



# Voorwaarden

Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren

1 mei 2024 t/m 30 april 2025

# Inhoud

<b>1. Wat bedoelen wij met ...?</b>	<b>4</b>
<b>2. Algemeen</b>	<b>6</b>
Wie zijn verzekerd als u alleenwonend bent?	6
Wie zijn verzekerd als u een gezin heeft of samenwonend bent?	6
Geldt de verzekering ook tijdens werk?	6
Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?	6
In welke landen geldt de verzekering?	6
Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?	7
Kunnen wij de voorwaarden van deze verzekering wijzigen?	7
<b>3. Wat verzekerd is</b>	<b>8</b>
Wat is verzekerd?	8
Welke kosten krijgt de verzekerde vergoed?	8
Krijgt de verzekerde een vergoeding voor een waarborgsom?	8
<b>4. Bijzondere vormen van aansprakelijkheid</b>	<b>9</b>
Wat vergoeden wij bij schade aan een andere verzekerde?	9
Wat vergoeden wij bij schade ontstaan tijdens een vriendendienst, sport, spel, logeren of oppassen?	9
Wat vergoeden wij bij schade aan zaken onder opzicht?	9
Wat vergoeden wij bij schade met of door een motorrijtuig?	10
Wat vergoeden wij bij schade met of door een vaartuig?	11
Wat vergoeden wij bij schade met of door een luchtvaartuig?	11
Wat vergoeden wij bij schade door een gebouw?	11
Wat vergoeden wij bij schade door een huisdier?	11
<b>5. Wat niet verzekerd is</b>	<b>12</b>
Wat gebeurt er bij opzettelijk veroorzaakte schade?	12
Wat gebeurt er bij schade als gevolg van seksuele gedragingen?	12
In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?	12
Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?	13
<b>6. Afhandeling van schade</b>	<b>14</b>
Hoe regelen wij de schade?	14
Wat moet de verzekerde doen bij schade?	14
Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt?	14
<b>7. Verhaalsbijstand</b>	<b>15</b>
Wie voert de verhaalsbijstand uit?	15
Wie is verzekerd?	15
Wanneer heeft de verzekerde recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?	15
Wanneer heeft de verzekerde geen recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?	15
Welke kosten vergoedt de Stichting Rechtsbijstand ZLM?	16
Wat moet de verzekerde doen?	16
Op welke manier verlenen wij verhaalsbijstand?	16
Wat zijn de regels bij het inschakelen van een advocaat?	16
Wat gebeurt er als meerdere mensen recht op verhaalsbijstand hebben?	17
Wat gebeurt er als de verzekerde het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens is?	17

<b>8. Premie</b>	<b>19</b>
Hoe berekenen wij uw premie?	19
Wanneer betaalt u de premie?	19
Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?	19
Kunnen wij de premie wijzigen?	19
<b>9. Beëindiging van de verzekering/de dekking</b>	<b>20</b>
Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?	20
Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?	20
Wat gebeurt er als u geen belang meer heeft bij de verzekering?	20
<b>10. Overige onderwerpen</b>	<b>21</b>
Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?	21
Naar welk adres sturen wij informatie?	21
Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?	21
Hoe handelen wij een klacht af?	21

## 1. Wat bedoelen wij met ...?

*U vindt hier de omschrijvingen van een aantal begrippen die in deze voorwaarden voorkomen.*

### Fraude

Het opzettelijk misleiden van ZLM bij de totstandkoming en/of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst met de bedoeling om onrechtmatig verzekeringsdekking, een schadevergoeding, prestatie of dienstverlening te krijgen.

### Gebeurtenis

Een voorval:

- dat schade veroorzaakt en
- dat plaatsvindt tijdens de duur van de verzekering en
- waarbij de verzekerde is betrokken.

Voorvallen die met elkaar verband houden, beschouwen wij als één gebeurtenis.

### Gerechtelijke- of administratieve procedure

Een procedure waarin de rechten en verplichtingen van één of meer partijen bij die procedure bindend (kunnen) worden vastgesteld in een daartoe bedoelde uitspraak, zoals een vonnis, een beschikking of een beslissing. Een uitspraak die een advies of een aanbeveling inhoudt valt hier niet onder.

