebouwen? Dan vergoeden wij die schade. De kosten voor het herstellen van een eigen gebrek aan de woning of het bijgebouw zelf betalen wij niet.

### Fraude

Wij betalen niet als bij schade fraude is gepleegd. Komen wij daar achter en hebben wij al voor de schade betaald? Dan moet u dat bedrag en de gemaakte (onderzoeks)kosten terugbetalen. Ook als wij nog niet voor de schade hebben betaald, moet u de (onderzoeks)kosten terugbetalen. Wij doen aangifte bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.

**Tip:**

Door voldoende zorg en onderhoud kunt u schade voorkomen. Een paar tips:

- Heeft u een open haard? Laat de schoorsteen ieder jaar vegen om brandschade te voorkomen.
- Maak regelmatig de dakgoten schoon. Zo voorkomt u verstopping en schade die hierdoor ontstaat.

## 4.2 Schade door het weer

Wij betalen niet voor schade door het weer als de schade is ontstaan door één of meer van de volgende oorzaken:

- Grondwater dat uw woning binnenkomt.
- Neerslag of water dat is binnengekomen via openstaande deuren of ramen. Dit geldt ook voor ramen van kelders.
- Vocht dat door de muren komt. Omdat bijvoorbeeld de tegels in uw keuken loslaten door vochtdoorlating van de buitenmuur.
- De invloed van het weer over langere tijd. Bijvoorbeeld verkleuring van een houten vloer door zonlicht of scheuren in een houten kozijn door zonlicht en temperatuurverschillen.
- Wind en storm waarbij de windsnelheid minder was dan windkracht 7 op de schaal van Beaufort.
- Vorst aan leidingen, toestellen en installaties aan de buitenkant van uw woning of het bijgebouw.
- Vorst aan het zwembad, de jacuzzi of het bubbelbad (inclusief alles wat daarbij hoort).
- Een overstroming doordat een dijk, kade, sluis of andere waterkering doorbreekt of overstroomt. Wel verzekerd is schade door overstroming na hevige plaatselijke regen als water buiten zijn normale loop is getreden. Van hevige plaatselijke regen is sprake als er minimaal 40 millimeter in 24 uur, 53 millimeter in 48 uur of 67 millimeter in 72 uur is gevallen op en/of nabij de locatie waar de schade is ontstaan. Wij kunnen deze hoeveelheden achteraf opvragen bij het KNMI.

Wij betalen ook niet voor schade door het weer aan daken, dakgoten en afvoerpijpen.

**Voorbeeld**

Schade na hevige regenval. Wanneer betalen wij?

**Regen**

Door hevige regen is er binnen 48 uur ruim 56 mm water gevallen in Maastricht. U woont in Maastricht en heeft schade door deze hevige regenval. Wij betalen voor deze schade.

**Overstroming**

Door hevige regen in Frankrijk overstroomt de Maas. Dit gebeurt eerst in België en later in Limburg. U woont in Limburg en heeft schade door deze overstroming. Wij betalen niet voor deze schade. De overstroming is niet ontstaan na hevige plaatselijke regen nabij uw woning

## 4.3 Illegale activiteiten in de woning of bijgebouwen

Is er sprake van illegale activiteiten in uw woning? Of in de bijbehorende garage, schuur of andere bijgebouwen? Dan betalen wij niet voor schade door:

- Brand.
- Inbraak/diefstal.
- Vandalisme.
- Water.

Het maakt daarbij niet uit of u op de hoogte was van de illegale activiteiten. Met illegale activiteiten bedoelen wij in ieder geval:

- Onwettige teelt, fabricage van of handel in hennep, XTC, cocaïne en soortgelijke onder de Opiumwet verboden activiteiten.
- De teelt van hennep voor eigen gebruik.
- Het opslaan, verhandelen of bewerken van gestolen zaken zoals het omkatten van auto's.

## 4.4 Leegstand

Komt uw woning leeg te staan? Dan is schade door vorst aan leidingen, toestellen en installaties aan de binnenkant van uw woning niet verzekerd. Staat uw woning langer dan zes maanden leeg? Dan vergoeden wij geen schade die het gevolg is van inbraak, diefstal en vandalisme.

## 4.5 Aanbouwen of verbouwen van de woning

Wordt uw woning verbouwd en heeft uw woning, of een gedeelte daarvan, nog geen ramen, definitief dak of sloten? Dan betalen wij alleen voor schade door brand, storm, ontploffing, blikseminslag of luchtverkeer. Deze uitsluiting geldt niet als de schade geen verband heeft met het aan- of verbouwen van uw woning.

## 4.6 Schade aan glas of ruiten

Wij betalen niet voor schade aan glas of ruiten, behalve als de woning beschadigd is door Brand of ontploffing. Glas in hobbykassen, kweekbakken, tuinhuisjes, tuinafscheidingen en windschermen is niet verzekerd.

### Let op!

Heeft u aanvullend de Glasverzekering afgesloten? Dan leest u in de bijzondere voorwaarden Glasverzekering wanneer wij schade aan glas of ruiten vergoeden.

## 5. Wat gebeurt er als u geen belang meer heeft bij de verzekering?

De verzekering stopt als u geen belang meer heeft bij de verzekering.

Bijvoorbeeld:

- U heeft uw woning verkocht en bent voor de overdracht bij de notaris geweest. Uw verzekering stopt na dertig dagen. Verzekert de nieuwe eigenaar de woning bij een andere verzekeraar? Dan stopt de verzekering direct.
- De verzekeringnemer overlijdt. Uw woning blijft verzekerd. De erfgenamen kunnen de verzekering stoppen binnen 9 maanden na het overlijden. Ook wij kunnen dit doen binnen 9 maanden nadat het overlijden bij ons bekend is geworden. Hiervoor geldt een opzegtermijn van één maand.

## 6. Wat gebeurt er als u voor de schade ook één of meer andere verzekeringen heeft?

Kunt u voor uw schade een vergoeding krijgen via een andere verzekering? Dan verzekert de Woonhuisverzekering aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als het schadebedrag hoger is dan de vergoeding die u via de andere verzekering krijgt. Wij betalen u dan het verschil. Dit doen wij ook als die andere verzekering uw schade zou betalen als u onze verzekering niet had. Een eigen risico vergoeden wij niet.

## 7. Wanneer passen wij uw premie aan?

De waarde van een woning wordt voor een deel bepaald door de kosten van bouwmaterialen en arbeid. Omdat deze kosten per jaar kunnen wisselen, passen wij ieder jaar op hoofdpremie vervaldatum de herbouwwaarde van uw woning hierop aan. Wij gebruiken hiervoor de Generieke Herbouwwaarde index voor Woningbouw. Deze index is gebaseerd op actuele prijzen in de bouw en wordt iedere maand berekend door de Stichting Bureau Documentatie Bouwwezen (BDB). U hoeft hiervoor zelf niets aan ons door te geven. Door de aanpassing van uw herbouwwaarde stijgt ook uw premie. De nieuwe premie gaat in op de hoofdpremie vervaldatum van het WoonZeker Pakket. De hoofdpremie vervaldatum staat op uw polis.

## 8. Schadebehandeling

### 8.1 Binnen welke termijn moet u een schade melden?

Heeft u schade? Meld deze dan zo snel mogelijk bij ons. U moet de schade in ieder geval melden binnen drie jaar nadat u bekend bent geworden met de schade. Na deze drie jaar heeft u geen recht meer op vergoeding.

## Let op!

U moet aantonen dat er sprake is van een verzekerde schade. Bewaar dus beschadigde zaken, zodat wij deze eventueel kunnen laten onderzoeken.

## 8.2 Hoe stellen wij uw schade vast?

Wij stellen vast hoeveel schade u heeft en handelen uw schade af op basis van de voorwaarden. Dit doen wij met behulp van de gegevens en de inlichtingen die u ons geeft. Wij kunnen op verschillende manieren de schade vaststellen:

- Wij bepalen samen met u de schade.
- Wij vragen aan een expert om de schade te bepalen.

## 8.3 Eigen schade-expert

Voor het vaststellen van de hoogte van de schade mag u ook zelf een schade-expert inschakelen. Uw schade-expert en onze schade-expert kiezen samen vooraf een derde schade-expert. Als uw en onze schade-expert het niet eens zijn over de hoogte van de schade, dan beslist de derde schade-expert. Deze derde schade-expert stelt dan voor u en voor ons vast wat de hoogte van de schade is. Zijn beslissing is bindend. Dat betekent dat de derde schade-expert het laatste woord heeft. De schade-experts moeten zich houden aan de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties. De redelijke kosten van de derde schade-expert betalen u en wij ieder voor de helft. Als uw schade-expert in het gelijk wordt gesteld dan betalen wij de kosten van alle schade-experts.

## 8.4 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?

Welk bedrag wij aan u betalen, hangt af van uw beslissing of u uw woning na schade wel of niet laat herstellen of herbouwen.

### U laat uw woning herstellen

Kunt u de beschadigde delen van uw woning herstellen? Dan betalen wij de herstelkosten. Bij herstelkosten gaan wij uit van de staat van uw woning voor de schade (zelfde soort, type materiaal en kwaliteit). Zijn door het herstel delen van uw woning meer waard geworden? Dan trekken wij deze meerwaarde af van de herstelkosten. Wij betalen nooit meer herstelkosten dan de herbouwwaarde van uw woning.

## Let op!

Voor asbesthoudende dakbedekking en gevelbekleding betalen wij niet de volledige herstelkosten. Bij het vaststellen van het bedrag dat wij betalen bij schade aan asbesthoudende dakbedekking en gevelbekleding van uw woning wordt rekening gehouden met een aftrek wegens waardevermindering of veroudering door slijtage. Bij het vaststellen daarvan wordt in ieder geval rekening gehouden met de volgende indicatoren:

- Het productiejaar van de dakplaat (leeftijd)
- de oorspronkelijke aanwezigheid van een coating
- de hellingshoek van het dak
- de montage en conditie van het plaatmateriaal
- de conditie van het oppervlak door verwerking
- ventilatie binnen uw woning
- de hoeveelheid mosgroei
- de wet en regelgeving rondom asbesthoudende daken en gevelbekleding

### U laat uw woning binnen 12 maanden herbouwen

Laat u de woning binnen 12 maanden herbouwen? Dan betalen wij voor uw schade op basis van de herbouwwaarde.



## **U besluit om uw woning niet te herstellen of te herbouwen**

Als u de woning niet gaat herstellen of gaat herbouwen binnen 12 maanden, dan bepalen wij eerst wat de verkoopwaarde van uw woning is vlak voor de schade en vlak na de schade. Het verschil tussen deze twee verkoopwaardes is het bedrag dat wij betalen.

Maar wij stellen ook de herstelkosten en de herbouwwaarde van uw woning vast. Is het goedkoper om uw woning te herstellen of te herbouwen? Dan betalen wij voor de schade op basis van herstelkosten of de herbouwwaarde.

### **Let op!**

Wij betalen het laagste van deze bedragen (verschil tussen de verkoopwaarde vlak voor de schade en vlak na de schade of herstelkosten of herbouwwaarde) ook, als voor het ontstaan van de schade:

- Uw woning leeg en te koop stond.
- Uw woning langer dan twee maanden niet in gebruik was en te koop stond.
- Uw woning gekraakt was.
- U van plan was de woning af te breken.
- Uw woning bestemd was voor afbraak of onteigening.
- Uw woning door de gemeente onbewoonbaar of onbruikbaar was verklaard.

Uw besluit over het wel of niet herstellen of herbouwen van uw woning moet u ons via een e-mail laten weten. Doe dat binnen twaalf maanden na het ontstaan van de schade. Ontvangen wij uw bericht pas na twaalf maanden? Dan stellen wij de schade vast op basis van de herstelkosten, de herbouwwaarde en het verschil tussen de vlak voor de schade en vlak na de schade en betalen wij u het laagste bedrag.

## **8.5 Hoeveel moet u zelf betalen (eigen risico)?**

Heeft u een eigen risico? Dan blijft een gedeelte van het schadebedrag altijd voor uw rekening. Of u een eigen risico heeft en welk bedrag dat is, staat op uw polis. Als er sprake is van een maximale vergoeding, dan passen wij eerst het maximum toe en halen daar het eigen risico vanaf. Is het schadebedrag lager dan uw eigen risico? Dan ontvangt u niets.

Bij schade door storm geldt een extra eigen risico van € 250 per gebeurtenis. Wij tellen dit bedrag op bij het eigen risico op de polis.

Bij herstel van de schade door de Herstel Service betaalt u het eigen risico aan de schadehersteller.

## **8.6 Hoe vergoeden wij uw schade?**

Bij schade laten wij u snel weten of u voor de schade bent verzekerd. Is dat het geval? Dan regelen wij dat uw schade wordt vergoed. Dit kan op twee manieren:

- Wij zorgen ervoor dat uw schade wordt hersteld.
- Wij betalen voor uw schade en u regelt zelf dat de schade wordt hersteld.

Kiest u voor het uitbetalen van uw schade en gaat u uw woning herstellen of herbouwen? Dan krijgt u van ons de helft van het schadebedrag vooruit. Nadat wij alle rekeningen hebben gekregen, betalen wij u de rest van het bedrag. Wij betalen u nooit meer dan de herbouw- of herstelkosten, die u werkelijk heeft gemaakt. Ook betalen wij nooit meer dan het schadebedrag dat wij vooraf met u afgesproken hebben.

## **8.7 Aan wie betalen wij?**

Wordt de schade hersteld via de Herstel Service? Dan betalen wij altijd rechtstreeks aan het herstelbedrijf. Maakt u geen gebruik van de Herstel Service? Dan betalen wij aan u of het bedrijf dat de schade heeft verholpen. Als u overleden bent, betalen wij de uitkering aan uw erfgenamen.

Is het schadebedrag hoger dan € 25.000 en heeft u een hypotheek? Dan moeten wij met uw hypotheekverstrekker overleggen aan wie wij het schadebedrag betalen.

## 8.8 Betalen wij u wettelijke rente?

Betalen wij aan u? Dan doen wij dat binnen dertig dagen nadat wij alle gegevens hebben gekregen die wij nodig hebben om de schade te beoordelen. Lukt het ons niet binnen dertig dagen te betalen en is de schade verzekerd? Dan betalen wij het bedrag na deze dertig dagen vermeerderd met de rente die wij volgens de wet moeten betalen.

### **Voorbeeld**

Hoe werkt Herstel Service?

Tijdens een hevige storm (windsnelheid is meer dan windkracht 7 op de schaal van Beaufort) is het dak van uw woning beschadigd. De schade is verzekerd en is € 20.000. U wilt de schade herstellen.

Wij herstellen de schade

U wilt dat wij de schade herstellen. Wij schakelen een herstelbedrijf in dat is gespecialiseerd in het herstellen van uw schade. Uw schade wordt zo snel mogelijk gerepareerd. Het herstelbedrijf stuurt de rekening rechtstreeks naar ons. U krijgt hooguit een rekening voor uw eigen risico.

U besluit uw dak zelf te (laten) repareren.

Wij betalen u na overleg met ons € 10.000 vooruit. Nadat wij alle rekeningen van u hebben gekregen, betalen wij u de rest van het schadebedrag. Het eventuele eigen risico halen wij hiervan nog af.

## Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering

Deze voorwaarden gelden als u het WoonZeker Pakket heeft uitgebreid met de Inboedelverzekering. Bij de Inboedelverzekering horen ook:

- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket
- de polis
- de clausules die op de polis staan. Een clause is een aanvulling op de voorwaarden.

Wijken de voorwaarden van elkaar af?

Of wijken de voorwaarden en de clausules op de polis van elkaar af? Dan gelden eerst:

- de clausules die op de polis staan, dan
- de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering en daarna
- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket.

De Inboedelverzekering kunt u uitbreiden met de volgende aanvullende verzekeringen:

- De Glasverzekering.
- De Buitenhuisrisicoverzekering
- De Zakelijke Inboedelverzekering

Op uw polis ziet u voor welke verzekeringen u heeft gekozen.

Heeft u aanvullende verzekeringen afgesloten? Dan leest u in de bijbehorende bijzondere voorwaarden de aanvullende afspraken die gelden voor deze verzekeringen.

### **Heeft u schade die verzekerd is op de Inboedelverzekering van het WoonZeker Pakket?**

Dan kunt u gebruikmaken van de Herstel Service. De Herstel Service heeft contact met een groot aantal gespecialiseerde herstelbedrijven. Deze herstelbedrijven zorgen er voor dat uw schade zo snel mogelijk wordt gerepareerd.

## 1. Algemeen

### 1.1 Wat bedoelen wij met ...?

**U**

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons. Met u bedoelen wij de persoon die de verzekering heeft afgesloten (de verzekeringnemer) en de verzekerden. De verzekerden zijn de personen die meeverzekerd zijn bij deze verzekering. Wie dat precies zijn, leest u in artikel 2.1 van deze voorwaarden.

#### **Aardbeving**

Met aardbeving bedoelen wij een schokkende of trillende beweging van de aardkorst. Een aardbeving ontstaat op het moment dat er zoveel spanning op de aardkorst staat dat deze verschuift.

#### **Antiek**

Met antiek bedoelen wij kunst-, sier- en gebruiksvoorwerpen. De belangrijkste criteria die bepalen of een voorwerp antiek is, zijn:

- Het voorwerp moet door mensenhand gemaakt zijn.
- Het moet een zekere ouderdom bezitten. Meestal wordt daarbij uitgegaan van een leeftijd van 100 jaar; in bepaalde gevallen is een voorwerp echter al antiek als het 95 of zelfs 75 jaar oud is.
- Boeken zijn antiek als ze ten minste 75 jaar oud zijn.

## **Brand**

Met brand bedoelen wij vuur dat tot verbranding leidt en in staat is zich uit eigen kracht te verspreiden. Onder brand valt onder andere niet:

- Doorbranden van elektrische apparaten en motoren.
- Oververhitten, doorbranden of doorbreken van ovens en ketels.
- Vuur dat binnen een speciaal daarvoor aangelegde haard blijft.

## **Computer- en audiovisuele apparatuur**

Met computer- en audiovisuele apparatuur (inclusief accessoires) bedoelen wij apparaten zoals tv's, audio en homecinema, desktopcomputers, smartphones, tablets, laptops, e-readers, kindles en navigatieapparatuur. Met computer- en audiovisuele apparatuur bedoelen wij niet software.

## **Eigen risico**

Met eigen risico bedoelen wij het bedrag dat voor uw eigen rekening blijft.

## **Film- en fotoapparatuur**

Met film- en fotoapparatuur (inclusief accessoires) bedoelen wij apparaten zoals camcorders, videoapparatuur, spiegelreflexcamera's, systeemcamera's en pocketcamera's. Smartphones zien wij niet als film- en fotoapparatuur.

## **Gebeurtenis**

Met gebeurtenis bedoelen wij een onzeker voorval of reeks van voorvallen die leiden tot een schade.

## **Inboedel**

Met inboedel bedoelen wij bezittingen die onderdeel uitmaken van uw huishouden, zoals meubels, elektrische apparaten, sieraden in huis en kleding. Vloeren zijn verzekerd als inboedel als het gaat om zachte (textiel) vloerbedekking (tapijt), vinyl, linoleum, kurk en marmoleum. Het maakt niet uit of deze vloer los ligt of gelijmd is. Steenachtige vloeren en vloeren van hout (tenzij los gelegd en dus niet aard- en nagelvast verbonden) behoren tot het woonhuis. Het gaat om bezittingen die verplaatsbaar zijn (roerende zaken) en dus niet duurzaam verbonden zijn met de grond zoals een woonhuis en alle vaste onderdelen daarvan (onroerende zaken). Voor onroerende zaken heeft u een woonhuisverzekering nodig.