### Joyriden/joyvaren

Bij joyriden gebruikt de verzekerde een motorrijtuig van een ander om erin te rijden. Hij heeft daarvoor geen toestemming van de ander en het is ook niet wettelijk toegestaan. De verzekerde heeft niet de bedoeling om het motorrijtuig te stelen. Joyvaren is hetzelfde, maar dan met een vaartuig.

### Molest

Gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muiterij. De exacte definitie staat in de tekst van het Verbond van Verzekeraars. Deze tekst heeft het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 op de griffie van de Arrondissementsrechtbank in Den Haag gedeponneerd.

### Motorrijtuig

Voertuig met een motor. Dit voertuig beweegt zich op een andere manier voort dan langs rails.

### Opzicht

Hiervan is sprake:

- als de verzekerde voor een periode zaken gebruikt of bewaart voor een ander. De zaken moeten aan de verzekerde zijn toevertrouwd;
- of als de verzekerde op een andere wijze zaken onder zich heeft genomen.

De verzekerde oefent dan feitelijk de macht uit over zaken (tot op zekere hoogte).

### Personenschade

Schade door letsel of aantasting van de gezondheid of overlijden, inclusief schade die hieruit voortvloeit.

### U/uw

Verzekeringnemer, de persoon die de verzekeringsovereenkomst met ZLM Verzekeringen heeft afgesloten.

### Wij/ons

ZLM Verzekeringen, gevestigd in Goes, KvK-nummer 22 009 260.

### **Zaak**

1. Ding, voorwerp.
2. Rechtszaak, juridisch proces.

### **Zaakschade**

Beschadiging, vernietiging of verlies van een zaak, inclusief de schade die hieruit voortvloeit.

## 2. Algemeen

*Dit zijn de voorwaarden van de Aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP) van ZLM Verzekeringen. Deze voorwaarden maken duidelijk waarvoor u verzekerd bent en wat u van ons kunt verwachten. Bij ons staat de persoonlijke dienstverlening aan u centraal. Wij hebben de voorwaarden zo helder mogelijk opgeschreven. Heeft u toch nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op.*

### Wie zijn verzekerd als u alleenwonend bent?

Woont u alleen en staat dit op uw polisblad vermeld? Dan geldt deze verzekering voor:

- u als verzekeringnemer;
- logés, maar alleen als hun aansprakelijkheid niet wordt verzekerd door een andere verzekering;
- huispersoneel, maar alleen als hun aansprakelijkheid samenhangt met werkzaamheden die zij voor een verzekerde uitvoeren.

### Wie zijn verzekerd als u een gezin heeft of samenwonend bent?

Heeft u een gezin of woont u samen? En staat dit op uw polisblad vermeld? Dan geldt deze verzekering voor:

- u als verzekeringnemer;
- uw partner als die op hetzelfde adres als u staat ingeschreven in het bevolkingsregister;
- uw partner en/of kinderen die in een verpleeginrichting in Nederland verblijven;
- alle andere personen die in gezinsverband bij u in huis wonen;
- kinderen van u of uw partner die voor studie of stage buitenshuis wonen;
- logés, maar alleen als hun aansprakelijkheid niet wordt verzekerd door een andere verzekering;
- huispersoneel, maar alleen als hun aansprakelijkheid samenhangt met werkzaamheden die zij voor een verzekerde uitvoeren.

### Geldt de verzekering ook tijdens werk?

De verzekerde is als particulier verzekerd. Deze verzekering geldt daarom niet voor aansprakelijkheid in verband met het uitoefenen van:

- een bedrijf;
- een beroep;
- betaalde arbeid.

Er zijn enkele uitzonderingen. De verzekering geldt wel voor:

- huispersoneel, als hun aansprakelijkheid samenhangt met werkzaamheden die zij voor een verzekerde uitvoeren;
- kinderen die tijdens stage, studie, vakantie of vrije tijd werkzaamheden uitvoeren voor een ander. Deze werkzaamheden kunnen betaald of onbetaald zijn. Welke kinderen verzekerd zijn, is hiervoor genoemd. De verzekering geldt alleen als de aansprakelijkheid van een kind niet wordt verzekerd door een andere verzekering. De werkgever zelf kan geen beroep doen op deze verzekering. Dit geldt ook voor de erfgenamen van de werkgever of iemand die de werkgeversrechten heeft overgenomen;
- verzekerden die onbetaald vrijwilligerswerk doen. Alleen als de aansprakelijkheid van een verzekerde niet gedekt is door een andere verzekering, vergoeden wij de schade.

### Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?

De verzekerde is beperkt verzekerd voor schade door terrorisme. Wij geven een vergoeding tot maximaal het bedrag dat wij voor dit risico ontvangen van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade (NHT). U vindt hierover meer informatie op [www.zlm.nl/clausulebladterrorismes](http://www.zlm.nl/clausulebladterrorismes).

### In welke landen geldt de verzekering?

Deze verzekering geldt voor de hele wereld.

**Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?**

Op uw polisblad staat op welke datum uw verzekering begint. Hier vindt u ook de datum waarop uw verzekering stopt. Wij doen u ruim voor deze einddatum een voorstel voor verlenging. Uw verzekering wordt dan telkens voor één jaar verlengd.

**Kunnen wij de voorwaarden van deze verzekering wijzigen?**

Wij hebben het recht deze voorwaarden te wijzigen, als dit volgens ons nodig is. Ook kunnen wij de voorwaarden van de verzekering tussentijds wijzigen als het verzekerde risico of de handelwijze van de verzekerde daar aanleiding toe geeft. Wij laten u dat meteen weten. Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u de verzekering direct stoppen.

### 3. Wat verzekerd is

*Deze aansprakelijkheidsverzekering geldt voor schade die een verzekerde per ongeluk veroorzaakt aan een andere persoon of een zaak. Hier vindt u een overzicht van de vormen van aansprakelijkheid die onder deze verzekering vallen.*

#### **Wat is verzekerd?**

Deze verzekering dekt de aansprakelijkheid van een verzekerde voor personenschade en zaakschade. Dit geldt alleen als de verzekerde de schade veroorzaakt tijdens de duur van de verzekering. Op het polisblad staat het maximumbedrag dat wij per gebeurtenis vergoeden. Dit maximum geldt voor alle verzekerden samen.

#### **Welke kosten krijgt de verzekerde vergoed?**

Wij vergoeden boven het verzekerd bedrag nog extra kosten:

- de kosten van procedures die de verzekerde met onze instemming of op ons verzoek voert;
- de kosten van de rechtsbijstand aan de verzekerde waarvoor wij opdracht geven;
- de wettelijke rente die de verzekerde moet betalen. Wij betalen maximaal de rente over het verzekerde bedrag. Dit staat op uw polisblad.

Wij vergoeden geen boetes, afkoopsommen en dergelijke.

#### **Krijgt de verzekerde een vergoeding voor een waarborgsom?**

Een overheidsinstantie kan een waarborgsom van de verzekerde eisen om de rechten zeker te stellen van mensen die zijn benadeeld. Bij een verzekerde schade waarborgen wij maximaal 10% van het verzekerde bedrag. Zodra de waarborgsom vrijkomt, zorgt de verzekerde ervoor dat dit bedrag aan ons wordt terugbetaald. De verzekerde machtigt ons over de waarborgsom te beschikken zodra deze wordt vrijgegeven. Ook moet de verzekerde met ons meewerken om de waarborgsom terug te krijgen.



## 4. Bijzondere vormen van aansprakelijkheid

*Er zijn ook een aantal bijzondere vormen van aansprakelijkheid verzekerd. Bijvoorbeeld schade die u veroorzaakt tijdens het uitvoeren van een vriendendienst of aan zaken van een ander waarover u de zorg heeft. Hieronder staat omschreven wat wel en niet verzekerd is.*

### Wat vergoeden wij bij schade aan een andere verzekerde?

Is de verzekerde aansprakelijk voor de schade aan een andere verzekerde op deze polis (onderlinge aansprakelijkheid)? Dan vergoeden wij alleen de personenschade. Zaakschade is niet verzekerd.

Is een verzekerde aansprakelijk voor schade aan iemand van het huispersoneel door een ongeval tijdens werkzaamheden voor u? Dan is zowel de personenschade als de zaakschade verzekerd.

Is er ook een andere verzekering of voorziening waarop de verzekerde een vergoeding kan krijgen? Dan keren wij geen vergoeding uit. Wij betalen alleen het deel van de schade dat door deze voorziening of verzekering niet wordt vergoed.