## **Kunst**

Met kunst bedoelen wij schilderijen, etsen, zeefdrukken, litho's en andere kunstvoorwerpen zoals sculpturen, voor zover deze een zeldzaamheidswaarde hebben.

## **Optische instrumenten**

Met optische instrumenten bedoelen wij hulpmiddelen waarbij het gedrag van licht wordt gemanipuleerd om het gewenste resultaat te bereiken. Bijvoorbeeld verrekijkers of telescopen.

## **Opzet**

Met opzet bedoelen wij het willens en wetens veroorzaken van schade, of de grote kans op schade willens en wetens voor lief nemen; ook als deze schade niet was bedoeld. Met opzet bedoelen wij ook het goedvinden dat schade wordt veroorzaakt door een ander.

## **Overstroming**

Met overstroming bedoelen wij overstroming als gevolg van het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen of andere waterkeringen.

## **Sieraden**

Met sieraden bedoelen wij alle sieraden, inclusief horloges, die gemaakt zijn om op uw lichaam te dragen. Sieraden kunnen gedeeltelijk bestaan uit (edel)metaal, gesteente, parels, mineralen of soortgelijke stoffen. Onbewerkt (edel)metaal en ongezette (edel)stenen zijn geen sieraden.

## **Roekeloosheid**

Met roekeloosheid bedoelen wij dat u bewust of onbewust roekeloos bent geweest. Wij bedoelen met 'bewust roekeloos', als u weet dat er een grote kans is op schade, maar u denkt dat die schade niet zal ontstaan. U bent 'onbewust roekeloos', als u er helemaal niet bij stilstaat dat er een grote kans is op schade, maar u zich van dit risico wel bewust had moeten zijn.

## **Vandalisme**

Met vandalisme bedoelen wij het opzettelijk en zonder toestemming vernietigen van of schade toebrengen aan een eigendom van een ander.

## **Verhuur/verhuren**

Met verhuur/verhuren bedoelen wij het tegen betaling in gebruik geven van (een deel van) uw inboedel of de woning, garage of het bijgebouw voor een bepaalde periode aan een ander (huurder).

## **Verzameling**

Met een verzameling bedoelen wij een aantal bezittingen die iets gemeenschappelijks hebben waardoor ze als groep bij elkaar horen. Bijvoorbeeld postzegels, munten, kristal, zilverwerk, speelgoed, of beeldjes.

## **1.2 Wat mag u van ons verwachten?**

U mag van ons verwachten dat:

- Wij u helpen om uw schade te herstellen of u betalen voor schade die is verzekerd.
- En dat wij dit zo snel mogelijk doen

## **1.3 Wat verwachten wij van u?**

Geef de volgende wijzigingen altijd zo snel mogelijk aan ons door via uw Digitaal Dossier, maar in ieder geval binnen 30 dagen:

- Een adreswijziging. Berichten die wij zenden naar uw laatste bij ons bekende adres, zien wij als informatie die u heeft bereikt en waar u kennis van heeft kunnen nemen.
- Uw e-mailadres wijzigt. Berichten die wij zenden naar uw laatste bij ons bekende e-mailadres, zien wij als informatie die u heeft bereikt en waar u kennis van heeft kunnen nemen.
- De samenstelling van uw gezin wijzigt. U gaat bijvoorbeeld samenwonen, scheiden of een eerste kind wordt geboren.
- Uw IBAN (rekeningnummer) wijzigt waarvan wij de premie afschrijven.
- U verhuurt de woning geheel of gedeeltelijk.
- U gebruikt de woning (gedeeltelijk) voor zakelijke doeleinden als zelfstandige. Het maakt niet uit wat de aard van de zakelijke werkzaamheden is.
- De woning is langer dan 3 aaneengesloten maanden onbewoond.

Geeft u een wijziging door? Dan kunnen wij de premie en voorwaarden van uw verzekering aanpassen. U gaat dan bijvoorbeeld meer premie betalen of juist minder. Ook kunnen wij na het doorgeven van de wijziging uw verzekering stoppen. Welke aanpassing wij doen, hangt af van de wijziging.

## **1.4 Wat zijn de gevolgen van het niet voldoen aan onze verwachtingen?**

Houdt u zich niet aan de afspraken en zijn wij hierdoor benadeeld? Dan kan dat van invloed zijn op het bedrag dat wij bij schade betalen.

## 2. Uw Inboedelverzekering

### 2.1 Wie zijn verzekerd?

Op uw polis staat voor welke gezinssamenstelling deze verzekering geldt. Hieronder leest u per gezinssamenstelling welke personen verzekerd zijn.

Bij een alleenstaande zonder kind(eren) is verzekerd:

- De verzekeringnemer.

Bij een alleenstaande met kind(eren), zijn de volgende personen verzekerd:

- De verzekeringnemer.
- De kinderen, als zij (nog) bij de verzekeringnemer thuis wonen. Onder kinderen vallen ook pleeg-, stief- en adoptiekinderen.
- De uitwonende studerende kinderen tot 28 jaar, die door u als verzekeringnemer worden onderhouden.
- De uitwonende kinderen, die verblijven in een verpleeginstelling en die door u als verzekeringnemer worden onderhouden.

Bij een gezin zonder kind(eren), zijn de volgende personen verzekerd:

- De verzekeringnemer.
- Zijn/haar echtgenoot, echtgenote of (geregistreerd) partner, met wie in gezinsverband wordt samengewoond.
- Alle personen die bij hen inwonen (maar geen kinderen). Zoals (schoon)ouders of grootouders. Maar alleen als deze personen met hen in gezinsverband samenwonen en dus bij hun huishouden horen.

Bij een gezin met kind(eren), zijn de volgende personen verzekerd:

- De verzekeringnemer.
- Zijn/haar echtgenoot, echtgenote of (geregistreerd) partner met wie in gezinsverband wordt samengewoond.
- De kinderen, als zij (nog) bij de verzekeringnemer thuis wonen. Onder kinderen vallen ook pleeg-, stief- en adoptiekinderen.
- Alle personen die bij hen inwonen (maar geen kinderen). Zoals (schoon)ouders of grootouders. Maar alleen als deze personen met hen in gezinsverband samenwonen en dus bij hun huishouden horen.
- De uitwonende studerende kinderen tot 28 jaar, die door u als verzekeringnemer worden onderhouden.
- De uitwonende kinderen, die verblijven in een verpleeginstelling en die door u als verzekeringnemer worden onderhouden.

### 2.2 Welke bezittingen zijn verzekerd?

Met de Inboedelverzekering verzekert u uw inboedel. Uw inboedel is standaard verzekerd voor een maximumbedrag van € 125.000 per gebeurtenis.

#### Let op!

Staan er maximale vergoedingen op de polis of in deze voorwaarden? Dan vergoeden wij tot aan dat maximum.

Voor een aantal bezittingen gelden speciale regels per gebeurtenis.

Soort bezitting	Toelichting	Verzekerd tot maximaal
Vaar- en voertuigen	• Boten, caravans, kampeerwagens, aanhangwagens en accessoires daarvan.	€ 1.250
	• Snor- en bromfietsen en zitgrasmaaiers	€ 1.250
	• Van andere motorvoertuigen zijn alleen losse onderdelen en accessoires verzekerd. Het motorvoertuig zelf is niet verzekerd.	€ 1.250
	• Modelvoer- en vaartuigen, waaronder drones	€ 2.500
Sieraden		€ 2.500
Computer- en audiovisuele apparatuur		€ 10.000
Film- en fotoapparatuur en optische instrumenten		€ 10.000
Kunst, antiek en verzamelingen		€ 15.000
Muziekinstrumenten		€ 15.000
Geld	Contant geld en papier met een waarde in geld zoals waardebonnen, waardepassen en waardecheques. Misbruik of fraude met een pincode is <b>niet</b> verzekerd.	€ 600
Bezittingen van anderen	• Maar alleen als deze bezittingen niet al ergens anders verzekerd zijn. Geld, betaalpassen en papier met een waarde in geld van anderen is niet verzekerd.	€ 2.500
	• Apparaten of installaties waarvan een leverancier van water, gas of elektriciteit de eigenaar is. Wij betalen dan de schade als u verplicht bent om deze voor eigen rekening te nemen. Bijvoorbeeld schade aan de gasmeter in uw meterkast.	€ 2.500
Gehuurde zaken	Heeft u schade aan gehuurde zaken? En zouden deze ook tot uw particuliere huishouding en uw inboedel behoren als ze uw eigendom waren? Dan betalen wij de schade als u verplicht bent deze voor eigen rekening te nemen. Bijvoorbeeld schade aan medische hulpmiddelen of aan een schuurapparaat dat u bij de bouwmarkt heeft gehuurd.	€ 12.500
Huisdieren	Verwonding of overlijden van uw huisdier. Medische kosten voor uw huisdier als gevolg van een afwijking of ziekte zijn niet verzekerd.	€ 2.500

## Eigenaarsbelang

Met eigenaarsbelang bedoelen wij alle vaste verbeteringen van uw koopappartement die niet verzekerd zijn via de vereniging van eigenaars (VVE). Bijvoorbeeld een keuken, een badkamer of een plavuizen vloer, maar ook schilderwerk, zonnepanelen of een aangepast plafond. Eigenaarsbelang is verzekerd tot maximaal € 5.000. Schade die op grond van een koopakte of reglement van de VVE voor rekening van de VVE komt, vergoeden wij niet.

## Huurdersbelang

Het huurdersbelang is meeverzekerd. Met huurdersbelang bedoelen wij alle vaste verbeteringen van uw huurwoning die u zelf heeft betaald of van de vorige huurder tegen betaling heeft overgenomen. Bijvoorbeeld een keuken, een badkamer of een plavuizen vloer, maar ook schilderwerk, zonnepanelen of een aangepast plafond. Schade die op grond van een huurovereenkomst voor rekening van de verhuurder komt, vergoeden wij niet.

## 2.3 Welke schade is verzekerd?

U kunt kiezen voor de Inboedelverzekering Basis of de Inboedelverzekering Allrisk. Voor welke Inboedelverzekering u heeft gekozen, leest u op uw polis.

### Inboedelverzekering basis

Met de Inboedelverzekering Basis is uw inboedel verzekerd als deze is beschadigd door:

- a. Een aanrijding of aanvaring tegen de woning.
- b. Brand, schroeien, zengen (hitte-uitstraling), smelten, verkolen en broeien.
- c. Brandblussing.
- d. Blikseminslag. Ook schade door inductie door blikseminslag is verzekerd.
- e. Diefstal of vandalisme.
- f. Glasscherven die door breuk van ruiten en spiegels schade toebrengen aan uw inboedel.
- g. Luchtverkeer, waaronder het neerstorten op de woning van een vliegtuig.
- h. Olie onvoorzien gestroomd uit verwarmingsinstallaties met bijbehorende leidingen en tanks.
- i. Omvallende bomen, gebouwen, antennes, heistellingen, hoogwerkers, kranen, vlaggenmasten en windmolens.
- j. Ontploffing.
- k. Rook en roet, plotseling en onvoorzien uitgestoten door op schoorstenen aangesloten verwarmingsinstallaties of vrijgekomen door het onverwachts droogkoken en verkolen van voedsel.
- l. Storm, waarbij de windsnelheid minstens windkracht 7 op de schaal van beaufort was.
- m. Vandalisme, een rel of opstootje. Met rellen bedoelen wij ongeregelde heden, die kunnen worden omschreven als kortstondige incidentele geweldsuitingen.
- n. Wateroverlast:
  - Het onvoorzien binnendringen van regen, sneeuw, hagel, smelt- of rioolwater.
  - Onvoorzien lekkage van uw waterleiding of verwarmingsinstallatie.
  - Het knappen van een waterleiding en/of een leiding van een daarop aangesloten toestel, als gevolg van vorst.
  - Water dat onvoorzien is weggestroomd uit uw aquarium, waterbed of toestel dat is aangesloten op de waterleiding.

De gebeurtenis waardoor schade aan uw inboedel ontstaat moet plaatsvinden tijdens de looptijd van deze verzekering.

### Inboedelverzekering Allrisk

Met de Inboedelverzekering Allrisk is beschadiging, vernietiging of diefstal van uw inboedel verzekerd. U bent verzekerd als de schade is veroorzaakt door een plotselinge en onvoorzien gebeurtenis. Deze gebeurtenis moet plaatsvinden tijdens de looptijd van deze verzekering.

#### Let op!

In sommige gevallen is schade niet of gedeeltelijk verzekerd. U leest dat in artikel 4 en verder van deze Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering .

## 2.4 Terrorisme

Heeft u schade die het gevolg is van terrorisme? Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer betalen dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vindt u op [terrorismeverzekerd.nl](http://terrorismeverzekerd.nl). Als u daarom vraagt, sturen wij de voorwaarden van het NHT naar u toe.



## 2.5 Waar is uw inboedel verzekerd?

### 2.5.1 In de woning

Deze verzekering geldt voor uw inboedel in de woning, waarvan het risicoadres op de polis staat. En ook voor uw inboedel in de bijbehorende garage, schuur of ander bijgebouw op hetzelfde adres.

Wij vergoeden ook bederf van voedingsmiddelen door het niet functioneren van diepvriezers of koelkasten, veroorzaakt door:

- Een eigen gebrek van de diepvriezer of koelkast, of
- Stroomuitval die langer dan 6 uur aaneengesloten duurt.

### Tijdens aan- en/of verbouw

Schade aan uw inboedel tijdens aan- en/of verbouw is alleen verzekerd als de schade is veroorzaakt door:

- Aanrijding.
- Aanvaring.
- Blikseminslag. Ook schade door inductie door blikseminslag is verzekerd.
- Brand(blussen).
- Luchtverkeer.
- Ontploffing.

Van aan- en/of verbouw is in ieder geval sprake als de woning niet volledig glas-, wind- en waterdicht is, of niet is voorzien van sloten/afsluitingen, verwarming, watervoorziening en gebruiksklare sanitair- en keukenfaciliteiten.

### 2.5.2 Buiten de woning in Nederland

Buiten de woning is uw inboedel alleen verzekerd in de onderstaande gevallen in Nederland:

#### In een gemeenschappelijke bergruimte

Deze verzekering vergoedt maximaal € 2.500 als uw inboedel staat in een gemeenschappelijke berging, op een gemeenschappelijke zolder of in de gemeenschappelijke kelder van het gebouw waarvan de woning deel uitmaakt.

Is er schade door diefstal of vandalisme? Dan ontvangt u alleen een vergoeding als er zichtbare sporen zijn van braak aan de buitenkant van het gebouw waarvan de woning deel uitmaakt of als er zichtbare sporen zijn van braak aan de buitenkant van de gemeenschappelijke ruimte.

Schade door diefstal of vandalisme van de volgende inboedel is niet verzekerd:

- Sieraden.
- Geld, betaalpassen en papier met een waarde in geld.
- Computer- en audiovisuele apparatuur.
- Film- en fotoapparatuur en optische instrumenten.
- Kunst, antiek en verzamelingen.
- Muziekinstrumenten.

#### Tijdelijk in een ander woonhuis of gebouw

Deze verzekering vergoedt maximaal € 15.000 als uw inboedel tijdelijk staat in een ander woonhuis of gebouw dan op de polis staat. Bijvoorbeeld een opslagruimte, school, kelderbox, of cultureel centrum. Met tijdelijk bedoelen wij een periode van maximaal 6 maanden.

Is er schade aan uw inboedel door diefstal of vandalisme? Dan ontvangt u alleen een schadebedrag als er zichtbare sporen zijn van braak aan de buitenkant van het woonhuis of gebouw. Huurt u een aparte ruimte in het gebouw die afsluitbaar is? Dan moeten er zichtbare sporen van braak zijn aan die aparte ruimte.

Schade door beschadiging, diefstal of vandalisme van de volgende inboedel is niet verzekerd:

- Sieraden.
- Geld, betaalpassen en papier met een waarde in geld.
- Computer- en audiovisuele apparatuur.
- Film- en fotoapparatuur en optische instrumenten.
- Kunst, antiek en verzamelingen.
- Muziekinstrumenten.

## **In een recreatiewoning**

Deze verzekering geldt ook als uw inboedel staat in een recreatie- of vakantiewoning die niet het hoofdverblijf is. Wij vergoeden maximaal € 25.000 per gebeurtenis.

Is er schade door diefstal of vandalisme? Dan ontvangt u alleen een vergoeding als er zichtbare sporen zijn van braak aan de buitenkant van deze woning.

Voor diefstal van computer- en audiovisuele apparatuur geldt een maximale vergoeding van € 1.500 per jaar. Schade door diefstal of vandalisme van de volgende inboedel is niet verzekerd:

- Sieraden.
- Geld, betaalpassen en papier met een waarde in geld.
- Film- en fotoapparatuur en optische instrumenten.
- Kunst, antiek en verzamelingen.
- Muziekinstrumenten.

## **In de tuin**

Schade aan de (sier)bestrating en beplanting van de tuin die hoort bij de woning vergoeden wij tot maximaal € 15.000 per gebeurtenis als de schade is veroorzaakt door:

- Aanrijding.
- Aanvaring.
- Blikseminslag. Ook schade door inductie door blikseminslag is verzekerd.
- Brand(blussen).
- Luchtverkeer.
- Ontploffing.

Wij betalen dan de kosten van herstel.

Ontstaat er door deze gebeurtenissen schade aan uw tuinmeubelen (tafels, stoelen, banken, parasols), tuinbeelden, barbecues, tuinverlichting, vlaggenstokken, wasgoed, droogmolens en/of klein handgereedschap voor de tuin? Dan wordt die schade vergoed tot maximaal € 5.000 per gebeurtenis. Schade door diefstal of vandalisme vergoeden wij ook voor deze genoemde inboedel tot € 5.000 per gebeurtenis. Schade aan andere inboedel in de tuin, zoals een fiets in de tuin, vergoeden wij niet.

Bezit u antennes of schotels die aan de woning zijn bevestigd? Of heeft u eigen terreinafscheidingen, tuinhuisjes, niet vast gemonteerde zonnepanelen en hobbykassen? Dan zijn deze naast de hiervoor genoemde gebeurtenissen ook verzekerd voor schade door storm tot € 5.000 per gebeurtenis.

## **Let op!**

Voor bijvoorbeeld zitgrasmaaiers, maairobots, fietsen, snorfietsen, boten, etc. in uw tuin ontvangt u geen vergoeding. Deze zijn alleen verzekerd als ze in de woning staan of in de bijbehorende garage of schuur.

## **Tijdens verhuizen**

Voor schade aan uw inboedel tijdens een verhuizing betalen wij als deze is ontstaan door:

- Aanrijding.
- Aanvaring.
- Brand(blussen).
- Blikseminslag. Ook schade door inductie door blikseminslag is verzekerd.
- Luchtverkeer.
- Ontploffing.

## **In de auto, camper, caravan of boot**

Uw inboedel in de auto, camper, caravan of boot is verzekerd voor schade ontstaan door:

- Afpersing.
- Diefstal.
- Gewelddadige beroving.

Wij vergoeden maximaal € 300 per gebeurtenis. U bent alleen verzekerd voor afpersing en gewelddadige beroving als uw inboedel van buitenaf niet zichtbaar was.

U bent alleen verzekerd voor diefstal als:

- Uw inboedel van buitenaf niet zichtbaar was, en
- de auto, camper, caravan of boot goed was afgesloten, en
- er zichtbare sporen zijn van braak.

Wij betalen nooit voor diefstal uit of vanaf een auto, camper, caravan of boot van:

- Sieraden.
- Geld, betaalpassen en papier met een waarde in geld.
- Computer- en audiovisuele apparatuur.
- Film- en fotoapparatuur en optische instrumenten.
- Kunst, antiek en verzamelingen.
- Muziekinstrumenten.

## **2.5.3 Buiten Nederland**

Heeft u schade aan uw inboedel buiten Nederland? Dan bent u daarvoor alleen in de onderstaande gevallen verzekerd.

### **In de auto, camper, caravan of boot**

Uw inboedel in de auto, camper, caravan of boot is verzekerd voor schade ontstaan door:

- Afpersing.
- Diefstal.
- Gewelddadige beroving.

Wij vergoeden maximaal € 300 per gebeurtenis. U bent alleen verzekerd voor afpersing en gewelddadige beroving als uw inboedel van buitenaf niet zichtbaar was.

U bent alleen verzekerd voor diefstal als:

- Uw inboedel van buitenaf niet zichtbaar was, en
- de auto, camper, caravan of boot goed was afgesloten, en
- er zichtbare sporen zijn van braak.

Wij betalen nooit voor diefstal uit of vanaf een auto, camper, caravan of boot van:

- Sieraden.
- Geld, betaalpassen en papier met een waarde in geld.
- Computer- en audiovisuele apparatuur.
- Film- en fotoapparatuur en optische instrumenten.
- Kunst, antiek en verzamelingen.
- Muziekinstrumenten.

## **Buiten de woning in Europa**

Als uw inboedel zich maximaal drie maanden buiten Nederland maar in Europa bevindt, dan betalen wij tot maximaal € 1.000 per gebeurtenis voor schade door:

- Blikseminslag. Ook schade door inductie door blikseminslag is verzekerd.
- Brand(blussen)/schroeischaad.

Geld, betaalpassen en papier met een waarde in geld zijn niet verzekerd.

## **2.5.4 Wanneer is de inboedel in de kamer van (studerende) kinderen verzekerd?**

Heeft u een kind dat jonger is dan 28 jaar en voor zijn studie op kamers woont? Dan is schade aan de inboedel van dat kind verzekerd. Het moet dan gaan om losse inboedel in de eigen studentenkamer waarvan hij of zij huurder of eigenaar is en die bij zijn of haar particuliere huishouding hoort. De maximale vergoeding per gebeurtenis is € 2.500 per studerend kind. Schade door diefstal en vandalisme is alleen verzekerd bij zichtbare sporen van braak aan de buitenzijde van de studentenkamer.

Diefstal van de volgende inboedel is niet verzekerd:

- Sieraden.
- Geld, betaalpassen en papier met een waarde in geld.
- Muziekinstrumenten.
- Kunst, antiek en verzamelingen.

Diefstal van inboedel uit gezamenlijke ruimten is niet verzekerd. Schade door brand(blussen) is niet verzekerd als de studentenkamer wordt verwarmd door een olie gestookte kachel.

Deze bepaling geldt ook voor inboedel van uitwonende kinderen, die verblijven in een verpleeginstelling en door de verzekeringnemer worden onderhouden. Ongeacht hun leeftijd.

## **3. Welke extra kosten betalen wij?**

Als u schade heeft aan uw inboedel, dan kan het voorkomen dat u meer kosten heeft dan de directe kosten van de schade. Of misschien maakt u kosten om een schade te voorkomen of te beperken. Wij betalen in bepaalde gevallen de extra kosten. Deze extra kosten betalen wij bovenop het verzekerd bedrag. Hieronder leest u welke extra kosten wij betalen.

### **3.1 Extra kosten voor het tijdelijk ergens anders wonen**

Maakt u kosten omdat u vanwege schade aan uw inboedel tijdelijk ergens anders moet wonen? Dan vergoeden wij deze kosten tijdens de periode van herstel tot het moment waarop u weer in de woning kan wonen. De extra kosten worden alleen door ons vergoed als wij hiervoor vooraf toestemming hebben gegeven. Wij betalen deze kosten voor maximaal 52 weken. Het maximumbedrag dat wij vergoeden is € 12.500.

### **3.2 Extra kosten bij diefstal van huissleutels**

Zijn uw huissleutels gestolen? Dan betalen wij maximaal € 500 voor nieuwe sloten. Als u ook de Woonhuisverzekering van het WoonZeker Pakket heeft afgesloten, vergoeden wij deze kosten op basis van één van de twee verzekeringen.

### **3.3 Extra kosten vanwege de schadeafhandeling**

- Wij betalen de redelijke kosten van schade-experts. Deze moeten zich houden aan de Gedragscode Schade-expertiseorganisaties. De kosten van de schade-expert die u heeft gekozen, vergoeden wij altijd tot het bedrag aan kosten van de schade-expert, die wij hebben ingeschakeld. Zijn de kosten van uw schade-expert hoger? Dan betalen wij deze hogere kosten alleen, als deze redelijk zijn.
- De kosten die door of namens de Stichting Salvage zijn gemaakt. Deze stichting biedt eerste ondersteuning na brand. Zij zorgt voor persoonlijke hulp en beperkt de schade zo veel mogelijk (zie [www.stichtingsalvage.nl](http://www.stichtingsalvage.nl)). Deze kosten vergoeden wij tot maximaal € 125.000 per gebeurtenis.
- De kosten die u moet maken voor het afbreken, opruimen en afvoeren van uw beschadigde inboedel. Deze kosten vergoeden wij tot maximaal € 125.000 per gebeurtenis.
- De kosten voor het vervoeren en tijdelijk opslaan van uw inboedel na schade. Deze kosten vergoeden wij tot maximaal € 7.500 per gebeurtenis.

### 3.4 Extra kosten vanwege het voorkomen of beperken van schade

Heeft u kosten gemaakt om een directe dreiging van schade te voorkomen of schade te beperken? Dan vergoeden we deze kosten als de schade is verzekerd of verzekerd zou zijn.

### 3.5 Extra kosten bij huurdersbelang

Is er sprake van schade aan centrale verwarming- en waterleidinginstallaties en toestellen die daarop zijn aangesloten? Dan vergoeden wij ook de kosten die nodig zijn om het defect op te sporen en de leiding te herstellen in de woning. Als daarvoor hak-, breek- en herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van de woning nodig zijn, vergoeden wij ook deze kosten. De extra kosten worden alleen door ons vergoed als wij hiervoor vooraf toestemming hebben gegeven. En als deze kosten voor rekening van u als huurder komen en niet door een andere verzekering worden vergoed.

## 4. Waarvoor bent u niet verzekerd?

Er zijn ook schades die wij niet vergoeden. In dit artikel leest u welke dit zijn. De uitsluitingen gelden voor zowel de Inboedelverzekering Basis als voor de Inboedelverzekering Allrisk.

### 4.1 Algemene uitsluitingen

Wij betalen niet en/of verlenen geen hulp bij schade die is ontstaan:

- Door een aardbeving of vulkanische uitbarsting.
- Door een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit.
- Door uw opzet of roekeloosheid.
- Door georganiseerd geweld, ook wel molest genoemd. Hiermee bedoelen wij:
  - Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
  - Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
  - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
  - Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
  - Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
  - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
- Door het in beslag nemen, vernielen of beschadigen in opdracht van een overheidsinstantie.
- Door of mogelijk geworden door uw gebruik van alcohol, of een ander bedwelmend, verdovend of opwekkend middel zoals drugs, die het functioneren kunnen beïnvloeden.

Wij betalen niet en/of verlenen geen hulp bij schade:

- Als de schade het gevolg is van het beoefenen van werkzaamheden. Deze uitsluiting geldt niet voor schade aan uw zakelijke inboedel als u aanvullend de Zakelijke Inboedelverzekering heeft afgesloten.
- Als de schade het gevolg is van het (mede)plegen van een misdrijf door een verzekerde. Of een poging hiertoe.
- Als bij schade fraude is gepleegd. Komen wij daar achter en hebben wij al voor de schade betaald? Dan moet u dat bedrag en de gemaakte (onderzoeks)kosten terugbetalen. Ook als wij nog niet voor de schade hebben betaald, moet u de (onderzoeks)kosten terugbetalen. Wij doen aangifte bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.

### Let op!

Wij vergoeden geen schade als u niet kan aantonen dat de bezittingen uw eigendom zijn.

## 4.2 Uitsluitingen inboedel

U ontvangt geen vergoeding als er sprake is van schade:

- Door normaal gebruik van de inboedel. Bijvoorbeeld vlekken, barsten, krassen, deuken en schrammen.
- Door onvoldoende of slecht onderhoud van uw inboedel.
- Door verlies, verduistering of vermissing van uw inboedel.
- Aan uw inboedel door verontreiniging van bodem, lucht of water. Daarbij maakt het niet uit hoe die verontreiniging is ontstaan.
- Door langzaam inwerkende (weers)invloeden.
- Door slijtage, verrotting en corrosie.
- Door ongedierte, plantengroei, schimmels of zwammen.
- Door uw huisdieren.
- Door huisdieren van anderen die zich met uw toestemming in de woning bevinden.
- Door het (gedeeltelijk) verzakken of instorten van de woning.
- Door fouten in de constructie van de woning, montagefouten of installatiefouten.
- Als de woning gekraakt is.
- Tijdens (gedeeltelijke) verhuur van de woning.

Wij betalen niet voor schade aan:

- Elektrische apparatuur, veroorzaakt door doorbranden.
- Onbewerkte (edel)metalen en ongezette (edel)stenen.
- Glas/ruiten bestemd voor lichtdoorlating. Dit geldt niet als u de aanvullende verzekering Glasverzekering hebt afgesloten.
- Contactlenzen.

Ontstaat er door een eigen gebrek van uw inboedel schade aan andere inboedel van u zelf? Dan wordt de schade aan die andere inboedel vergoed. De kosten voor het herstellen van het eigen gebrek zelf betalen wij niet. Dit geldt alleen als u gekozen heeft voor de Inboedelverzekering Allrisk. Voor welke Inboedelverzekering u heeft gekozen, leest u op uw polis.

### **Eigen gebrek:**

Een eigen gebrek is een slechte eigenschap van de inboedel, die de inboedel niet behoort te hebben. Het gebrek is dus niet veroorzaakt door de inwerking van een buiten de inboedel liggend evenement. Onder een eigen gebrek wordt bijvoorbeeld verstaan:

- Fouten of defecten van het gebruikte materiaal of in de constructie van de inboedel.
- Verkeerde constructie van of gebruik van verkeerde materialen in de inboedel.

## 4.3 Uitsluitingen schade door het weer

Wij betalen niet voor schade door het weer als deze is ontstaan door:

- Grondwater dat de woning binnenkomt.
- Neerslag of water dat is binnengekomen via openstaande deuren of ramen. Dit geldt ook voor ramen van kelders.
- Vocht dat door de muren komt. Bijvoorbeeld: de tegels in uw keuken laten los door vochtdoorlating van de buitenmuur.
- De invloed van het weer over langere tijd. Bijvoorbeeld: verkleuring van een vloerleed door zonlicht.
- Wind en storm waarbij de windsnelheid minder was dan windkracht 7 op de schaal van Beaufort.
- Een overstroming. Als u de Inboedelverzekering Allrisk heeft afgesloten, is schade door overstroming na hevige plaatselijke regen wel verzekerd. Van hevige plaatselijke regen is sprake als er minimaal 40 millimeter in 24 uur, 53 millimeter in 48 uur of 67 millimeter in 72 uur is gevallen op en/of nabij de locatie waar de schade is ontstaan. Wij kunnen deze hoeveelheden achteraf opvragen bij het KNMI.

## 4.4 Uitsluitingen illegale activiteiten in de woning

Is er sprake van illegale activiteiten in de woning? Of in de bijbehorende garage, schuur of een ander bijgebouw? Dan betalen wij niet voor schade door:

- Brand(blussen).
- Inbraak/diefstal.
- Vandalisme.
- Water.

Het maakt daarbij niet uit of u op de hoogte was van de illegale activiteiten.

Met illegale activiteiten bedoelen wij in ieder geval:

- Onwettige teelt, fabricage van of handel in hennep, XTC, cocaïne en soortgelijke onder de Opiumwet verboden activiteiten.
- De teelt van hennep voor eigen gebruik.
- Het opslaan, verhandelen of bewerken van gestolen zaken zoals het omkatten van auto's.

## 5. Kunt u uw schade ook vergoed krijgen via een andere verzekering?

Kunt u voor uw schade een vergoeding krijgen via een andere verzekering? Dan verzekeren wij aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als het schadebedrag hoger is dan de vergoeding die u via de andere verzekering krijgt. Wij betalen u dan het verschil. Dit doen wij ook als die andere verzekering uw schade zou vergoeden als u onze verzekering niet had. Een eigen risico vergoeden wij niet.

## 6. Schadebehandeling

### 6.1 Binnen welke termijn moet u een schade melden?

Heeft u schade? Meld deze dan zo snel mogelijk bij ons. U moet de schade in ieder geval melden binnen drie jaar nadat u bekend bent geworden met de schade. Na deze drie jaar heeft u geen recht meer op vergoeding.

#### Let op!

U moet aantonen dat er sprake is van een verzekerde schade. Bewaar dus beschadigde zaken, zodat wij deze eventueel kunnen opvragen of kunnen laten onderzoeken. Het bezit, de waarde en de ouderdom van uw inboedel moet u aantonen. Dit kunt u doen door middel van originele aankoopnota's, garantiebewijzen, geldopnamebewijzen, herstelnota's, foto's of andere bewijsstukken. Bewaar deze dus zorgvuldig.

### 6.2 Hoe stellen wij de schade vast?

Wij stellen vast hoeveel schade u heeft en handelen uw schade af op basis van de voorwaarden. Dit doen wij met behulp van de gegevens en de inlichtingen die u ons geeft.

Wij kunnen op verschillende manieren de schade vaststellen:

- Wij bepalen samen met u de schade.
- Wij vragen aan een schade-expert om de schade te bepalen.

## 6.3 Eigen schade-expert

Voor het vaststellen van de hoogte van de schade mag u ook zelf een schade-expert inschakelen. Uw schade-expert en onze schade-expert kiezen samen vooraf een derde schade-expert. Als uw en onze schade-expert het niet eens zijn over de hoogte van de schade, dan beslist de derde schade-expert. Deze derde schade-expert stelt dan voor u en voor ons vast wat de hoogte van de schade is. Zijn beslissing is bindend. Dat betekent dat de derde schade-expert het laatste woord heeft. De schade-experts moeten zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. De redelijke kosten van de derde schade-expert betalen u en wij ieder voor de helft. Als uw schade-expert in het gelijk wordt gesteld dan betalen wij de kosten van alle schade-experts.

### Wat bedoelen wij met...?

Met **dagwaarde** bedoelen wij de nieuwwaarde van uw inboedel met aftrek van een bedrag door waardevermindering. Waardevermindering ontstaat door slijtage, ouderdom of beide.

Met **herstelkosten** bedoelen wij de kosten van het herstel van uw beschadigde inboedel.

Met **marktwaarde** bedoelen wij de waarde van uw inboedel als u deze op de dag voor de schade zou verkopen.

Met **nieuwwaarde** bedoelen wij het bedrag dat u betaalt als u uw inboedel (van hetzelfde soort, type en kwaliteit) direct vóór de schade opnieuw zou kopen.

## 6.4 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?

De grootte van de schade en de mogelijkheden om de schade te herstellen, bepalen de hoogte van het schadebedrag. Daarbij kennen wij verschillende situaties.

### Is de beschadiging van uw inboedel te herstellen?

Dan gaan wij uit van de herstelkosten. Maar wij vergoeden nooit meer dan het verschil tussen de dagwaarde van uw inboedel vóór de schade en de restantwaarde van uw inboedel ná de schade.

### Is de beschadiging van uw inboedel niet te herstellen?

Is de beschadiging van uw inboedel niet te herstellen en was uw inboedel meer waard dan 40% van de nieuwwaarde? Dan gaan wij uit van de nieuwwaarde. De restantwaarde van uw inboedel ná de schade trekken wij hiervan af.

Is uw inboedel minder waard dan 40% van de nieuwwaarde? Dan stellen wij de schade vast op basis van de dagwaarde.

Schade aan onderstaande inboedel vergoeden wij altijd op basis van de dagwaarde:

- Voor inboedel waarvan u de waarde en/of de leeftijd niet kan aantonen.
- Bij schade aan antennes en zonwering.
- Bij schade aan een snorfiets, bromfiets of zitgrasmaaier.
- Bij schade aan gehuurde zaken die ook tot uw particuliere huishouding en uw bezittingen zouden behoren als ze uw eigendom waren. Bijvoorbeeld een schilderij van de kunstuitleen, boeken van de bibliotheek of een schuurmachine van de bouwmarkt.
- Voor schade aan vaartuigen, caravans, campers en aanhangwagens en accessoires daarvan.

### Computer- en audiovisuele apparatuur

Als uw computer- of audiovisuele apparatuur niet te herstellen is wordt hiervoor maximaal vergoed:

- De nieuwwaarde, als de apparatuur niet ouder is dan één jaar. De restantwaarde van uw apparatuur ná de schade trekken wij hiervan af. U moet kunnen bewijzen dat de apparatuur niet ouder is dan één jaar, anders wordt maximaal de dagwaarde vergoed.
- De dagwaarde, als de apparatuur ouder is dan één jaar.
- De marktwaarde, als vervanging (opnieuw kopen) van de apparatuur niet mogelijk is.



Voor schade aan onderstaande inboedel geldt het volgende:

- Bij schade aan antieke of zeldzame inboedel betalen wij maximaal de marktwaarde.
- Heeft u een postzegelverzameling en raakt deze beschadigd?  
Wij betalen maximaal 50% van de waarde zoals vermeld in de catalogi van de Nederlandse Vereniging van postzegelhandelaren en van Yvert en Teller. Wij betalen nooit meer dan de marktwaarde van de postzegels.

## 6.5 Hoeveel moet u zelf betalen (eigen risico)?

Heeft u een eigen risico? Dan blijft een gedeelte van het schadebedrag altijd voor uw rekening. Of u een eigen risico heeft en welk bedrag dat is, staat op uw polis.

Als er sprake is van een maximale vergoeding, dan passen wij eerst het maximum toe en halen daar het eigen risico vanaf. Is het schadebedrag lager dan uw eigen risico? Dan ontvangt u niets.

Bij diefstal uit de auto, camper, caravan of boot zoals genoemd in 2.5.2 en 2.5.3 halen wij geen eigen risico van het schadebedrag of de maximale vergoeding af.

### Voorbeeld

Uw winterbanden met een waarde van € 1.550 zijn uit uw woning gestolen en u heeft een eigen risico van € 100. De maximale vergoeding voor accessoires van voertuigen is € 1.250. Wij vergoeden dan € 1.250 min € 100 eigen risico. U ontvangt van ons dus € 1.150.

## 6.6 Aan wie betalen wij?

Als de schade wordt hersteld via de Herstel Service, betalen wij altijd rechtstreeks aan het herstelbedrijf. Maakt u geen gebruik van de Herstel Service? Dan betalen wij aan u of het bedrijf dat de schade heeft hersteld.

## 6.7 Betalen wij u wettelijke rente?

Betalen wij aan u? Dan doen wij dat binnen dertig dagen nadat wij alle gegevens hebben gekregen die wij nodig hebben om de schade te beoordelen. Lukt het ons niet binnen dertig dagen te betalen en is de schade verzekerd? Dan betalen wij het bedrag na deze dertig dagen vermeerderd met de rente die wij volgens de wet moeten betalen.

## Bijzondere Voorwaarden Glasverzekering

Deze voorwaarden gelden als u het WoonZeker Pakket heeft uitgebreid met de Glasverzekering. U kunt een Glasverzekering kiezen als aanvulling op uw woonhuis- of inboedelverzekering.