### Wat vergoeden wij bij schade ontstaan tijdens een vriendendienst, sport, spel, logeren of oppassen?

Wij vergoeden de schade die een verzekerde veroorzaakt aan een ander, ook als de verzekerde niet aansprakelijk is:

- bij het uitvoeren van een vriendendienst. Er is sprake van een vriendendienst als een verzekerde onbetaald werk uitvoert voor een ander;
- tijdens het beoefenen van een sport of spel;
- door een kind of huisdier tijdens logeren of oppassen.

Als de verzekerde niet wettelijk aansprakelijk is voor de schade, vergoeden wij maximaal € 25.000,- per gebeurtenis.

Deze schade is alleen verzekerd als:

- de benadeelde een particulier is;
- de benadeelde zelf niet verzekerd is op deze polis;
- de benadeelde niet (mede)schuldig is aan de schade;
- bij sport en spel: als de benadeelde niet zelf deelneemt aan de sport of het spel.

### Wat vergoeden wij bij schade aan zaken onder opzicht?

Wij vergoeden schade aan zaken van iemand anders waarover een verzekerde de zorg heeft (opzicht). Wij geven een vergoeding van maximaal € 25.000,- per gebeurtenis.

Wij vergoeden de schade in de volgende gevallen niet:

- De verzekerde heeft de zorg over een zaak van een ander (dit geldt ook als iemand namens de verzekerde handelt) op basis van:
  - een huurovereenkomst
  - een huurkoopovereenkomst
  - een leaseovereenkomst
  - een erfpachtovereenkomst
  - een pachtovereenkomst
  - een pandovereenkomst
  - vruchtgebruik
  - het recht van gebruik en bewoning.
- De verzekerde heeft de zorg over een zaak vanwege de uitoefening van een bedrijf of beroep.
- De verzekerde voert werkzaamheden uit (met uitzondering van een onbetaalde vriendendienst zoals omschreven onder 'Wat vergoeden wij bij schade ontstaan tijdens een vriendendienst, sport, spel, logeren of oppassen?' in hoofdstuk 4).
- De verzekerde heeft de zaak zonder toestemming onder zich.

- De verzekerde heeft de zorg over een:
  - motorrijtuig
  - (sta)caravan
  - vouwwagen
  - vaartuig
  - luchtvaartuig
  - ruimtevaartuig
- De verzekerde had de zorg over geld, geldswaardige papieren (zoals cheques en waardebonden), een bankpas of een creditcard van een ander. Hij heeft dit niet meer door verlies, diefstal of vermissing.

Wel verzekerd is de aansprakelijkheid voor schade:

- aan een vakantieverblijf (zoals een hotelkamer, vakantiewoning of stacaravan) dat de verzekerde heeft gehuurd (inclusief schade aan de inboedel). Alleen verzekerd is de aansprakelijkheid voor schade door brand of door water dat plotseling uit leidingen, installaties of daarop aangesloten toestellen is gestroomd;
- door brand in een woning die de verzekerde huurt en waar hij zelf permanent in woont (inclusief schade aan inboedel). Dit geldt alleen als er geen brandverzekering is voor de beschadigde woning. Ook mag hij de woning niet hebben gebruikt voor activiteiten die wettelijk verboden zijn. Alleen een particulier (of zijn nabestaanden) kan schade vorderen;
- door een antenne, vlaggenstok of zonwering aan de woning die de verzekerde huurt en bewoont.

#### **Wat vergoeden wij bij schade met of door een motorrijtuig?**

Wij vergoeden in de volgende gevallen schade met of door een motorrijtuig:

- De verzekerde veroorzaakt als passagier de schade. Hiervoor gelden wel de voorwaarden voor onderlinge aansprakelijkheid en opzicht (zie eerder in dit hoofdstuk).
- Iemand van het huispersoneel veroorzaakt de schade met een motorrijtuig waarvan alleen het huispersoneel houder of bezitter is.
- De verzekerde veroorzaakt schade met een motorrijtuig tijdens joyriden. Deze schade is alleen verzekerd als de verzekerde jonger dan 18 jaar is. Ook de schade aan het motorrijtuig zelf is verzekerd tot maximaal € 12.500,- per gebeurtenis, behalve als ook een andere verzekering geldt. De aansprakelijkheid bij diefstal of verduistering is niet verzekerd.
- De verzekerde veroorzaakt schade met een maaimachine waarvan de motor niet sneller kan voortbewegen dan 10 kilometer per uur.
- De verzekerde veroorzaakt schade met een fiets met elektrische trapondersteuning tot een maximum snelheid van 25km/u.
- De verzekerde veroorzaakt schade met een caravanmover.
- De verzekerde veroorzaakt schade met kinderspeelgoed.
- De verzekerde veroorzaakt schade met een op afstand bediende modelauto.