Bij de Glasverzekering horen ook:

- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket
- de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering als u een Inboedelverzekering heeft afgesloten of een Woonhuis- en Inboedelverzekering.
- de Bijzondere Voorwaarden Woonhuisverzekering als u alleen een Woonhuisverzekering heeft afgesloten
- de polis
- de clausules die op de polis staan. Een clause is een aanvulling op de voorwaarden.

Wijken de voorwaarden van elkaar af? Of wijken de voorwaarden en de clausules op de polis van elkaar af? Dan gelden eerst:

- de clausules die op de polis staan, dan
- de Bijzondere Voorwaarden Glasverzekering, dan
- de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering (of Woonhuisverzekering als u alleen een Woonhuisverzekering heeft afgesloten) en daarna
- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket.

Of u de Glasverzekering heeft afgesloten, leest u op de polis.

### 1. Welke schade is verzekerd?

Met de Glasverzekering verzekert u de schade aan ruiten in uw woning, die bedoeld zijn voor lichtdoorlating. Het kan gaan om glas in ramen, maar ook om glas in bijvoorbeeld een deur of koepel. Ruiten van kunststof en glas-in-lood zijn ook verzekerd. U bent verzekerd voor:

- Schade aan ruiten in uw woning die plotseling en onverwacht is ontstaan.
- Kosten die u maakt om glasschade op te ruimen.
- Kosten die u maakt om een tijdelijke ruit te plaatsen
- Kosten die u maakt om ergere schade te voorkomen.
- Kosten die u maakt voor het inzetten van het glas en het noodzakelijke schilderwerk.

### 2. Welke schade is niet verzekerd?

Er zijn ook schades waarvoor wij niet betalen. Deze hebben wij beschreven in artikel 4 van de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering (of in artikel 4 van de Bijzondere Voorwaarden Woonhuisverzekering indien alleen een Woonhuisverzekering is afgesloten). Verder betalen wij ook niet voor schade:

- Aan glas die is ontstaan tijdens vervoer, verplaatsing, verandering, versiering of kunstmatige verhitting.
- Aan glas in hobbykassen, kweekbakken, tuinhuisjes, tuinafscheidingen en windschermen.
- Aan kozijnen.
- Aan spiegels.
- Bestaande uit krassen op ruiten en vocht in dubbel glas.
- Door eigen gebrek bij:
  - Glas-in-lood.
  - Draadglas.
  - Isolerend glas
  - Kunststof.

Staat de woning langer dan drie maanden leeg of is de woning gekraakt? Dan is schade aan glas niet verzekerd.

### 3. Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?

U krijgt de kosten vergoed voor het vervangen van het gebroken glas/de gebroken ruiten door glas van dezelfde soort en kwaliteit. Als de schade aan het glas of de ruiten verzekerd is, dan vergoeden wij ook de noodvoorzieningen.

## Bijzondere voorwaarden Buitenhuisrisicoverzekering

Deze voorwaarden gelden als u de Inboedelverzekering heeft uitgebreid met de Buitenhuisrisicoverzekering. Bij de Buitenhuisrisicoverzekering horen ook:

- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket
- de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering
- de polis
- de clausules die op de polis staan. Een clause is een aanvulling op de voorwaarden.

Wijken de voorwaarden van elkaar af? Of wijken de voorwaarden en de clausules op de polis van elkaar af? Dan gelden eerst:

- de clausules die op de polis staan, dan
- de Bijzondere Voorwaarden Buitenhuisrisicoverzekering, dan
- de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering en daarna
- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket.

### 1. Wat verwachten wij van u?

In artikel 1 van de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket en artikel 1 van de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering staat beschreven wat wij van u verwachten bij schade. Voor de Buitenhuisrisicoverzekering geldt er een extra verplichting bij schade door verlies of vermissing van uw bezittingen. U bent dan verplicht om aangifte van verlies of vermissing te doen bij de plaatselijke politie. Als dit niet mogelijk is, dan doet u aangifte bij de persoon die daarvoor in aanmerking komt. Bijvoorbeeld een treinconductor, stationschef, buschauffeur, scheepskapitein of hotelhouder. U moet dit doen binnen 24 uur nadat u van de schade op de hoogte bent. Het bewijs van aangifte stuurt u ons zo snel mogelijk toe.

### 2. Welke bezittingen zijn verzekerd?

De volgende bezittingen zijn verzekerd:

- Computer- en audiovisuele apparatuur.
- (Zonne)brillen.
- Contactlenzen.
- Film- en fotoapparatuur en optische instrumenten.
- Gehoorapparaten.
- Kinderwagens.
- Kleding.
- Muziekinstrumenten.
- Rollators.
- Sieraden.
- Sportspullen, waaronder sporthorloges.

### 3. Waarvoor bent u verzekerd?

Uw bezittingen zijn verzekerd voor schade door diefstal, verlies en vermissing. En ook voor beschadiging als deze is ontstaan door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis.

## 4. Waar bent u verzekerd?

U bent met de Buitenhuisrisicoverzekering verzekerd voor schade in Nederland. Uw bezittingen zijn verzekerd als de schade ontstaat buiten:

- De woning waarin u woont en de eventuele berging of bijgebouwen die bij deze woning horen.
- De eigen recreatiewoning, stacaravan of toercaravan die als stacaravan wordt gebruikt. En de eventuele berging of bijgebouwen die hierbij horen.

## 5. Welke schade is niet verzekerd?

Er zijn ook schades waarvoor wij niet betalen. Deze hebben wij beschreven in artikel 4 van de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering. Anders dan in artikel 4 staat, betalen wij wel voor schade door verlies of vermissing.

Hieronder staan de schades waarvoor wij ook niet betalen:

- Schade aan sportvoertuigen zoals fietsen, brommers of motoren.
- Beschadigingen aan de blaasbalgen, haren, snaren, rietjes, stokken of trommelvellen van een muziekinstrument.
- Schade aan bezittingen die u aan anderen heeft toevertrouwd.
- Schade aan bezittingen die u zonder toezicht of in een niet goed afgesloten ruimte hebt achtergelaten. Voorbeeld: bezittingen in een auto moet u opbergen in een afgesloten kofferbak. De bezittingen mogen voor anderen niet zichtbaar zijn.
- Schade door diefstal uit een openbare gelegenheid, terwijl uw bezittingen op dat moment niet in uw zicht of niet binnen uw handbereik waren. Voorbeeld: uw jas wordt gestolen van de kapstok in een café. De kapstok bevindt zich in een halletje bij de ingang van het café.
- Schade door diefstal uit een auto of ander voertuig, zonder sporen van braak.

## 6. Schadebehandeling

### 6.1 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?

Voor iedere verzekerde bezitting hebben wij een maximale vergoeding per gebeurtenis vastgesteld. Zijn bij één gebeurtenis meerdere bezittingen beschadigd? Dan vergoeden wij in totaal nooit meer dan € 5.000. Hierop brengen wij dan nog wel het eigen risico in mindering.

### 6.2 Maximale vergoedingen

Verzekerde bezitting	Maximale vergoeding
Computer- en audiovisuele apparatuur. Voor navigatie-apparatuur, smartphones en tablets gelden de maximale vergoedingen hieronder.	€ 1.500
Contactlenzen	€ 450
Film- en fotoapparatuur en optische instrumenten	€ 1.500
Gehoorapparaten	€ 450
Kinderwagens	€ 750
Kleding	€ 450
Muziekinstrumenten	€ 1.500
Navigatieapparatuur	€ 450
Rollators	€ 450
Sieraden	€ 450
Smartphones	€ 450
Tablets	€ 450
Sportspullen, waaronder sporthorloges	€ 750
(Zonne)brillen	€ 450

### 6.3 Welk bedrag moet u zelf betalen (eigen risico)?

U heeft altijd een eigen risico van € 75 per gebeurtenis. Is een schade verzekerd op zowel de Inboedelverzekering als op de Buitenhuisrisicoverzekering? Dan geldt bij één en dezelfde gebeurtenis het laagste eigen risico. Als er sprake is van een maximale vergoeding, dan passen wij eerst het maximum toe en halen daar het eigen risico vanaf. Is het schadebedrag lager dan uw eigen risico? Dan ontvangt u niets.

## Bijzondere Voorwaarden Zakelijke Inboedelverzekering

Deze voorwaarden gelden als u de Inboedelverzekering heeft uitgebreid met de Zakelijke Inboedelverzekering. Bij de Zakelijke Inboedelverzekering horen ook:

- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket
- de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering
- de polis
- de clausules die op de polis staan. Een clause is een aanvulling op de voorwaarden.

Wijken de voorwaarden van elkaar af? Of wijken de voorwaarden en de clausules op de polis van elkaar af? Dan gelden eerst:

- de clausules die op de polis staan, dan
- de Bijzondere Voorwaarden Zakelijke Inboedelverzekering, dan
- de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering en daarna
- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket.

### 1. Welke zaken zijn verzekerd?

Met deze aanvullende verzekering is ook uw zakelijke inboedel verzekerd tot maximaal € 5.000 inclusief BTW. Met zakelijke inboedel bedoelen wij bezittingen zoals uw gereedschap dat u gebruikt voor uw werk en uw zakelijke laptop of telefoon.

### 2. Waarvoor bent u verzekerd?

Uw zakelijke inboedel is verzekerd voor dezelfde gebeurtenissen die verzekerd zijn op uw Inboedelverzekering.

### 3. Waar is uw zakelijke inboedel verzekerd?

Uw zakelijke inboedel in Nederland is verzekerd.

### 4. Welke schade is niet verzekerd?

Er zijn ook schades waarvoor wij niet betalen. Welke dat zijn, leest u in artikel 4 en verder van de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering.

Daarnaast is schade door diefstal van of vandalisme aan de volgende zakelijke inboedel niet verzekerd:

- Zakelijke inboedel die u aan anderen hebt toevertrouwd.
- Zakelijke inboedel die u zonder toezicht of in een niet goed afgesloten ruimte hebt achtergelaten.
- Zakelijke inboedel achtergelaten in een voer- of vaartuig, zonder zichtbare sporen van braak aan de buitenkant van dit voer- of vaartuig.
- Geld, betaalpassen en papier met een waarde in geld.
- Sieraden.
- Voer- of vaartuigen, waaronder caravans en aanhangers.

## 5. Schadebehandeling

### 5.1 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?

Wij bepalen de hoogte van het schadebedrag zoals dat in de Bijzondere Voorwaarden Inboedelverzekering staat. Verder geldt dat wij de schade aan uw zakelijke inboedel altijd zonder BTW vergoeden. Tenzij u kunt aantonen dat u de BTW niet kunt verrekenen.

Voor bepaalde zakelijke inboedel hebben wij een maximale vergoeding vastgesteld. Zijn bij één gebeurtenis meerdere zakelijke bezittingen beschadigd? Dan vergoeden wij in totaal nooit meer dan € 5.000 inclusief BTW. Hierop brengen wij dan nog wel het eigen risico in mindering.

## 5.2 Maximale vergoedingen

Verzekerde zakelijke bezitting	Maximale vergoeding
Computer- en audiovisuele apparatuur. Voor navigatie-apparatuur, smartphones en tablets gelden de maximale vergoedingen hieronder.	€ 1.500
Navigatieapparatuur	€ 450
Smartphones	€ 450
Tablets	€ 450
Film- en fotoapparatuur en optische instrumenten	€ 1.500
Kleding	€ 450
Muziekinstrumenten	€ 1.500
Sportspullen, waaronder sporthorloges	€ 750

## 5.3 Welk bedrag moet u zelf betalen (eigen risico)?

Het eigen risico dat geldt voor de Inboedelverzekering geldt ook voor de Zakelijke Inboedelverzekering. Dit eigen risico staat op uw polis. Dit eigen risico trekken wij af van de schadevergoeding.

Heeft u schade die verzekerd is op de Inboedelverzekering én de Zakelijke Inboedelverzekering? Dan brengen wij bij schade door één en dezelfde gebeurtenis slechts één keer het eigen risico in rekening. Als er sprake is van een maximale vergoeding, dan passen wij eerst het maximum toe en halen daar het eigen risico vanaf. Is het schadebedrag lager dan uw eigen risico? Dan ontvangt u niets.

### **Voorbeeld**

Er wordt bij u ingebroken. Er zijn zichtbare sporen van braak aan de buitenkant van uw woning. De dieven hebben uw e-reader (privébezit) en uw zakelijke laptop meegenomen. Wij geven voor de e-reader een vergoeding, omdat die is verzekerd op de Inboedelverzekering. Vanwege de Zakelijke Inboedelverzekering heeft u recht op een vergoeding voor de zakelijke laptop. Bij de Inboedelverzekering heeft u een eigen risico. Ook bij de Zakelijke Inboedelverzekering heeft u dan een eigen risico. Omdat de schade het gevolg is van één en dezelfde gebeurtenis trekken wij één keer het eigen risico af van de totale vergoeding.



## Bijzondere Voorwaarden Aansprakelijkheidsverzekering

Deze voorwaarden gelden als u het WoonZeker Pakket heeft uitgebreid met de Aansprakelijkheidsverzekering. Bij de Aansprakelijkheidsverzekering horen ook:

- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket
- de polis
- de clausules die op de polis staan. Een clause is een aanvulling op de voorwaarden.

Wijken de voorwaarden van elkaar af? Of wijken de voorwaarden en de clausules op de polis van elkaar af? Dan gelden eerst:

- de clausules die op de polis staan, dan
- de Bijzondere Voorwaarden Aansprakelijkheidsverzekering en daarna
- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket.

De Aansprakelijkheidsverzekering kunt u uitbreiden met de volgende aanvullende verzekering:

- Verhaalsbijstandverzekering

Heeft u zich extra verzekerd? Dan leest u in de Bijzondere Voorwaarden Verhaalsbijstandverzekering welke afspraken er gelden voor deze verzekering.

Op uw polis ziet u voor welke verzekering(en) u heeft gekozen.

## 1. Algemeen

### 1.1 Wat bedoelen wij met...?

**U**

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons. Met u bedoelen wij de persoon die deze verzekering heeft afgesloten (verzekeringnemer) en de verzekerden. De verzekerde(n) zijn de personen die meeverzekerd zijn bij deze verzekering. Wie dat precies is of zijn, hangt af van uw gezinssamenstelling. In artikel 2.2 leest u hier meer over.

**Schade**

Met schade bedoelen wij: schade aan personen of zaken.

**Schade aan personen**

Met schade aan personen bedoelen wij: schade die is ontstaan door letsel of aantasting van de gezondheid van personen, ook als zij hierdoor overlijden. De schade die daaruit voortvloeit, valt er ook onder.

**Schade aan zaken**

Met schade aan zaken bedoelen wij: schade die is ontstaan doordat de zaken van andere personen dan de verzekerde(n) zijn beschadigd, vernietigd of verloren gegaan. De schade die daaruit voortvloeit, valt er ook onder.

### 1.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen. Ook mag u van ons verwachten dat wij betalen voor schade die verzekerd is. En dat wij u zo snel mogelijk helpen.

### 1.3 Wat verwachten wij van u?

- Als er iets verandert aan de gezinssamenstelling, dan moet u dit direct aan ons doorgeven. Zo zorgt u ervoor dat u goed verzekerd bent en blijft.
- Hebben wij vragen of geven wij aanwijzingen? Dan verwachten wij dat u met ons meewerkt.
- Bij schade niet toe te geven of te verklaren dat u aansprakelijk bent. En geen handelingen te doen, waaruit kan blijken dat u aansprakelijk bent.

## 1.4 Wat gebeurt er als u de afspraken niet nakomt?

Houdt u zich niet aan deze verplichtingen en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op het bedrag dat wij bij schade betalen.

## 2. Uw Aansprakelijkheidsverzekering

### 2.1 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor de schade waarvoor u aansprakelijk bent. De schade moet dan wel als 'particulier' zijn toegebracht aan personen of zaken. En de schade moet zijn ontstaan of veroorzaakt tijdens de looptijd van deze verzekering.

#### Let op!

Aansprakelijkheid die te maken heeft met werk waarvoor betaald wordt of het uitoefenen van een (neven-) beroep of (neven-) bedrijf, is niet verzekerd. Dit geldt niet voor de verzekerde kinderen als zij werk doen voor iemand anders dan de verzekerde(n). De aansprakelijkheid van kinderen is in dit geval alleen verzekerd als hun aansprakelijkheid niet door een andere verzekering verzekerd is.

Aanspraken van de werkgever zijn niet verzekerd.

De verzekering geldt over de hele wereld. U moet wel zelf in Nederland wonen. Hiermee bedoelen wij, dat u staat ingeschreven bij de gemeente in Nederland waar u woont.

#### Terrorisme

Is de schade het gevolg van terrorisme? Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V (NHT). Dit betekent dat wij niet meer betalen dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vindt u op [terrorismeverzekerd.nl](http://terrorismeverzekerd.nl). Als u daarom vraagt, sturen wij de voorwaarden van het NHT naar u toe.

### 2.2 Wie is verzekerd?

Op uw polis staat voor welke gezinssamenstelling deze verzekering geldt. Hieronder leest u per gezinssamenstelling welke personen verzekerd zijn.

Bij een gezin zonder kinderen zijn de volgende personen verzekerd:

- De verzekeringnemer en zijn/haar echtgenoot, echtgenote of (geregistreerde) partner, met wie in gezinsverband wordt samengewoond.
- Alle personen die bij hen inwonen en bij het gezin horen (maar geen kinderen). Zoals grootouders, ouders, schoonouders en ongetrouwde bloed- en aanverwanten.
- Hun huispersoneel. Dit zijn personen die in hun woning of tuin werken en bij hun in dienst zijn. De aansprakelijkheid voor schade is verzekerd als deze verband houdt met het werk dat zij voor u doen.
- Personen die bij hen logeren. Maar alleen als de aansprakelijkheid niet is verzekerd via een andere verzekering.

Bij een gezin met kinderen zijn de volgende personen verzekerd:

- De verzekeringnemer en zijn/haar echtgenoot, echtgenote of (geregistreerde) partner, met wie in gezinsverband wordt samengewoond.
- Hun minderjarige kinderen met wie in gezinsverband wordt samengewoond. Ongetrouwde kinderen van achttien jaar of ouder zijn alleen verzekerd als zij nog bij hun ouders thuis wonen. Of tot 28 jaar als zij voor een studie ergens anders wonen.
- Alle personen die bij hen inwonen en bij het gezin horen. Zoals grootouders, ouders, schoonouders en ongetrouwde bloed- en aanverwanten.
- Hun huispersoneel. Dit zijn personen die in hun woning of tuin werken en bij hun in dienst zijn. De aansprakelijkheid voor schade is verzekerd als deze verband houdt met het werk dat zij voor u doen.
- Personen die bij hen logeren. Maar alleen als de aansprakelijkheid niet is verzekerd via een andere verzekering.

Bij een alleenstaande zijn de volgende personen verzekerd:

- De verzekeringnemer.
- Zijn/haar huispersoneel. Dit zijn personen die in de woning of tuin werken van de verzekeringnemer en bij hem of haar in dienst zijn. De aansprakelijkheid voor schade is verzekerd als deze verband houdt met het werk dat zij voor de verzekeringnemer doen.
- Personen die bij de verzekeringnemer logeren. Maar alleen als de aansprakelijkheid niet is verzekerd via een andere verzekering.