Voor alle andere vormen van aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt met of door een motorrijtuig krijgt u geen vergoeding.

### **Wat vergoeden wij bij schade met of door een vaartuig?**

Wij vergoeden in de volgende gevallen schade met of door een vaartuig:

- De verzekerde veroorzaakt als passagier de schade. Hiervoor gelden wel de voorwaarden voor onderlinge aansprakelijkheid en opzicht (zie eerder in dit hoofdstuk).
- De verzekerde veroorzaakt de schade met een:
  - roeiboot;
  - kano;
  - surfplank;
  - een op afstand bediende modelboot;
  - een zeilboot met een zeiloppervlak van maximaal 16 vierkante meter.De verzekering geldt niet als een dergelijk vaartuig een (buitenboord)motor met een vermogen van meer dan 3 kW (ongeveer 4 pk) heeft. Ook schade door wakeboarden, kitesurfen en buggysurfen is niet verzekerd.
- De verzekerde veroorzaakt schade met een vaartuig bij joyvaren. Deze schade is alleen verzekerd als de verzekerde jonger dan 18 jaar is. De schade aan het vaartuig zelf is niet verzekerd. Ook de aansprakelijkheid bij diefstal of verduistering van het vaartuig is niet verzekerd.

Voor alle andere vormen van schade veroorzaakt met of door een vaartuig krijgt u geen vergoeding.

### **Wat vergoeden wij bij schade met of door een luchtvaartuig?**

Wij vergoeden in de volgende gevallen schade met of door een luchtvaartuig:

- De verzekerde veroorzaakt als passagier de schade. Hiervoor gelden wel de voorwaarden voor onderlinge aansprakelijkheid en opzicht (zie eerder in dit hoofdstuk).
- De verzekerde veroorzaakt schade met een lucht- of ruimtevaartuig met een gewicht van maximaal 25 kilo.
- De verzekerde veroorzaakt schade met een deltavlieger, parachute, valscherf of soortgelijk toestel.

Alle andere vormen van schade veroorzaakt met of door een lucht- of ruimtevaartuig zijn niet verzekerd.

### **Wat vergoeden wij bij schade door een gebouw?**

De aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade door een gebouw is in de volgende gevallen verzekerd:

- Als een verzekerde een woning (inclusief alle bijgebouwen) bezit en bewoont. Dit geldt ook als hij een deel van de woning verhuurt.
- Als een verzekerde een woning bezit en verhuurt. De woning moet wel altijd bewoond zijn en verhuurd worden aan een particulier. Dit geldt voor maximaal 1 woning.
- Als de verzekerde niet meer of nog niet woont in een woning die hij bezit. Aansprakelijkheid voor schade is verzekerd tot maximaal 24 maanden na het verlaten of verkrijgen van de woning;
- Als de verzekerde een in Europa gelegen recreatiewoning, tweede woning, stacaravan, huisje op een volkstuincomplex of garagebox bezit.

Is er schade door een gebouw door een andere vorm van aansprakelijkheid? Dan is dit niet verzekerd. Dat geldt ook als een gebouw nog in aanbouw is of op een andere manier wordt gebruikt dan hiervoor genoemd.

### **Wat vergoeden wij bij schade door een huisdier?**

Wij vergoeden de schade die een huisdier veroorzaakt. Wij geven echter geen vergoeding als de verzekerde het huisdier heeft in verband met een bedrijf of beroep.

## 5. Wat niet verzekerd is

*Deze verzekering dekt de risico's van veel vormen van aansprakelijkheid voor schade. Maar wij dekken niet alles, zoals bijvoorbeeld crimineel gedrag. Hieronder leest u wat niet gedekt is.*

### Wat gebeurt er bij opzettelijk veroorzaakte schade?

U hebt geen dekking als u in strijd met het recht met opzet iets doet of niet doet waardoor schade ontstaat. De in feite toegebrachte schade is hierbij een te verwachten of normaal gevolg van wat u doet of niet doet. Heeft u geen dekking? Dan heeft u dat ook niet voor de schade die mogelijk later nog ontstaat.