Bij een alleenstaande met kinderen zijn de volgende personen verzekerd:

- De verzekeringnemer.
- Zijn/haar minderjarige kinderen. Ongehuwde kinderen van achttien jaar of ouder zijn alleen verzekerd als zij nog thuis wonen. Of tot 28 jaar als zij voor een studie ergens anders wonen.
- Alle personen die bij de verzekeringnemer inwonen en bij het gezin horen. Zoals grootouders, ouders, schoonouders en ongehuwde bloed- en aanverwanten.
- Zijn/haar huispersoneel. Dit zijn personen die in de woning of tuin werken van de verzekeringnemer en bij hem of haar in dienst zijn. De aansprakelijkheid voor schade is verzekerd als deze verband houdt met het werk dat zij voor de verzekeringnemer doen.
- Personen die bij de verzekeringnemer logeren. Maar alleen als de aansprakelijkheid niet is verzekerd via een andere verzekering.

### Let op!

Heeft u deze verzekering afgesloten als alleenstaande of als gezin zonder kinderen? En blijkt tijdens de looptijd van de verzekering, dat er inmiddels ook kinderen meeverzekerd moeten worden? Dan betalen wij toch voor schade die deze kinderen hebben veroorzaakt. Ook al heeft u deze kinderen nog niet voor de verzekering aangemeld.

U heeft in dat geval wel een eigen risico van € 160 per gebeurtenis. Zorg er dus voor dat u wijzigingen in uw gezinssituatie direct aan ons doorgeeft. Zodra wij ervan op de hoogte zijn dat er een kind meeverzekerd moet worden, mogen wij uw polis en de premie op uw nieuwe situatie aanpassen. Zodat u weer goed verzekerd bent.

## 2.3 Welke aansprakelijkheid is verzekerd?

U bent verzekerd voor aansprakelijkheid voor schade die wordt toegebracht aan personen en aan zaken. Wij betalen per gebeurtenis maximaal het verzekerde bedrag zoals dat op uw polis is vermeld. Het verzekerde bedrag geldt per gebeurtenis voor alle verzekerden samen.

### 2.3.1 Is er sprake van aansprakelijkheid van verzekerden tegenover elkaar?

Brengen één of meer verzekerden schade toe aan elkaar? Dan betalen wij alleen de schade aan personen. Is de schade al via een andere verzekering verzekerd? Dan betalen wij niet voor die schade.

De persoon die om een schadevergoeding vraagt, moet altijd de verzekerde zijn die direct betrokken is bij de gebeurtenis. Dit kan ook een nabestaande zijn van deze verzekerde.

Bent u als werkgever aansprakelijk voor ongevallen van uw huispersoneel? Dan betalen wij ook voor de schade aan de zaken van uw huispersoneel.

### 2.3.2 Richt uw huisdier schade aan?

Dan bent u als eigenaar van uw huisdier aansprakelijk voor deze schade. Met deze verzekering bent u hiervoor verzekerd. Ook zien wij als huisdieren exotische dieren, kleinvee zoals kippen en schapen. Heeft u maximaal 3 paarden die u voor uw hobby houdt? Dan zijn deze ook verzekerd.

### 2.3.3 Is er schade door een vriendendienst?

Verricht u een vriendendienst voor iemand anders dan een verzekerde? En veroorzaakt u daardoor schade bij hem of haar? En zou u hiervoor aansprakelijk zijn geweest, als het geen vriendendienst was? Dan vergoeden wij deze schade toch. Wij betalen hiervoor maximaal € 25.000 per gebeurtenis voor alle verzekerde personen samen.

Wij betalen niet voor schade:

- Die is ontstaan of veroorzaakt door de eigen schuld van de benadeelde.
- De benadeelde de schade via een andere verzekeraar of op een andere manier vergoed kan krijgen.
- De persoon die om een schadevergoeding vraagt, een ander is dan de particulier die direct betrokken is bij de gebeurtenis (of zijn nabestaanden).

## **Toelichting**

Met een vriendendienst bedoelen wij de werkzaamheden die u doet bij iemand anders dan een verzekerde (vaak vrienden of familie), zonder dat u daarvoor betaald wordt. Bijvoorbeeld het meehelpen bij een verhuizing van een vriend.

### **2.3.4 Is er schade aan zaken van bezoekers, waarvoor u niet aansprakelijk bent?**

Zijn er personen bij u op bezoek? En veroorzaakt u tijdens dit bezoek schade aan de (meegebrachte) zaken van uw bezoek(ers)? Dan betalen wij voor deze schade maximaal € 1.000 per gebeurtenis als u volgens de wet hiervoor niet aansprakelijk bent.

Wij betalen niet voor:

- Schade aan motorrijtuigen of rijwielen van het bezoek.
- Schade aan zaken van personen die voor hun beroep op bezoek zijn. Huurders of onderhuurders van kamers, woningen of gebouwen van u, zien wij niet als bezoek(ers).

Huurders of onderhuurders van kamers, woningen of gebouwen van u zien wij niet als bezoek(ers).

### **2.3.5 Is er sprake van aansprakelijkheid voor schade door de woning?**

Wij verzekeren uw aansprakelijkheid voor schade als bezitter van een woning of woonboot en de bebouwingen die daarbij horen. De woning of woonboot moet wel door u bewoond worden. Het maakt niet uit of een deel van de woning of woonboot wordt verhuurd.

#### **Let op!**

Zijn personen die voor u werken of bij u logeren de bezitter van een gebouw (bijvoorbeeld hun eigen woning)? Dan zijn zij niet via deze verzekering verzekerd voor aansprakelijkheid voor schade door gebouwen.

## **Voorbeeld**

Stel, u bezit een woning. En de bloembak die aan uw balkon hangt, valt naar beneden. Daardoor beschadigt een auto van iemand anders dan een verzekerde. Deze schade is verzekerd.

### **Wordt de woning of woonboot niet meer bewoond? Of woont u er nog niet?**

Dan verzekeren wij uw aansprakelijkheid als bezitter van deze woning of woonboot voor maximaal twaalf maanden. Deze twaalf maanden gaan in, zodra u de woning of woonboot heeft verlaten of heeft verkregen.

### **Bent u bezitter van een tweede woning, recreatiewoning, stacaravan of huisje op volkstuincomplex in Europa?**

Dan verzekeren wij ook de aansprakelijkheid voor schade die door deze gebouwen is veroorzaakt. Maar dit geldt alleen als deze gebouwen niet uitsluitend worden gebruikt om aan anderen te verhuren.

### **Bent u bezitter van een woning of woonboot in Nederland die nog in aanbouw is en bestemd is om zelf in te gaan wonen?**

Dan verzekeren wij ook de aansprakelijkheid voor schade die door deze woning of woonboot ontstaat.

#### **Let op!**

U bent niet verzekerd voor alle andere gevallen van aansprakelijkheid voor schade door de woning. Bijvoorbeeld de aansprakelijkheid voor schade door woningen bestemd voor exploitatie.

## 2.4 Welke extra kosten betalen wij?

Op uw polis staat voor welk bedrag u per gebeurtenis bent verzekerd. Dit bedrag geldt voor alle verzekerden samen. Bovenop dit bedrag, betalen wij ook de volgende kosten.

### Proceskosten en wettelijke rente

Het kan voorkomen dat er juridische procedures moeten worden gevoerd. Als wij dit hebben goedgekeurd of als wij vragen om het voeren van een procedure, dan betalen wij ook de kosten hiervan. Ook vergoeden wij de kosten voor rechtsbijstand als die in opdracht van ons is gegeven. Duurt het een tijd voordat de schade wordt betaald? En moet u wettelijke rente over het schadebedrag betalen? Dan vergoeden wij ook de wettelijke rente over het bedrag dat wij volgens deze verzekering moeten betalen.

### Waarborgsom in het buitenland

Stel dat u aansprakelijk bent voor schade die u heeft veroorzaakt aan iets of iemand in het buitenland. Dan kan het gebeuren dat de buitenlandse overheid een waarborgsom eist om zo de rechten van het slachtoffer te garanderen. Als de door u veroorzaakte schade binnen deze verzekering valt, dan betalen wij deze waarborgsom.

De hoogte van de waarborgsom is maximaal € 45.000. Zodra de waarborgsom vrijkomt, moet u dit zo snel mogelijk aan ons terugbetalen. Ook moet u alles doen om de waarborgsom terug te krijgen.

## 3. Wat is niet verzekerd?

### 3.1 Is er schade aan zaken die u onder zich heeft (opzicht)?

Heeft u, of iemand namens u, zaken van iemand anders onder zich? En bent u aansprakelijk voor de schade aan deze zaken? Dan betalen wij in de volgende gevallen niet voor deze schade:

- Als er een overeenkomst geldt voor deze zaken. Hiermee bedoelen wij een huur-, huurkoop-, lease-, erfpacht-, pacht-, pandovereenkomst of vruchtgebruik (waaronder het recht van gebruik en bewoning).
- Als u de zaken onder zich heeft in verband met het uitoefenen van een (neven-)beroep of (neven-)bedrijf. Of in verband met het verrichten van handarbeid.
- Als u de zaken onrechtmatig onder zich heeft. Bijvoorbeeld gestolen goederen.
- Als de schade bestaat uit verlies, diefstal of vermissing van geld, papieren met geldwaarde, bankpassen, chipcards of creditcards. Wij betalen ook niet voor de schade die daarvan het gevolg is.
- Als de schade is ontstaan aan motorrijtuigen, (sta)caravans, vouwwagens, motor- en zeilvaartuigen (waaronder zeilplanken) en luchtvaartuigen.

#### Toelichting

Met 'zaken onder zich hebben' bedoelen wij bijvoorbeeld:

het lenen, gebruiken, bewaren, behandelen, bewerken en vervoeren van zaken van anderen dan de verzekerde(n).

#### Let op!

Er is een aantal situaties waarin u wél verzekerd bent voor schade aan zaken die u onder zich heeft (opzicht). Hieronder leest u welke situaties dat zijn.

### Gehuurde woning in Nederland

Bent u aansprakelijk voor schade die is veroorzaakt door brand aan de gehuurde woning die u bewoont? En staat deze woning in Nederland? Dan betalen wij maximaal € 175.000 per gebeurtenis.

U bent ook verzekerd voor schade aan de gehuurde woning en de daarbij behorende bebouwingen die is veroorzaakt door zaken die zijn gemonteerd aan deze woning. Denkt u bijvoorbeeld aan schade door een antenne, vlaggenstok of zonwering. Wij vergoeden deze schade alleen als u als huurder aansprakelijk bent voor deze schade.

## **Gehuurd vakantieverblijf in het buitenland**

Is er schade door brand aan het gehuurde vakantieverblijf in het buitenland en/of de inboedel die daarbij hoort? En bent u aansprakelijk voor deze schade? Dan bent u hiervoor verzekerd.

## **Hoeveel betalen wij voor schades die in artikel 3.1 niet worden genoemd?**

Bent u aansprakelijk voor schade aan zaken die u, of iemand namens u, onder zich heeft? En is de situatie waarin de schade is ontstaan niet in artikel 3.1 beschreven? Dan betalen wij schade toch. Wij betalen maximaal € 20.000 per gebeurtenis.

## **3.2 Is er sprake van schade met of door een motorrijtuig?**

Bent u de eigenaar, bezitter, houder, bestuurder of gebruiker van een motorrijtuig? En bent u aansprakelijk voor schade die met of door dit motorrijtuig is ontstaan en/of veroorzaakt? Dan bent u hiervoor niet verzekerd.

### **Let op!**

Er is een aantal situaties waarin u wél verzekerd bent voor schade die is ontstaan en/of veroorzaakt met of door een motorrijtuig. Hieronder leest u welke situaties dat zijn.

### **Passagier**

U bent verzekerd in de situatie dat u aansprakelijk bent voor schade die u veroorzaakt als passagier van dat motorvoertuig.

### **Joyriding**

Wij verzekeren de schade die is veroorzaakt tijdens joyriding, waarvoor u aansprakelijk bent. Maar alleen als de persoon die de schade heeft veroorzaakt jonger is dan 18 jaar. Wij betalen niet voor schade in geval van:

- Diefstal of verduistering van het motorrijtuig.
- Joyriding als het motorrijtuig zonder geweld is verkregen en er voor het motorrijtuig een aansprakelijkheidsverzekering is gesloten.

Is er schade aan het motorrijtuig waarmee het joyrijden plaatsvond? Dan is deze schade verzekerd voor een maximumbedrag van € 12.500. Was dit motorrijtuig een brom- of snorfiets? Dan betalen wij alleen een vergoeding als de persoon die de schade heeft veroorzaakt jonger is dan 16 jaar.

Met joyrijden bedoelen wij: elk onrechtmatig gebruik van een motorrijtuig, waarbij het niet de bedoeling is om zich dit motorrijtuig toe te eigenen.

### **Motorrijtuigen van huispersoneel**

Veroorzaakt het huispersoneel van de verzekeringnemer schade met zijn eigen motorrijtuig? En bent u hiervoor als werkgever aansprakelijk? Dan betalen wij deze schade ook.

### **Bijzondere motorvoertuigen**

U bent verzekerd voor aansprakelijkheid voor schade die is veroorzaakt met of door:

- Maaimachines, kinderspeelgoed of soortgelijke kleine voertuigen die met een motor voortbewogen worden. Een voorwaarde is wel dat deze voertuigen niet harder dan tien kilometer per uur kunnen rijden en niet verplicht verzekerd moeten zijn volgens de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen.
- Modelauto's die u op afstand kunt bedienen.
- Motorrijtuigen zonder kentekenplicht, waarvoor geen rijbewijs nodig is en die niet harder rijden dan zes kilometer per uur. Zo'n motorvoertuig moet bedoeld zijn als vrijetijdsbesteding en om buiten de wegen te gebruiken. Denkt u bijvoorbeeld aan een cross-trike, golfkarretje en strand- of zandbuggy of blowkart.
- Een fiets met elektrische trapondersteuning (elobike).

## **3.3 Is er schade met of door vaartuigen?**

Bent u de eigenaar, bezitter, houder, bestuurder of gebruiker van een vaartuig? En bent u aansprakelijk voor schade die met of door dit vaartuig is ontstaan en/of veroorzaakt? Dan bent u hiervoor niet verzekerd.

## Let op!

Er is een aantal situaties waarin u wél verzekerd bent voor schade die is ontstaan en/of veroorzaakt met of door een vaartuig. Hieronder leest u welke situaties dat zijn.

### **Roeiboten, kano's, zeilplanken en op afstand bedienbare modelboten**

Wij verzekeren de aansprakelijkheid voor schade die is veroorzaakt met of door roeiboten, kano's, zeilplanken en modelboten die u op afstand kunt bedienen.

Ook bent u verzekerd voor aansprakelijkheid voor schade aan personen en zaken die is veroorzaakt met of door zeilboten met een zeiloppervlakte van maximaal 16 m<sup>2</sup>.

Heeft u een zeil- of roeiboort met een (buitenboord)motor van niet meer zijn dan drie kw (ongeveer vier pk)? Dan is uw aansprakelijkheid voor schade door de boot ook verzekerd. De schade aan vervoerde zaken betalen wij niet.

### **Passagier**

U bent verzekerd in de situatie waarin u schade veroorzaakt als passagier van een vaartuig.

Maar brengen één of meer verzekerden elkaar schade toe? Dan betalen wij alleen de schade zoals is beschreven in artikel 2.3.1. En is er schade aan zaken die u als passagier onder zich heeft? Dan betalen wij alleen voor de schade zoals is beschreven in artikel 3.1.

### **3.4 Is er schade met of door luchtvaartuigen?**

Bent u de eigenaar, bezitter, houder, bestuurder of gebruiker van een luchtvaartuig? En bent u aansprakelijk voor schade die met of door dit luchtvaartuig is ontstaan en/of veroorzaakt? Dan bent u hiervoor niet verzekerd.

Met 'luchtvaartuigen' bedoelen wij ook:

- Een luchtballon met een diameter van meer dan één meter als deze helemaal gevuld is.
- Een doelvliegtuig.
- Een kabelvlieger met een zeiloppervlakte van meer dan 1,5m<sup>2</sup>.
- Een luchtschip.
- Een modelraket.
- Een modelvliegtuig van meer dan twintig kilo.
- Een valschermsweeftoestel.
- Een zeilvliegtuig.

## Let op!

U bent wél verzekerd voor de aansprakelijkheid voor schade die u veroorzaakt met of door:

- Een kite of board tijdens kitesurfing of kitebuggyen.
- Deltavliegen, parasailen of parachutespringen.
- Een modelvliegtuig (waaronder ook een drone) van twintig kilo of minder wanneer aan de wettelijke regels voor het gebruik is voldaan.
- Een kabelvlieger met een zeiloppervlakte van minder dan 1,5m<sup>2</sup>.

### **3.5 Is er schade met of door wapens zonder vergunning?**

Heeft u géén vergunning voor wapens zoals bedoeld in de Wet wapens en munitie? Dan bent u niet verzekerd voor schade die is veroorzaakt door het bezit en/of gebruik hiervan.

## Let op!

Heeft u tijdens de jacht schade veroorzaakt door het bezit en/of het gebruik van vuurwapens? Dan bent u hiervoor ook niet verzekerd. U kunt het Jagersrisico ook niet meeverzekeren op deze verzekering.

### 3.6 Heeft u schade opzettelijk veroorzaakt?

Niet verzekerd is aansprakelijkheid voor schade die veroorzaakt is door en/of voortvloeit uit uw opzettelijk en tegen een persoon of zaak gericht handelen of nalaten. En dit opzettelijk handelen of nalaten is in strijd met het recht. Het maakt niet uit dat de schade anders of groter is uitgevallen dan u zich had voorgesteld.

Uw aansprakelijkheid voor deze schade en de schade die daarvan het gevolg is, is dan niet verzekerd. Dit geldt ook als de schade is toegebracht door één of meer personen uit een groep, waar u deel van uitmaakte. Ook al deed u zelf niets. Het maakt ook niet uit dat u of de anderen uit de groep onder invloed was of waren van alcohol, drugs en/of medicijnen.

Met opzet bedoelen wij: dat u iets doet of juist niet doet met de bedoeling om enige schade toe te brengen aan een persoon of een zaak. Het maakt niet uit dat de schade anders of groter is uitgevallen dan u zich had voorgesteld.

### 3.7 Is er schade door seksuele gedragingen?

Niet verzekerd is uw aansprakelijkheid voor schade die is veroorzaakt door, of voortkomt uit, uw seksuele of seksueel getinte gedragingen van welke aard ook. Dit geldt ook als u in groepsverband betrokken was bij seksuele of seksueel getinte gedragingen van anderen. Ook al deed u zelf niets.

### 3.8 Bent u verhuisd naar het buitenland?

Wij betalen niet voor schade die wordt veroorzaakt als u geen vaste woonplaats meer heeft in Nederland. De verzekering eindigt dan automatisch na uw vertrek. Bonaire, Sint Eustatius en Saba zien wij niet als Nederland.

### 3.9 Is er sprake van fraude?

Wij betalen niet voor schade die is ontstaan door fraude. U krijgt dan ook geen juridische hulp (meer). Daarmee bedoelen wij dat er onwaarheden worden verteld om een schadevergoeding te krijgen. Komen wij daar achter en hebben wij al voor de schade betaald? Dan moeten het schadebedrag en de gemaakte onderzoekskosten worden terugbetaald. Ook als wij nog niet voor de schade hebben betaald, moet u de onderzoekskosten terug betalen. Wij doen aangifte bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.

### 3.10 Is er sprake van een atoomkernreactie of aardbeving?

Wij betalen niet voor schade die is ontstaan en/of veroorzaakt door:

- Een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan.
- Een aardbeving of een vulkanische uitbarsting.

### 3.11 Is er sprake van georganiseerd geweld?

Wij betalen niet voor schade die is ontstaan en/of veroorzaakt door georganiseerd geweld. Dit wordt ook wel molest genoemd.

Hiermee bedoelen wij:

- Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
- Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
- Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- Muiterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
- Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
- Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.



## 4. Schadebehandeling

### 4.1 Hoe regelen wij het afhandelen van de schade?

Nadat er een schade bij ons is gemeld, kijken wij of u hiervoor bent verzekerd en stellen wij de aansprakelijkheid voor schade vast. Dit doen wij zelf of een schade-expert namens ons. Daarna kunnen wij besluiten om de schade rechtstreeks aan de benadeelden te vergoeden of om een schikking met ze te treffen. Hierbij houden wij rekening met uw belangen.

### 4.2 Wanneer moet u een vordering overdragen?

Heeft u vanwege de schade een vordering op een ander? Dan moet u deze vordering aan ons overdragen als wij dat willen.

### 4.3 Wat gebeurt er als er voor de schade ook één of meer andere verzekeringen zijn?

Kunt u voor uw aansprakelijkheid voor schade een vergoeding worden verkregen via een andere verzekering? Dan verzekeren wij aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als het schadebedrag hoger is dan de vergoeding die u van de andere verzekering krijgt. Wij betalen dan het verschil. Dit doen wij ook als die andere verzekering uw schade zou betalen als u onze verzekering niet had. Een eigen risico vergoeden wij niet.

## Bijzondere voorwaarden Rechtsbijstandverzekering

Deze voorwaarden gelden als u het WoonZeker Pakket heeft uitgebreid met de Rechtsbijstandverzekering. Bij de Rechtsbijstandverzekering horen ook:

- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket
- de polis
- de clausules die op de polis staan. Een clause is een aanvulling op de voorwaarden.

Wijken de voorwaarden van elkaar af? Of wijken de voorwaarden en de clausules op de polis van elkaar af? Dan gelden eerst:

- de clausules die op de polis staan, dan
- de Bijzondere Voorwaarden Rechtsbijstand en daarna
- de Algemene Voorwaarden WoonZeker Pakket.

### 1. Algemeen

#### 1.1. Wat bedoelen wij met ....?

##### **Aanmerkelijk belang**

U heeft een aanmerkelijk belang als u aandelen of zeggenschap heeft in een vennootschap of coöperatie waarvoor u een vergoeding kunt krijgen, zoals dividend of winstuitkering.

##### **Anker Rechtshulp b.v.**

Dit is de organisatie die u de juridische hulp geeft. Het is een onafhankelijke organisatie.

##### **Anker Insurance Company n.v.**

Anker Insurance Company n.v., Paterswoldseweg 812, 9728 BM Groningen. Dit is de verzekeraar waarmee u de verzekering heeft afgesloten. Zij is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 02078166. En geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000661. Zij heeft een vergunning van De Nederlandse Bank (DNB).

##### **Arbitrage**

Dit is een manier om een conflict op te lossen, waarbij een onpartijdige arbiter een bindende uitspraak doet. De partijen hebben vooraf afgesproken om zich aan de uitspraak van de arbiter te houden.

##### **Bindend advies**

Dit is een advies dat wordt gegeven door een deskundige over een conflict tussen partijen. De partijen hebben vooraf afgesproken zich aan dit advies te houden.

##### **Buitengerechtelijke kosten**

Kosten die gemaakt moeten worden om, zonder tussenkomst van een rechter, de schade vast te stellen of een vordering te kunnen incasseren.

##### **Conflict**

- a. Een verschil van mening tussen een verzekerde en een andere partij over de rechten en verplichtingen of mogelijke juridische gevolgen, die voortvloeien uit een gebeurtenis, waardoor een verzekerde behoefte aan rechtsbijstand heeft.
- b. Uit een gebeurtenis, of een reeks van gebeurtenissen, kunnen meerdere conflicten (met meerdere partijen) ontstaan. Een samenhangend geheel van conflicten beschouwen wij als één conflict, waarvoor één keer het kostenmaximum geldt.

##### **Deskundige**

Iemand die veel kennis en ervaring heeft en bevoegd is op een bepaald gebied.

##### **Dreigend conflict**

Er is nog geen conflict. Maar er is een kans dat dit zal ontstaan.

## Eigen woning

Wij verstaan onder eigen woning:

- Het eerste in Nederland gelegen woonhuis en de daarbij behorende gebouwen, grond en tuinaanleg, dat door u als hoofdverblijf wordt bewoond, laatstelijk werd bewoond of bestemd is om in te gaan wonen.
- De onbebouwde grond van u in Nederland gelegen, waarop uw woonhuis wordt gebouwd of zal worden gebouwd en bestemd is voor eigen gebruik.
- Onder de eigen woning verstaan wij ook de in Nederland gelegen en voor eigen gebruik bestemde:
  - a. tweede woning, die u bewoont, en de daarbij behorende gebouwen, grond en tuinaanleg;
  - b. uw volkstuin;
  - c. uw stacaravan met vaste standplaats;
  - d. uw woonboot met vaste ligplaats.

## Erfrecht

Het erfrecht regelt wat er gebeurt met de bezittingen en schulden van iemand die overlijdt.

## Erfenis

Een erfenis wordt ook wel nalatenschap genoemd. Dit zijn alle goederen, het vermogen en de schulden die een persoon achterlaat na het overlijden. De persoon die komt te overlijden en waar sprake is van een erfenis wordt de erflater genoemd. Soms zijn erfenissen met elkaar verbonden door bijvoorbeeld een langstlevende beding (recht van vruchtgebruik, ouderlijke boedelverdeling) of in verband met regels over de wettelijke verdeling. Conflicten over deze verbonden erfenissen zien wij als één conflict.

## Externe kosten

Dit zijn kosten die wij bijvoorbeeld moeten maken voor een procedure of voor het inschakelen van deskundige, expert of advocaat. Deze kosten moeten redelijk en gebruikelijk zijn. Rekent een advocaat bijvoorbeeld veel meer kosten dan andere advocaten zouden doen in die situatie? Dan is dit niet redelijk en gebruikelijk. Voor externe kosten geldt een maximum bedrag dat wij vergoeden. In de verzekeringsvoorwaarden staat welke kosten nog meer onder externe kosten vallen. En wat het maximum bedrag is.

## Gebeurtenis

- a. Een gebeurtenis is een voorval of een reeks van voorvallen die zich plotseling en onvoorzien voordoet en die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van het conflict.
- b. Wanneer er sprake is van met elkaar samenhangende gebeurtenissen, dan is het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks bepalend voor de vaststelling van het tijdstip van de gebeurtenis en daarmee bepalend voor de vraag of de gebeurtenis zich binnen de verzekeringsduur van de verzekeringsmodule heeft voorgedaan.

## Griffierechten

Griffierechten zijn de kosten die moeten worden betaald voor de behandeling van een conflict door een rechter.

## Hoger beroep

Als u door de rechter bent veroordeeld maar u bent het met die uitspraak niet eens, dan kunt u in veel gevallen tegen de uitspraak hoger beroep aantekenen. In een hoger beroep wordt uw zaak opnieuw beoordeeld. De rechters bekijken nogmaals wat er is gebeurd en luisteren opnieuw naar de argumenten van betrokkenen.

## Huishouden of huishouding

Hieronder verstaan wij alle personen waarmee u in gezinsverband samenwoont.

## Internationaal recht

Regels die gelden tussen landen onderling. Internationaal recht kan ook gevolgen hebben voor het eigen recht van een land.

## Interne kosten

Interne kosten zijn de kosten van de medewerkers van Anker Rechtshulp b.v.

## Juridische hulp

Juridische hulp is de behandeling van een conflict door een juridische specialist. Voorbeelden van hulp zijn: het geven van advies, het opstellen van een brief of het onderhandelen, maar ook het procederen. De benodigde hulp hangt af van het conflict.

## Kansspel

Dit is een spel waarbij de winnaar(s) en verliezer(s) worden bepaald door toeval. Voorbeelden hiervan zijn een loterij of een prijsvraag.

## Medewerker Anker Rechtshulp

Dit zijn de eigen juristen van Anker Rechtshulp b.v. Zij zijn juridische deskundig.

## Mediator

Een mediator is een onpartijdige en professionele bemiddelaar die helpt bij het oplossen van een conflict.

## Onrechtmatige daad

Hiermee bedoelen wij een handelen of nalaten waarmee iemand op onwettige of onbehoorlijke manier schade toebrengt aan een ander. Dit handelen of nalaten kan hem worden toegerekend, omdat er sprake is van schuld, een wettelijke regeling of omdat er een gangbare norm of waarde is overtreden.

## Opzet en roekeloosheid

### Opzet

Er zijn verschillende vormen (gradaties) van opzet. In onze voorwaarden noemen wij deze allemaal 'opzet'. De meest verstrekkende vorm van opzet is opzet met de bedoeling iets te doen of te laten waarbij iemand weet wat de gevolgen daarvan zullen zijn.

Een voorbeeld. De boom van de burens zorgt voor schaduw in uw tuin. De burens willen de boom niet omzagen en u wilt zon in uw tuin. U zaagt daarom de boom om. Dit is opzettelijk handelen.

Het gaat bij deze vorm van opzet om het bewust (en dus opzettelijk) verrichten van een bepaalde handeling. Iemand handelt willens en wetens. Dit houdt in dat de persoon niet alleen weet wat hij doet, maar ook wil dat een bepaald gevolg intreedt. Hij wil bijvoorbeeld dat er schade wordt veroorzaakt en weet hoe hij dit moet doen.

Zoals hierboven is aangegeven, zijn er meerdere soorten opzet. Onder opzet valt bijvoorbeeld ook voorwaardelijke opzet. Dit is de lichtste vorm van opzet. Van voorwaardelijke opzet kan er sprake zijn als er schade wordt veroorzaakt door een persoon die dit niet beoogd of gewild heeft, maar de kans hierop wel op de koop heeft toegenomen. Hij wist of had kunnen weten dat er schade zou kunnen ontstaan.

Een voorbeeld. Jan kocht hondenvoer en voegde er vergif aan toe. Hij wilde daarmee de hond van zijn buurman Piet vergiften, omdat deze altijd zo blaft. Jan legde het hondenvoer in grasveld voor het huis waar buurman Piet zijn hond altijd uitlaat. De hond van een andere buurman at echter het voer op en overleed daardoor. De dood van die hond was niet het beoogde gevolg, maar de kans dat een andere hond ook van het hondenvoer zou kunnen eten en vergiftigd zou worden, was door de Jan aanvaard. Er was sprake van voorwaardelijke opzet.

### Roekeloosheid

Het gaat bij roekeloosheid om gevaarlijk handelen, zonder dat er wordt nagedacht over de gevolgen. Als er sprake is van roekeloosheid dan heeft iemand zich écht onvoorzichtig gedragen. Roekeloosheid is de zwaarste vorm van schuld.

Bij deze begrippen verwijzen wij ook naar artikel 7:952 Burgerlijk Wetboek. Hierin staat: "De verzekeraar vergoedt geen schade aan de verzekerde die de schade met opzet of door roekeloosheid heeft veroorzaakt".

## Particuliere activiteiten

Hiermee bedoelen wij alle handelingen met juridische gevolgen die iemand als privépersoon doet. Bijvoorbeeld als consument of als werknemer. Maar niet in situaties waarin u inkomsten verwerft buiten loondienst of activiteiten verricht die naar aard en omvang als bedrijfsmatig of beroepsmatig gezien moeten worden.

## Plichten

Dit is wat u volgens de wet en de rechter behoort te doen. Bijvoorbeeld: als u iets koopt dan bent u verplicht dit te betalen.

## Procedure

Met een procedure bedoelen wij:

- een rechtszaak. Hier wordt uw conflict aan de rechter voorgelegd;
- een administratieve procedure. Hier wordt uw conflict aan een instantie voorgelegd.

Bijvoorbeeld het UWV. Bij een procedure van dit type gaat het om conflicten over besluiten van overheidsorganen. Een procedure die volgens de wet gelijk staat aan een rechtszaak of een administratieve procedure.

## **Proceskosten**

Proceskosten zijn kosten die te maken hebben met het voeren van een gerechtelijke procedure. Bijvoorbeeld de kosten of griffierechten die betaald moeten worden om een dagvaarding of een verzoekschrift in te dienen bij een gerechtshof, de kosten die betaald moeten worden voor arbitrage of kosten voor het aanvragen van conservatoir beslag.

## **Rechtsbijstandverzekering**

Dit is een overeenkomst met een verzekeringsmaatschappij. De verzekeringsmaatschappij verzekert juridische hulp bij juridische conflicten. Anker heeft als verzekeraar de juridische hulpverlening uitbesteed aan Anker Rechtshulp b.v.

## **Schade**

Dit is het nadelige gevolg van een gebeurtenis. Dit kan zaakschade, letselschade of zuivere vermogensschade zijn.

- Zaakschade is schade door verlies of beschadiging van spullen.
- Letselschade is lichamelijke of geestelijke schade.
- Zuivere vermogensschade is de in geld uit te drukken achteruitgang van uw vermogen zonder dat dit een gevolg is van zaakschade of letselschade. Bijvoorbeeld de gemeente publiceert een concept bestemmingsplan om de komst van het windmolenpark mogelijk te maken. Uw woning wordt door de komst van het windmolenpark minder waard, omdat u hierdoor uw vrije uitzicht verliest.

## **Supranationaal recht**

Dit recht komt voort uit een instantie die van deelnemende landen (lidstaten) de bevoegdheid heeft gekregen om regels te maken of recht te spreken.

Een voorbeeld hiervan is Europees recht dat geldt voor alle landen die behoren tot de Europese Unie.

## **Tegenpartij**

Dit is/zijn de andere partij(en) met wie u een conflict heeft.

## **Tweede woning**

Onder tweede woning verstaan wij uw eerstvolgende woning, na uw hoofdverblijf, in Nederland of de eerste woning in het buitenland. Bij meer dan twee woningen zal de datum van aankoop van de woningen bepalend zijn. De woning met de oudste datum van aankoop zal als tweede woning worden aangehouden.

## **Uitbesteding**

Hiermee bedoelen wij het voor behandeling overdragen van uw zaak aan een advocaat of andere externe deskundige.

## **Vermogensbeheer**

Dit is het eigendom, het bezit, de aan- en verkoop van effecten (zoals aandelen en obligaties) en de advisering en het beheer of de bemiddeling daarin of daarover. Hieronder vallen ook hypotheeken, spaar- en levensverzekeringen met een beleggingscomponent.

## **Voertuig**

Een vervoermiddel. Bijvoorbeeld een auto, fiets, segway, skateboard of hoverboard.

## **Vordering**

Een vordering is datgene wat een persoon van een ander te eisen heeft.

## 1.2 Wat mag u van ons verwachten?

Met de Rechtsbijstandverzekering heeft u:

- deskundige hulp, die ervoor zorgt dat u krijgt waar u recht op heeft;
- juridische hulp van eigen betrokken en ervaren medewerkers van Anker;
- rechtstreeks contact met de juristen van Anker;
- intensief en proactief contact met Anker over uw conflict.

## 1.3 Wat verwachten wij van u?

Heeft u juridische hulp nodig? Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Wanneer u ons zo vroeg mogelijk inschakelt, kunnen wij u nog beter helpen. U kan uw zaak aanmelden via uw Digitaal Dossier.

## 1.4 Wie zijn de verzekerden?

Op uw polisblad staat wie juridische hulp kunnen vragen aan Anker Insurance Company n.v.. Dus voor wie deze verzekering geldt. De gezinsdekking geldt als u heeft gekozen voor een van de volgende gezinssamenstellingen:

- Alleenstaande met kind(eren);
- Gezin zonder kind(eren);
- Gezin met kind(eren).

De alleenstaande dekking geldt als u heeft gekozen voor de volgende gezinssamenstelling:

- Alleenstaande zonder kind(eren).

Als u heeft gekozen voor de gezinsdekking dan geldt deze verzekering voor:

- u, de verzekeringnemer;
- uw partner met wie u in hetzelfde huis woont;
- de kinderen die bij u in huis wonen;
- de kinderen die bij uw ex-partner wonen voor zover zij niet onder een andere rechtsbijstandverzekering verzekerd zijn;
- uw kinderen die ergens anders in Nederland wonen en een volledige dagstudie volgen;
- uw kinderen die in een verpleeg- of zorginstelling wonen;
- alle personen die bij uw huishouden horen;
- een au-pair die bij u in huis woont.
- logees tijdens hun verblijf bij u.

Heeft u gekozen voor een alleenstaande dekking dan geldt deze verzekering voor:

- u, de verzekeringnemer;
- logees tijdens hun verblijf bij u.

## Extra verzekerden

Naast u en uw gezin kan nog een aantal personen juridische hulp aan ons vragen. Maar alleen in speciale situaties.

Wie	Wanneer
Uw huishoudelijke personeel	Als het conflict te maken heeft met het werk dat zij voor u doen. De juridische hulp geldt voor lichamelijk letsel en schade aan hun eigendommen.
Uw reisgenoot	Als hij/zij vanuit Nederland met u meereist op een vakantiereis. De juridische hulp geldt voor een conflict over: <ul style="list-style-type: none"><li>• de vakantie die is geboekt;</li><li>• het vervoer tijdens de vakantie;</li><li>• het gehuurde (vakantie)verblijf; de door u afgesloten reis- of annuleringsverzekering.</li></ul>
Uw nabestaanden	Als u overlijdt door een oorzaak waar iemand anders voor aansprakelijk is. Uw nabestaanden krijgen juridische hulp om de schade, die het gevolg is van uw overlijden, vergoed te krijgen.

## 2. Uw Rechtsbijstandverzekering

### 2.1 Waarvoor bent u verzekerd?

U heeft recht op juridische hulp als u een verzekerd conflict heeft. In de algemene- en bijzondere voorwaarden leest u hier alles over. In de module Consument en Wonen leest u waaruit de dekking bestaat.

### 2.2 Wanneer bent u verzekerd?

U heeft recht op juridische hulp voor conflicten die voortvloeien uit uw particuliere activiteiten. Dit betekent dat u in ieder geval géén recht op juridische hulp heeft voor conflicten die verband houden met:

- de (voorgenomen) uitoefening van een vrij beroep of een bedrijf;
- het verwerven van inkomsten buiten loondienst, zoals het uitvoeren van freelance opdrachten.
- activiteiten die naar aard en omvang als bedrijfsmatig of beroepsmatig gezien moeten worden.

### 2.3 In welke landen bent u verzekerd?

U heeft recht op juridische hulp bij een conflict dat is ontstaan binnen een bepaald gebied. Dit noemen wij het dekkinggebied. Voor alle conflicten waarvoor u bent verzekerd is dat in ieder geval Nederland. Daarnaast geldt in bepaalde situaties een groter dekkinggebied. Wij verlenen uitsluitend rechtsbijstand in de genoemde landen als de rechter van het betreffende land bevoegd is en het recht van het betreffende land van toepassing is.

In artikel 6.3 van de Module Consument en Wonen leest u meer over het dekkinggebied.