### In welke gevallen geldt de opzetclausule?

De uitsluiting geldt als u zich maatschappelijk ongewenst of crimineel gedraagt. Dat is in ieder geval zo bij gedragingen die een gevaar voor personen of zaken kunnen opleveren, zoals:

- brandstichting, vernieling en beschadiging;
- afpersing, bedrog, oplichting, bedreiging, beroving, verduistering, diefstal en inbraak. Ook als u dat met een computer of ander (technisch) hulpmiddel doet;
- geweldpleging, mishandeling, doodslag en moord.

Er is sprake van opzet, als u iets doet of niet doet waarbij u:

- de bedoeling heeft schade te veroorzaken (opzet als oogmerk);
  - niet de bedoeling heeft schade te veroorzaken, maar u zeker weet dat er schade ontstaat (opzet met zekerheidsbewustzijn);
  - niet de bedoeling heeft schade te veroorzaken, maar u de aanmerkelijke kans dat er schade ontstaat voor lief neemt. En toch handelt u (niet) zo (voorwaardelijk opzet).
- Opzet wordt objectief uit de feiten, omstandigheden en/of uw gedragingen afgeleid.

Deze opzetuitsluiting geldt ook bij:

- groepsaansprakelijkheid:  
als u niet zelf maar wel iemand in een groep waarvan u deel uitmaakt iets doet of niet doet;
- alcohol en drugs:  
als u zoveel alcohol, drugs of andere (bedwelmende) stoffen heeft gebruikt dat u uw eigen wil niet meer kon bepalen. Of als iemand in een groep waarvan u deel uitmaakt zoveel alcohol, drugs of andere (bedwelmende) stoffen heeft gebruikt dat hij of zij de eigen wil niet meer kon bepalen.

### Wat gebeurt er bij schade als gevolg van seksuele gedragingen?

De verzekering biedt geen dekking voor aansprakelijkheid voor schade door of die verband houdt met seksuele of seksueel getinte gedragingen. Dit geldt ook als deze gedragingen in groepsverband zijn gebeurd en de verzekerde niet aan deze gedragingen heeft meegedaan.

### In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?

De verzekering biedt in de volgende gevallen geen dekking voor aansprakelijkheid voor schade:

- door het bezit of gebruik van een wapen (zoals bedoeld in de Wet Wapens en Munitie) waarvoor de verzekerde geen vergunning heeft. U kunt een jachtvuurwapen meeverzekeren bij deze verzekering. Dit staat dan op uw polisblad vermeld. De aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade tijdens de jacht is dan gedekt binnen Europa;
- bij molest;
- bij een atoomkernreactie. Het maakt niet uit hoe deze reactie is ontstaan.

### Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?

Er is geen recht op uitkering of verhaalsbijstand:

- als de verzekerde fraude pleegt. Behalve dat wij geen uitkering doen, kunnen wij ook andere maatregelen nemen zoals:
  - tussentijdse beëindiging van de verzekering en eventuele andere verzekeringen bij ons. Wij beëindigen de verzekeringen 14 dagen na de verzenddatum van de brief waarin wij u dit doorgeven;
  - een melding plaatsen in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de verzekeringsmaatschappijen;
  - terugeisen van de uitbetaalde schadevergoeding inclusief de kosten die wij gemaakt hebben voor het onderzoek naar de toedracht;
  - aangifte doen bij de politie
- als de verzekerde zich niet houdt aan zijn verplichtingen in deze voorwaarden en daarmee onze belangen schaadt.

## 6. Afhandeling van schade

*Bij een schade wilt u natuurlijk dat alles zo snel mogelijk in orde komt. Dat willen wij ook. Daarom heeft de verzekerde een aantal verplichtingen. Het is bijvoorbeeld heel belangrijk om de schade zo snel mogelijk bij ons te melden. Wij kunnen de schademelding dan op een goede manier afhandelen.*

### Hoe regelen wij de schade?

Wij regelen de schade en stellen de hoogte daarvan vast. Wij hebben het recht om zelf een schikking te treffen met een benadeelde. Wij betalen het schadebedrag of een voorschot rechtstreeks aan de benadeelde uit. Als wij de schade aan de benadeelde hebben betaald, hebben wij geen verplichtingen meer aan de verzekerde.