## 2.4 In welke situaties krijgt u juridische hulp van ons?

U heeft in een groot aantal situaties recht op juridische hulp. Voor alle situaties moet gelden dat:

- a. er een (dreigend) conflict is ontstaan door een gebeurtenis;
- b. deze gebeurtenis en het (dreigende) conflict hebben plaatsgevonden tijdens de looptijd van deze verzekering;
- c. de gebeurtenis, het conflict en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtshulp onzeker waren en redelijkerwijs niet konden worden voorzien bij het afsluiten of wijzigen van de verzekering.
- d. het conflict verzekerd moet zijn onder de dekking van een afgesloten module zoals op het polisblad staat aangegeven op het moment van de gebeurtenis.
- e. als wij van mening zijn dat het conflict niet in zijn geheel, maar gedeeltelijk onder de dekking valt, verlenen wij alleen rechtsbijstand of vergoeden wij alleen de kosten van rechtsbijstand voor het deel dat gedekt is. Wij vergoeden nooit meer dan het maximumbedrag voor externe kosten, zoals u kunt lezen in 3.2 (Wat vergoeden wij maximaal?);
- f. uw financieel belang als gevolg van deze gebeurtenis en het (dreigende) conflict hoger is dan de franchise die op het polisblad vermeld staat. Als uw financieel belang niet in geld is uit te drukken dan is deze afspraak niet van toepassing;
- g. wij denken dat het resultaat dat u wilt bereiken, haalbaar is. Blijkt tijdens de behandeling van uw conflict dat dit toch niet mogelijk is? Dan stoppen wij de juridische hulp. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u gebruik maken van de geschillenregeling (zie artikelen 4.1 en 4.2).

## 2.5 In welke situaties krijgt u (juridisch) advies van ons?

Wanneer uw (dreigend) conflict niet gedekt is op deze verzekering, ontvangt u van ons een eenmalig kort advies.

Bent u het niet eens met ons standpunt over de dekking? Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling. U vindt deze in de algemene voorwaarden.

## 2.6 Heeft u recht op juridische hulp bij strafbare feiten?

U krijgt geen juridische hulp als u verdacht wordt van of in verband wordt gebracht met strafbare feiten. Wij maken hierbij geen onderscheid tussen het straf- en bestuursrecht. Maar als de strafzaak heeft plaats gevonden in de Europese Unie vergoeden wij u in de volgende gevallen wel de kosten terug die u heeft gemaakt voor juridische hulp:

- als het Openbaar Ministerie (OM) in een brief heeft laten weten u niet verder te vervolgen;
- als de rechter u definitief van alle feiten vrijspreekt;
- als de rechter u definitief voor alle feiten ontslaat van rechtsvervolging;

Wij vergoeden dan achteraf de redelijke en noodzakelijke kosten van de juridische hulp van uw rechtszaak. De vergoeding wordt vastgesteld aan de hand van gespecificeerde declaraties en is tot maximaal de bedragen, die genoemd staan in artikel 3.2 (Wat vergoeden wij maximaal?).

**Let op:** U heeft tot 30 dagen na de beslissing van de rechter of de officier van justitie de tijd om dit aan ons te melden. Wij kunnen dan nog kosten terugvragen van de overheid. Meldt u dit te laat aan ons? Dan vergoeden wij uw kosten niet. Als u de strafzaak had kunnen voorkomen door een geldbedrag te betalen, zoals bijvoorbeeld een schikkingsvoorstel in verband met een verkeersovertreding dan worden de kosten van de juridische hulp ook niet vergoed.

## 2.7 Heeft u een conflict met een andere verzekerde op deze verzekering?

- a. Heeft de verzekeringnemer een conflict met een andere verzekerde op deze verzekering (zie artikel 1.4 Wie zijn de verzekerden)? Dan heeft alleen de verzekeringnemer recht op juridische hulp.
- b. Hebben twee verzekerden op de verzekering een conflict? Dan kan één verzekerde gebruik maken van deze verzekering. De verzekeringnemer bepaalt wie van de juridische hulp gebruik mag maken.
- c. Heeft de partij waarmee u een conflict heeft ook recht op juridische hulp van ons? Dan mag u zelf een externe deskundige of advocaat kiezen volgens artikel 2.12 'Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?'.



## 2.8 Hebben meer personen hetzelfde conflict?

Als u samen met meerdere personen belanghebbende bent bij een conflict en u wilt samen juridische stappen ondernemen, dan geldt het volgende:

- U kunt voor uw conflict juridische hulp krijgen van onze juristen. Ook kunnen wij u toestemming geven om samen met de andere belanghebbenden één externe deskundige in te schakelen. Wij vergoeden dan uw aandeel in de totale kosten van de behandeling door de externe deskundige. Voor het berekenen van uw aandeel wordt er gekeken naar het aantal personen dat belang heeft bij de uitkomst van de gezamenlijke juridische actie.
- Als u zich al heeft aangesloten bij een partij die uw gezamenlijke belangen behartigt, bijvoorbeeld een claimstichting, dan zijn wij niet verplicht ons te houden aan de afspraken die u met deze partij heeft gemaakt.
- Spreekt u af dat een externe deskundige of een advocaat een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan betalen wij die extra beloning niet. Dit kunt u ook vinden in artikel 3.3 (Welke kosten vergoeden wij niet?).

## 2.9 In welke situatie vragen wij een rapport van een deskundige?

In welke situatie vragen wij een rapport van een deskundige?

Soms is voor ons niet duidelijk of er een conflict is. Of wat het conflict precies inhoudt. Wij vragen u dit dan aan te tonen door een rapport van een deskundige. In dit rapport moet het volgende staan:

- Wat is het conflict?
- Wie heeft het conflict veroorzaakt?
- Waardoor is het conflict ontstaan?
- Wat zijn de (financiële) gevolgen hiervan?
- Is het resultaat dat u wilt bereiken juridisch haalbaar?

Als uit het rapport aantoonbaar naar voren komt, dat u een verzekerd conflict heeft en het resultaat dat u wilt bereiken haalbaar is, dan zullen wij de kosten van het rapport vergoeden.

## 2.10 Welke hulp krijgt u bij een conflict?

Wij werken volgens de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars. De volledige tekst van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand kunt u nalezen op [www.ankerrechtsbijstand.nl](http://www.ankerrechtsbijstand.nl). U krijgt juridische hulp van onze juristen. Zij stellen uw belang voorop en geven u passende juridische hulp.

Behandeling van uw (dreigend) conflict

- Als het (dreigende) conflict verzekerd is, dan gaat onze jurist beoordelen of er een redelijke kans van slagen is van wat u wilt bereiken en wat het best haalbare resultaat is. De jurist stelt vast wat de mogelijkheden en de risico's zijn en maakt een plan van aanpak.
- Onze juridische hulp kan onder andere bestaan uit adviseren, onderhandelen en procederen.
- Zijn de kosten van de behandeling van uw conflict hoger dan uw belang of schade? Dan kunnen wij besluiten uw conflict niet (verder) te behandelen. Wij vergoeden dan wel uw schade.
- Als wij dit nodig vinden kunnen wij, na overleg met u, de hulp van een externe deskundige inschakelen. Bijvoorbeeld een medisch adviseur, mediator of schade-expert.  
**Let op:** Wij geven namens u de opdracht aan de externe deskundige. U mag dit niet zelf doen.
- De kosten van een externe deskundige vallen onder externe kosten. U leest hier meer over in de artikelen 3.1 (Welke kosten vergoeden wij?) en artikel 3.2 (Wat vergoeden wij maximaal?).
- Als uw conflict leidt tot een procedure, dan bespreekt onze jurist met u wie de juridische hulp in de procedure zal verlenen. Veel procedures kunnen door onze jurist worden gevoerd. U mag in bepaalde gevallen zelf bepalen of u juridische hulp van een externe deskundige, zoals een advocaat, wilt hebben. Hierover leest u meer in artikel 2.12 (Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?).

## 2.11 In welke situaties heeft u recht op juridische hulp van een advocaat?

- Als u betrokken bent in een administratieve of gerechtelijke procedure mag u zich in de meeste gevallen laten bijstaan door onze jurist. U heeft in deze procedures ook het recht om zelf een externe deskundige, zoals een advocaat, te kiezen.
- In bepaalde procedures bent u verplicht om met bijstand van een advocaat te procederen; ook dan mag u deze advocaat zelf kiezen.
- Als u een conflict heeft met een tegenpartij die een beroep doet op een andere verzekering, welke bij ons recht op juridische hulp heeft, mag u zelf een eigen advocaat kiezen.
- Als u gebruik maakt van de geschillenregeling kunt u zelf de externe deskundige kiezen voor het geven van het bindend advies. Hiervoor gelden artikel 4.1 (Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen?) en 4.2 (Hoe werkt de geschillenregeling?).

## 2.12 Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?

- a. Hoe werkt het als u een advocaat of externe deskundige wilt inschakelen:
  - U mag zelf kiezen wie u zal bijstaan. Uw eigen jurist kan u hierover adviseren.
  - Wij geven namens u opdracht aan de advocaat of externe deskundige. Dit mag u niet zelf doen. Doet u dit wel? Dan vergoeden wij niets. De advocaat of externe deskundige zal uw zaak verder inhoudelijk behandelen.
- b. De kosten van een procedure, zoals griffierechten, deurwaarderskosten en kosten van gerechtelijk deskundigen vallen ook onder de externe kosten.
- c. Wij geven alleen opdracht aan een advocaat of andere externe deskundige die bevoegd is in het betreffende land waar uw procedure plaats heeft.
- d. Wij besteden uw zaak maximaal aan één advocaat of andere externe deskundige uit.
- e. U geeft de advocaat of andere externe deskundige toestemming om ons te informeren over uw zaak.
- f. Wilt u na de uitspraak of beslissing van de rechter verder procederen of (juridische) maatregelen nemen? Dan zullen wij hiervoor vooraf toestemming moeten geven.
- g. Bij uitbesteding is uw zaak de verantwoordelijkheid van de advocaat of externe deskundige. Maakt deze een fout? Dan zijn wij hiervoor niet aansprakelijk. Wij zullen u ook geen juridische hulp geven voor uw conflict met de advocaat of de externe deskundige.
- h. Als uw zaak is uitbesteed aan een advocaat of andere externe deskundige, dan kunt u geen gebruik meer maken van onze juristen, houden wij ons niet meer bezig met de behandeling van uw zaak en nemen wij de behandeling van uw zaak ook niet terug. Ook niet als de kosten voor deze uitbesteding meer zijn geworden dan de maximale vergoeding (zie hiervoor ook artikel 3.2 Wat vergoeden wij maximaal?).

## 2.12 Wachtijd?

U heeft vanaf de begindatum van uw verzekering recht op juridische hulp. U heeft dus geen wachtijd.

## 3. Welke kosten worden vergoed?

### 3.1 Welke kosten vergoeden wij?

De kosten voor de inzet van de medewerkers van Anker Rechtshulp vergoeden wij in de meeste gevallen helemaal. Daarnaast zijn er andere kosten die wij maken. Bijvoorbeeld doordat wij mensen inschakelen die niet bij ons werken. Dit noemen wij externe kosten. Welke externe kosten vergoeden wij?

- a. De kosten van een advocaat of een externe deskundige die door ons is ingeschakeld. Dit moeten redelijke en noodzakelijke kosten zijn. De ingeschakelde advocaat of externe deskundige zal de gemaakte kosten moeten verantwoorden in een gespecificeerde declaratie;
- b. De proceskosten. Hieronder vallen ook de kosten van arbitrage en bindend advies. De kosten worden alleen betaald als de rechter of arbiter dat heeft bepaald;
- c. De kosten van executie van de definitieve uitspraak van een rechter. Wij vergoeden de kosten tot maximaal 5 jaar na de datum van de uitspraak;
- d. De kosten van een (scheidings-)mediator die door ons is ingeschakeld;
- e. De griffierechten;
- f. De noodzakelijke reis- en verblijfkosten als u persoonlijk bij een rechter in het buitenland moet komen. Maar maximaal € 75,- per dag inclusief btw;
- g. De reis- en verblijfkosten als u op ons verzoek naar ons kantoor komt. Maar alleen reiskosten- vergoeding op basis van openbaar vervoer. Dit is maximaal € 75,- per dag inclusief btw;
- h. Heeft een ander, door het plegen van een onrechtmatige daad, u schade toegebracht en is deze verhaalbaar? Maar is het waarschijnlijk dat de ander minimaal drie jaar niet in staat is om u deze schade te vergoeden? En krijgt u uw schade ook niet op een andere manier vergoed? Dan vergoeden wij u maximaal € 1.500,- per gebeurtenis. Daarna stoppen wij met de behandeling van uw conflict.

**Let op:** Heeft u al een vergoeding voor de kosten die hierboven staan ontvangen? Dan moet u die altijd aan ons terugbetalen. Bijvoorbeeld kosten die door een andere verzekering worden vergoed of de buitengerechtelijke kosten of proceskosten die aan u worden betaald.

## 3.2 Wat vergoeden wij maximaal?

De externe kosten, inclusief btw, zijn tot maximaal € 35.000,- per gebeurtenis verzekerd. Wij vergoeden dus nooit meer dan € 35.000,- per gebeurtenis.

Uitzonderingen hierop zijn:

- a. Scheidingsmediation. Wij vergoeden, voor uw aandeel in de mediation, tot maximaal € 3.000,-. Uw aandeel in de mediation kan nooit meer zijn dan 50%.
- b. Voor het voeren van een (gerechtelijke of administratieve) procedure kan wettelijk bepaald zijn dat u bijgestaan moet worden door een advocaat. Is dit niet verplicht, dan kunnen onze juristen u bijstaan. Als u ons toch vraagt hiervoor een advocaat of andere externe deskundige in te schakelen, zullen de externe kosten vergoed worden tot maximaal € 7.500,- per gebeurtenis.
- c. Leidt uw conflict tot een procedure buiten Nederland, maar binnen het dekkingsgebied en wilt u zelf een advocaat of externe deskundige aanwijzen die de procedure voor u gaat voeren? Dan vergoeden wij voor de externe kosten maximaal € 7.500,- per gebeurtenis.

## 3.3 Welke kosten vergoeden wij niet?

- a. De buitengerechtelijke kosten van uw tegenpartij.
- b. Kosten die de tegenpartij maakt om haar schade, die door u veroorzaakt is, vergoed te krijgen. Dit geldt niet voor de kosten zoals bedoeld in artikel 3.2 (Wat vergoeden wij maximaal?).
- c. Afkoopsommen, boetes, dwangsommen, geldstraffen, maatregelen of andere kosten die aan u zijn opgelegd door bijvoorbeeld een rechter of een bestuursorgaan.
- d. Kosten die door uw fout zijn ontstaan. Bijvoorbeeld een administratieve boete of een wettelijke rente die u moet betalen.
- e. Kosten die u in verband met een overeenkomst of bepaling op een ander kan verhalen of op een andere manier vergoed kan krijgen
- f. Spreekt u af dat een externe deskundige of advocaat een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan vergoeden wij die extra beloning niet.

## 3.4 Moet u een borgsom in het buitenland betalen?

Moet u aan een buitenlandse overheid een borgsom betalen in een conflict dat bij ons is verzekerd? Wij betalen de borgsom, namens u, rechtstreeks aan de buitenlandse overheid tot maximaal € 65.000,-. Dit is een lening aan u. U hoeft hierover geen rente te betalen. Wel moet u de borgsom zo snel mogelijk aan ons terugbetalen. In elk geval binnen één jaar nadat wij de borgsom voor u hebben voorgesloten.

## 4. Wat gebeurt er als u een meningsverschil heeft met Anker over de aanpak van het conflict?

### 4.1 Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen?

Wij doen ons uiterste best om het resultaat te behalen dat u wilt. Maar het kan gebeuren dat u het niet eens bent met onze werkwijze. Dan willen wij graag dat u contact met ons opneemt. Wij gaan samen met u op zoek naar een oplossing.

Blijven u en wij van mening verschillen over de behandeling van uw conflict? Dan kunt u gebruik maken van de geschillenregeling. Dit kan alleen als het meningsverschil gaat over:

- de vraag of uw zaak haalbaar is;
- de manier waarop wij uw conflict juridisch behandelen.

## 4.2 Hoe werkt de geschillenregeling?

- a. U bepaalt of u van de geschillenregeling gebruik wenst te maken. U heeft zes maanden de tijd om gebruik te maken van de geschillenregeling. De termijn begint op de dag dat wij u ons definitieve standpunt over de juridische haalbaarheid of de behandeling van uw conflict laten weten.
- b. U laat ons schriftelijk weten waar u het niet mee eens bent. Het meningsverschil, uw standpunt, het standpunt van ons en alle stukken zullen voor een oordeel worden voorgelegd aan een onafhankelijke externe deskundige om advies.
- c. U mag de onafhankelijke externe deskundige, zoals een advocaat, zelf kiezen. Deze mag niet al eerder bij het conflict betrokken zijn geweest. Wij geven namens u opdracht aan de advocaat of externe deskundige. Dit mag u niet zelf doen. Doet u dit wel? Dan vergoeden wij niets. De advocaat of externe deskundige zal uw zaak verder inhoudelijk behandelen.
- d. De externe deskundige kijkt naar uw belangen en het resultaat dat u wilt behalen. Op basis van de aanwezige informatie beslist de externe deskundige wie gelijk heeft. Dit oordeel is voor u en voor ons bindend.

### Verdere behandeling na bindend advies

- e. Geeft de externe deskundige u gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens het advies van de externe deskundige. Wij kunnen ook besluiten de behandeling van uw zaak over te dragen aan een andere externe deskundige. Deze externe deskundige mag geen relatie of banden hebben met de externe deskundige die het bindend advies heeft gegeven. Deze externe deskundige mag ook niet dezelfde persoon zijn die het bindend advies heeft gegeven. Wij betalen de kosten tot maximaal de in afspraken 3.1 (Welke kosten vergoeden wij?) en 3.2 (Wat vergoeden wij maximaal?) genoemde bedragen.
- f. Geeft de externe deskundige u geen gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens onze werkwijze. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u uw conflict door een andere externe deskundige laten behandelen. Deze kosten moet u dan wel zelf betalen. Maar in de volgende gevallen vergoeden wij (deels) uw kosten:
  - Bereikt u het resultaat dat u wilde? Dan krijgt u alsnog, de redelijke en noodzakelijke kosten vergoed. Na het behalen van het resultaat heeft u drie maanden de tijd ons de nota's van de kosten toe te sturen. Daarna vergoeden wij deze niet meer. Wij betalen de kosten tot maximaal de in afspraken 3.1 (Welke kosten vergoeden wij?) en 3.2 (Wat vergoeden wij maximaal?) genoemde bedragen;
  - Bereikt u gedeeltelijk het resultaat dat u wilde? Dan krijgt u de redelijke en noodzakelijke kosten vergoed in verhouding tot het bereikte resultaat.

## 4.3 Verschil van mening over de behandeling door een externe deskundige?

De geschillenregeling geldt niet als de zaak in behandeling is bij een externe rechtshulpverlener, zoals bijvoorbeeld een advocaat. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw conflict door een externe deskundige? Dan zullen wij proberen daarin te bemiddelen. Komen wij niet tot een goede oplossing? Dan mag u het conflict op eigen kosten door een andere externe deskundige laten voortzetten. Als deze andere externe deskundige dan uiteindelijk het gewenste resultaat behaalt, betalen wij alsnog de redelijke en noodzakelijke gemaakte kosten van rechtsbijstand, tot maximaal de in afspraken 3.1 (Welke kosten vergoeden wij?) en 3.2 (Wat vergoeden wij maximaal?) genoemde bedragen.

## 4.4 Vindt u dat een fout is gemaakt in de behandeling van uw conflict?

- a. Door ons:

Vindt u dat één van onze medewerkers een fout heeft gemaakt in de behandeling van uw conflict? En heeft u als gevolg daarvan schade? Dan kunt u ons hiervoor aansprakelijk stellen. Wij zijn verzekerd voor beroepsfouten. Wordt vastgesteld dat wij een fout hebben gemaakt en zijn wij hiervoor aansprakelijk? Dan vergoeden wij uw schade. Maar nooit meer dan het verzekerde bedrag als vermeld op onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering. Wilt u hier meer informatie over? Neemt u dan contact met ons op.
- b. Door een externe deskundige:

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door een externe deskundige die wij namens u hebben ingeschakeld. Zoals bijvoorbeeld een advocaat, een deurwaarder, een schade-expert of een mediator.