### Wat moet de verzekerde doen bij schade?

De verzekerde moet zich aan een aantal verplichtingen houden. Deze verplichtingen zijn:

- Neem zo snel mogelijk contact met ons op.
- Geef ons alle belangrijke gegevens en werk goed mee.
- Doe niets wat onze belangen kan schaden.
- Geef ons, als wij daarom vragen, een schriftelijke verklaring over de omvang van de schade en wat er gebeurd is. De verzekerde moet de verklaring naar waarheid invullen en ondertekenen.
- Geen uitspraken doen over de aansprakelijkheid.
- Heeft u alcohol en/of drugs gebruikt? Dan bent u verplicht om ons alle informatie over uw alcohol- of drugsgebruik aan te leveren.

Als u zich niet aan deze verplichtingen houdt, kan dit betekenen dat de schade niet verzekerd is (zie hoofdstuk 5 onder 'Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?'). Als u zich wel aan de verplichtingen houdt, draagt dit bij aan een snelle afhandeling van de schademelding.

Wordt de verzekerde strafrechtelijk vervolgd? Dan geldt het volgende:

- Als wij dat willen, moet de verzekerde gebruikmaken van een advocaat. Wij kunnen deze advocaat aanwijzen.
- De verzekerde moet de advocaat alle medewerking verlenen.

De verzekerde hoeft niet tegen zijn zin hoger beroep aan te tekenen tegen een strafrechtelijk vonnis of juist daarvan af te zien. De verzekerde moet dan wel vanaf het begin een advocaat hebben gehad.

### Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt?

Is er een andere verzekering die de schade of kosten dekt? Dan keren wij geen vergoeding uit. Dit geldt ook als de andere verzekering alleen dekking biedt als onze verzekering niet zou hebben bestaan. Weigert een andere verzekeraar binnen 2 maanden te betalen? Dan zorgen wij voor de schaderegeling. De verzekerde is wel verplicht zijn rechten op andere verzekeraars aan ons over te dragen.

## 7. Verhaalsbijstand

*Is iemand anders aansprakelijk voor schade of voor het letsel dat een verzekerde als voetganger of fietser in het verkeer oploopt? Dan kan de verzekerde de kosten op deze persoon verhalen. Maar dat is vaak gemakkelijker gezegd dan gedaan. Soms moet zelfs de rechter eraan te pas komen. De onafhankelijke Stichting Rechtsbijstand ZLM helpt de verzekerde bij het verhalen van zijn kosten.*

### Wie voert de verhaalsbijstand uit?

De uitvoering van de verhaalsbijstand hebben wij opgedragen aan de Stichting Rechtsbijstand ZLM in Goes. Dit is in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht.

### Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn de personen die genoemd zijn in hoofdstuk 2 onder 'Wie is verzekerd?'. Daarnaast zijn ook de nabestaanden van één van deze personen verzekerd als zij een bedrag kunnen vorderen voor de kosten van levensonderhoud, de begrafenis of crematie.

### Wanneer heeft de verzekerde recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

De Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent verhaalsbijstand in Nederland, België of Luxemburg als de verzekerde als voetganger of fietser deelneemt aan het verkeer en door een fout van een andere verkeersdeelnemer:

- ontstaat materiële schade, bv. aan uw fiets of kleding;
- loopt de verzekerde letsel op.

Een derde moet hiervoor volgens de wet aansprakelijk zijn. Er is geen dekking als de verzekerde deelneemt aan een wedstrijd.

Is het bedrag waarover het gaat lager dan de kosten die de Stichting Rechtsbijstand ZLM zou moeten maken? Dan kan de Stichting Rechtsbijstand ZLM u een bedrag geven dat gelijk is aan het financiële belang van de zaak.

De Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent ook verhaalsbijstand als het Openbaar Ministerie strafvervolgung tegen u instelt. De Stichting Rechtsbijstand ZLM doet dit alleen als de uitslag van de strafzaak belangrijk kan zijn voor het verhalen van de schade.

Wilt u geen gebruik meer maken van de verhaalsbijstand? Dan moet u de Stichting Rechtsbijstand ZLM dit laten weten. U heeft 4 weken de tijd om u eventueel nog te bedenken. Daarna heeft u geen recht op verhaalsbijstand meer.