## 5. In welke situaties krijgt u géén juridische hulp van ons?

Er zijn ook situaties waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten. Deze situaties staan in de algemene voorwaarden, de module-onderdelen en hieronder.

- a. U wist bij het afsluiten van deze verzekering al dat u juridische hulp nodig zou hebben. Of u kon dit redelijkerwijs verwachten.
- b. Uw conflict is ontstaan door een voorspelbaar of zeker gevolg van uw handelen of nalaten.
- c. U meldt uw conflict zó laat aan ons dat de kosten voor de behandeling van uw conflict hoger zijn geworden dan wanneer u dit eerder had gemeld. Of dat het daardoor moeilijker is geworden uw conflict op te lossen.
- d. U heeft zonder onze toestemming een advocaat of een andere externe deskundige ingeschakeld.
- e. U heeft een conflict over hoofdelijke aansprakelijkheid.
- f. Uw conflict heeft te maken met door u veroorzaakte bodem-, water- en/of luchtverontreiniging of andere milieuaangelegenheden.
- g. Er is een conflict ontstaan omdat u (verweten wordt dat u) een onrechtmatige daad heeft begaan. Maar heeft de rechter bepaald dat u hiervoor niet aansprakelijk bent, dan vergoeden wij achteraf de redelijke en noodzakelijke kosten van juridische hulp van uw rechtszaak, zoals u kunt lezen in artikel 2.6 (Heeft u recht op juridische ondersteuning bij strafbare feiten?).
- h. U heeft een conflict in verband met door u verrichte illegale activiteiten.
- i. Uw conflict heeft te maken met een gebeurtenis die u met opzet of door roekeloosheid heeft veroorzaakt.
- j. U heeft een conflict over vreemdelingenrecht of asielrecht. Bijvoorbeeld over het feit dat u geen verblijfsvergunning of werkvergunning heeft.
- k. Uw conflict heeft te maken met intellectuele of industriële eigendomsrechten, bijvoorbeeld auteursrecht.
- l. U heeft een conflict waarbij u oorspronkelijk geen partij was, maar dat bent geworden door bijvoorbeeld overdracht van een vordering, vererving, borgstelling, schulduitruiming, subrogatie, cessie of regres.
- m. Uw conflict heeft te maken met een beroep op een internationaal of supranationaal rechtscollege.
- n. Uw conflict heeft ermee te maken dat u het niet eens bent met regels of wetten die de overheid heeft gemaakt en voor iedereen gelden of gaan gelden.  
Let op: Een conflict over een bestemmingsplan valt hier niet onder.
- o. Uw conflict heeft met ons te maken. U leest hier meer over in artikel 4.4 (Vindt u dat er een fout is gemaakt in de behandeling van uw conflict?).
- p. Uw conflict heeft te maken met een advocaat of deskundige, die wij op uw verzoek hebben ingeschakeld. U leest hier meer over in de artikelen 4.1 tot en met 4.4.
- q. U heeft een conflict in verband met (de aanvraag van) het faillissement, de surseance van betaling, de schuldsanering en/of het financiële onvermogen van u of uw tegenpartij. Hieronder vallen ook conflicten met betrekking tot de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Behandelen wij op dat moment een conflict voor u dan kunnen wij de behandeling van dat conflict stoppen.

## 6. Module Consument & Wonen

### 6.1 In welke situaties heeft u recht op juridische hulp?

De module Consument en Wonen biedt dekking voor de volgende conflicten:

- a. Uw conflict heeft te maken met een overeenkomst waarbij u als particulier betrokken bent.
- b. U heeft een conflict met uw bureaus.
- c. U heeft een conflict over de aankoop, verkoop, reparatie of sleep van uw motorrijtuig.
- d. U heeft een conflict over de aankoop, verkoop, reparatie of sleep van uw vaartuig.
- e. U heeft een conflict omdat iemand anders een onrechtmatige daad heeft gepleegd.
- f. U heeft een conflict over de ontbinding van uw huwelijk, geregistreerd partnerschap, een bij een notaris gesloten samenlevingsovereenkomst of het opstellen van een ouderschapsplan en u wilt mediation.
- g. U heeft als erfgenaam een conflict over de uitvoer van een erfenis.
- h. U heeft een conflict als vrijwilliger voor zover dit niet te maken heeft met uw functie als bestuurder.
- i. U heeft een conflict over uw lidmaatschap van een vereniging voor zover dit niet te maken heeft met uw functie als bestuurder van de vereniging.
- j. U heeft een conflict met een financiële dienstverlener over een financieel product zoals een verzekering, hypotheek of geldlening.
- k. U heeft een conflict dat verband houdt met uw eigen woning. Bijvoorbeeld een conflict met de overheid.
- l. Uw conflict heeft te maken met het deels verhuren van uw eigen woning die ook door u zelf bewoond wordt.
- m. Het conflict heeft te maken met het eigendom van uw tweede woning of vakantiehuis voor eigen gebruik in Nederland.
- n. U heeft een conflict met een wettelijk gekwalificeerde en geregistreerde zorgverlener over een medische fout.
- o. U heeft een conflict over opgelopen letsel dat buiten het verkeer is ontstaan.
- p. U heeft een reis of accommodatie geboekt waarover een conflict is ontstaan.

## 6.2 In welke situaties krijgt u onder deze module geen juridische hulp van ons?

Er zijn ook situaties waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten. Deze situaties zijn:

- a. U kunt geen aanspraak maken op juridische hulp als het conflict verzekerd is op een andere verzekering. Bijvoorbeeld een aansprakelijkheidsverzekering.
- b. Uw conflict heeft te maken met een kansspel. Bijvoorbeeld een loterij of prijsvraag.
- c. U heeft een conflict over uw motorrijtuig of (lucht)vaartuig maar heeft deze gekocht, laten repareren of slepen zonder schriftelijke garantie van een erkende dealer, Bovag, Hiswa of vergelijkbare gecertificeerde brancheorganisatie.
- d. Uw conflict houdt verband met de verkoop van uw motorrijtuig, waarvoor u het gebruikelijke vrijwaringsbewijs niet heeft.
- e. U heeft een conflict over de aankoop van spullen, maar u heeft geen garantiebewijs.
- f. U heeft een conflict over uw (lucht)vaartuig waarvan de huidige nieuwwaarde meer bedraagt dan € 200.000,-.
- g. Als u minder dan twaalf maanden heeft samengewoond kunt u geen gebruik maken van (echt)scheidingsmediation.
- h. Als u een conflict heeft over een erfenis en de erflater is voor de begindatum van de verzekering overleden. U leest hier meer over in de begrippenlijst onder erfenis.
- i. Als het conflict te maken heeft met een gehuurd vervoermiddel dat niet in combinatie met uw vakantiereis is geboekt.
- j. Als uw conflict te maken heeft met uw deelname aan het verkeer op de weg, op het water, per spoor of in de lucht.
- k. Uw conflict heeft te maken met een arbeidsovereenkomst, aanstellingsbesluit, stageovereenkomst, pensioen, sociale uitkering of sociale verzekering.
- l. Uw conflict heeft te maken met een geldlening van of aan een ander die geen financiële dienstverlener is.
- m. U heeft een conflict over een financieel product dat is verstrekt door een persoon of bedrijf waarvoor geen vergunning is verleend door de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en/of De Nederlandsche Bank (DNB).
- n. U heeft een conflict met een kredietverstrekker over een rechtmatige (negatieve) BKR-vermelding.
- o. Conflicten die verband houden met vermogensbeheer. U leest hier meer over in de begrippenlijst onder vermogensbeheer.
- p. Uw conflict heeft te maken met belastingen, toeslagen, heffingen, leges of subsidies. Hieronder vallen ook de vaststellingen van heffingsgrondslagen, zoals de WOZ-waardering.
- q. Uw conflict heeft te maken met eigendom van onroerende zaken. Dit geldt niet voor de eigen woning waarin u zelf woont.
- r. Uw conflict heeft te maken met verhuur van onroerende zaken. Dit geldt niet voor de eigen woning die u in eigendom heeft en waarin u zelf woont.
- s. Uw conflict heeft te maken met illegale activiteiten die in uw eigen woning, waarin u zelf woont, gebeuren.

## 6.3 Eigen bijdrage?

Voor het voeren van een (gerechtelijke of administratieve) procedure kan het wettelijk bepaald zijn, dat u bijgestaan moet worden door een advocaat. Is dit niet verplicht, dan kunnen onze juristen u bijstaan. Als u ons toch vraagt hiervoor een advocaat of andere externe deskundige in te schakelen, dan kan hiervoor een eigen bijdrage gelden. De hoogte van de eigen bijdrage staat op uw polisblad onder: "Eigen bijdrage".

## 6.4 In welke landen bent u verzekerd?

U bent verzekerd in Nederland. Uitbreidingen hierop zijn:

- Europese Unie:
  - Conflicten die te maken hebben met een onrechtmatige daad van uzelf;
  - Conflicten die te maken hebben met een medische fout;
  - Conflicten met betrekking tot het consumentenrecht die niet benoemd zijn in artikel 6.1;
  - Conflicten aangaande het kopen, verkopen, repareren of slepen van uw vaartuig.
- Europa en de niet Europese landen die aan de Middellandse Zee liggen:
  - Conflicten die te maken hebben met een onrechtmatige daad van iemand anders;
  - Conflicten aangaande het kopen, verkopen, repareren of slepen van uw motorrijtuig;
  - Conflicten met betrekking tot een ongeval.
- Wereld:
  - Conflicten die te maken hebben met een geboekte reis.

## Clausules

Hieronder vindt u de volledige tekst van de clausules. Op het polisblad zijn de clausulenummers vermeld die voor u gelden.

### **P0002 Afwijkende beantwoording acceptatievragen in verband met mededelingsplicht**

In tegenstelling tot wat in de clausule Mededelingsplicht staat, zijn wij op de hoogte van de afwijkende antwoorden op de vragen over het verzekerings- en strafrechtelijk verleden in het aanvraagproces.

In tegenstelling tot wat op de polis staat vermeld, zijn wij op de hoogte van de afwijkende antwoorden op de vragen in het aanvraagproces over het verzekerings- en strafrechtelijk verleden.

### **P3001 Bliksemafleider**

Voor de Woonhuisverzekering moet uw woning een bliksemafleider hebben. U bent verplicht om elke 2 jaar te laten controleren of de installatie nog goed werkt. De controle moet worden gedaan door een gespecialiseerd bedrijf. Doet u dit niet dan betalen wij niet voor schade door blikseminslag.

Heeft u geen bliksemafleider dan betalen wij niet voor schade door blikseminslag.

### **P3002 Extra vereisten met betrekking tot bouwaard**

U moet ervoor zorgen dat:

- Er een werkend blusapparaat is met een inhoud van minimaal zes kilo. Deze moet in het verzekerde gebouw staan op een plaats die goed bereikbaar is.
- De schoorsteen een vonkenvanger heeft. Dit moet als de woning een allesbrander, een open haard (die met vaste brandstof wordt gestookt), of een andere vergelijkbare verwarmingsbron heeft.
- De schoorsteen jaarlijks wordt geveegd door een erkend schoorsteenveegbedrijf. Dit bedrijf moet zijn aangesloten bij de Algemene Schoorsteenvegers Patroons Bond (ASPB).

Houdt u zich niet aan deze afspraken? Dan ontvangt u geen schadebedrag als u schade heeft die is veroorzaakt door brand en/of door het blussen van brand.

Wij betalen wel als u aantoont dat er geen enkel verband is tussen de brand en het niet nakomen van deze afspraken.

### **P3003 Geheel gebouw waarvan de eigendom is gesplitst in appartementsrechten**

Zolang de eigendom van het verzekerde gebouw gesplitst is in appartementsrechten, gelden de volgende aanvullende voorwaarden. Een daad of verzuim van een eigenaar, welke krachtens de wet of de verzekeringsvoorwaarden gehele of gedeeltelijke ongebondenheid van de verzekeraar tot uitkering van de schadepenningen tot gevolg zou hebben, laat de uit deze polis voortvloeiende rechten onverlet. Niettemin zal de verzekeraar in zodanig geval gerechtigd zijn, mits zij vóór de uitkering de wens daartoe te kennen heeft gegeven, een aandeel in de schadepenningen overeenkomende met het aandeel waarin de betreffende eigenaar in de gemeenschap gerechtigd is, van deze terug te vorderen. In geval van toepassing van artikel 5:136 lid 4 BW zal de uitkering van het aandeel in bedoeld geval in plaats van aan de eigenaar geschiede aan ieder der appartementseigenaren. Gaat de verschuldigde uitkering een bedrag van € 11.500,00 te boven, dan geschiedt zij op de wijze te bepalen door de vergadering van eigenaars, zulks blijkende uit een door de voorzitter gewaarmerkt afschrift van de notulen van de vergadering. Door uitkering overeenkomstig de voorwaarden van deze polis zal de verzekeraar tegenover alle belanghebbenden volledig zijn gekweten.

### **P3004 Individueel appartementsrecht**

Als uw woonhuis een appartement is dan vergoeden wij de schade die u niet vergoed krijgt via (de verzekering van) de Vereniging van Eigenaren of op andere wijze.

Schade aan gezamenlijke delen van het appartementsgebouw vergoeden wij op basis van het aandeel van uw appartement in het totale gebouw volgens de splitsingsakte. Wij vergoeden de schade alleen als u op grond van uw appartementsrecht verplicht bent bij te dragen in de schade. Is de schade hoger dan € 12.500 dan zoeken wij samen met u en alle appartementsgerechtigden een oplossing.

### **P3006 Rieten schroefdak**

De verzekerde woning op de polis heeft een rieten schroefdak.

Toen u de Woonhuisverzekering afsloot, gaf u aan dat de woning voorzien is van een rieten schroefdak. Krijgt u schade? Dan bent u verplicht om aan te tonen dat de woning een rieten schroefdak heeft. Dit kunt u aantonen door middel van een certificaat/verklaring/factuur, afgegeven door een rietdekker die aangesloten is bij de Vakfederatie Rietdekkers. Kunt u dit niet aantonen? Dan geldt een eigen risico van 10% van het totale schadebedrag.

## **P3101 Alarmclausule risico BORG 2**

Het verzekerde adres dat op de polis staat moet zijn voorzien van een gecertificeerde bouwkundige en elektronische beveiliging. Deze moet voldoen aan de normen voor risico klasse 2 van de Stichting BORG.

U bent verplicht om:

- Voor de alarminstallatie een onderhoudscontract af te sluiten met een BORG-gecertificeerd en erkend beveiligingsbedrijf. Dit contract moet ingaan op de dag dat het alarm wordt geïnstalleerd. Het contract moet tijdens de looptijd van de verzekering geldig blijven.
- De beveiliging in te schakelen bij het verlaten van het pand en 's nachts.
- De alarminstallatie in goede staat te houden en te gebruiken.
- Te voorkomen dat schade kan ontstaan als de alarminstallatie niet blijkt te werken.

Houdt u zich niet aan deze verplichtingen? Dan betalen wij geen schadebedrag als u schade heeft door inbraak, diefstal en/of vandalisme. Behalve als u aantoont dat de schade niet daardoor is veroorzaakt of daarmee helemaal geen verband houdt.

## **P3102 Alarmclausule risico BORG 3**

Het verzekerde adres dat op de polis staat moet zijn voorzien van een gecertificeerde bouwkundige en elektronische beveiliging. Deze moet voldoen aan de normen voor risicoklasse 3 van de Stichting BORG.

U bent verplicht om:

- Voor de alarminstallatie een onderhoudscontract af te sluiten met een BORG-gecertificeerd en erkend beveiligingsbedrijf. Dit contract moet ingaan op de dag dat het alarm wordt geïnstalleerd. Het contract moet tijdens de looptijd van de verzekering geldig blijven.
- De beveiliging in te schakelen bij het verlaten van het pand en 's nachts.
- De alarminstallatie in goede staat te houden en te gebruiken.
- Te voorkomen dat schade kan ontstaan als de alarminstallatie niet blijkt te werken.
- Ervoor te zorgen dat de alarminstallatie op tijd wordt gekeurd zodat er altijd een geldig beveiligingsbewijs aanwezig is.

Houdt u zich niet aan deze verplichtingen? Dan betalen wij geen schadebedrag als u schade heeft door inbraak, diefstal en/of vandalisme. Behalve als u aantoont dat de schade niet daardoor is veroorzaakt of daarmee helemaal geen verband houdt.

## **P3103 Alarmclausule risico BORG 4**

Het verzekerde adres dat op de polis staat moet zijn voorzien van een gecertificeerde bouwkundige en elektronische beveiliging. Deze moet voldoen aan de normen voor risicoklasse 4 van de Stichting BORG.

U bent verplicht om:

- Voor de alarminstallatie een onderhoudscontract af te sluiten met een BORG-gecertificeerd en erkend beveiligingsbedrijf. Dit contract moet ingaan op de dag dat het alarm wordt geïnstalleerd. Het contract moet tijdens de looptijd van de verzekering geldig blijven.
- De beveiliging in te schakelen bij het verlaten van het pand en 's nachts.
- De alarminstallatie in goede staat te houden en te gebruiken.
- Te voorkomen dat schade kan ontstaan als de alarminstallatie niet blijkt te werken.
- Ervoor te zorgen dat de alarminstallatie op tijd wordt gekeurd zodat er altijd een geldig beveiligingsbewijs aanwezig is.

Houdt u zich niet aan deze verplichtingen? Dan betalen wij geen schadebedrag als u schade heeft door inbraak, diefstal en/of vandalisme. Behalve als u aantoont dat de schade niet daardoor is veroorzaakt of daarmee helemaal geen verband houdt.

## **P3104 Kostbaarheden/sieraden in kluis**

Heeft u uw kostbaarheden/sieraden aanvullend verzekerd? Dan moet u deze waardevolle spullen opbergen in een afgesloten kluis. De kluis moet aard- en nagelvast in de woning vastzitten. Bovendien moet de kluis geschikt zijn om dergelijke waardevolle spullen in op te bergen. Alleen als u zich aan deze afspraken houdt, zijn deze spullen verzekerd. Heeft u schade door diefstal en vandalisme? Dan bent u alleen verzekerd als u kunt bewijzen dat er is ingebroken en dat er zichtbare sporen van braak aan de afsluitingen van de kluis zijn.



## **P3107 Vaste taxatie kostbaarheden**

Op uw polis staat de waarde van de kostbaarheden/ sieraden. Deze waarde is bepaald door een deskundige en vastgelegd in een taxatierapport. Op basis van dit rapport hebben zowel wij als u de vastgestelde waarde goedgekeurd. Als u schade heeft dan betalen wij de schade op basis van het taxatierapport.

Een taxatierapport is drie jaar geldig. Laat u geen nieuwe waardebepaling uitvoeren voor het einde van die drie jaar? Dan loopt de verzekering door zonder vaste waardebepaling (artikel 7:960 van het Burgerlijk Wetboek). Als u schade heeft dan betalen wij de schade op basis van de dagwaarde.

## **P3116 Sluitingen en/of zettingen**

U bent alleen verzekerd voor schade door verlies van sieraden als de sluitingen en/of zettingen jaarlijks gecontroleerd worden. Controle moet plaatsvinden door een juwelier of een andere deskundige. Ook geldt dat de sluitingen en/of zettingen hersteld moeten worden, als dat nodig is.

Bij schade moet altijd schriftelijk bewijs van controle en/of herstel worden geleverd. Voldoet u niet aan deze voorwaarden, dan is de schade door verlies van uw sieraden niet verzekerd. Dit geldt niet als er sprake is van schade door diefstal.

's-Hertogenbosch, september 2019