### Wanneer heeft de verzekerde geen recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

De verzekerde heeft geen recht op verhaalsbijstand:

- bij een algemene uitsluiting (zie hoofdstuk 5);
- als hij onder invloed is van alcohol of van een bedwelmend of opwekkend middel. Dit geldt als de verzekerde niet in staat wordt geacht naar behoren aan het verkeer deel te nemen of als hij meer alcohol en/of drugs gebruikt heeft dan wettelijk is toegestaan. Ook als de verzekerde weigert mee te werken aan een onderzoek, zoals een ademtest, een urine- of bloedproef of een drugstest, is er geen recht op verhaalsbijstand;
- als de verzekerde is verhuisd naar een buitenlands adres;
- als de verzekerde een jaar of langer na het afronden van zijn zaak hiervoor opnieuw een beroep op verhaalsbijstand doet en er geen verzekeringsovereenkomst van een aansprakelijkheidsverzekeringsovereenkomst voor particulieren meer aanwezig is.

### Welke kosten vergoedt de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

De Stichting Rechtsbijstand ZLM vergoedt de volgende kosten:

- De kosten van deskundigen (zoals een advocaat) die de Stichting Rechtsbijstand ZLM inschakelt.
- De vergoeding voor een getuige of tolk die de Stichting Rechtsbijstand ZLM of de deskundige oproept.
- De proces-, gerechts- en executiekosten van de zaak die de deskundige aanspant.
- De reis- en verblijfskosten van verzekerde in overleg met de Stichting Rechtsbijstand ZLM.

De Stichting Rechtsbijstand ZLM vergoedt deze kosten niet, als de verzekerde ze op een andere manier kan terugkrijgen. Bijvoorbeeld omdat dat wettelijk is vastgelegd of omdat de rechter in zijn vonnis hem een kostenvergoeding toekent. Als dit nodig is helpt de Stichting Rechtsbijstand ZLM de verzekerde wel om deze kosten ook echt vergoed te krijgen.

### Wat moet de verzekerde doen?

De verplichtingen van de verzekerde zijn:

- De verzekerde stelt ons uiterlijk binnen 3 maanden nadat hij hiermee bekend is geworden op de hoogte van de gebeurtenis die aanleiding kan geven tot bijstand. Na deze 3 maanden heeft u geen recht op verhaalsbijstand meer.
- De verzekerde doet mee aan een strafproces tegen iemand anders, als de Stichting Rechtsbijstand ZLM hem daarom vraagt.
- De verzekerde geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM toestemming om de stukken van de advocaat of deskundige in te zien.

### Op welke manier verlenen wij verhaalsbijstand?

Een deskundige van de Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent de verhaalsbijstand. Hij overlegt met de verzekerde over de manier waarop zijn claim wordt behandeld en of het resultaat dat de verzekerde wenst haalbaar is.

Als het nodig is om namens de verzekerde een gerechtelijke- of administratieve procedure te voeren, dan heeft verzekerde de keuze om de zaak door de Stichting Rechtsbijstand ZLM te laten uitvoeren of door een zelfgekozen advocaat. In alle gevallen geeft alleen de Stichting Rechtsbijstand ZLM de opdracht aan de advocaat of externe deskundige.

### Wat zijn de regels bij het inschakelen van een advocaat?

Schakelen wij een advocaat in om de belangen van de verzekerde te behartigen in een gerechtelijke of administratieve procedure? Dan mag de verzekerde zelf de advocaat kiezen. In andere gevallen bepalen wij de keuze van de advocaat.

In alle gevallen dat de verzekerde zelf de advocaat mag kiezen geldt:

- U overlegt met ons welke advocaat uw conflict gaat behandelen.
- Wij geven de opdracht aan de advocaat. Deze opdracht geldt voor de eerste afgeronde behandeling van uw zaak, dus totdat uitspraak is gedaan of een regeling tot stand is gekomen. Voor eventuele vervolgpcedures, zoals een hoger beroep, moet een nieuwe opdracht door ons worden verleend.
- Bij het geven van de opdracht aan de advocaat worden door ons specifieke eisen gesteld ten aanzien van de (maximale) kosten die door de advocaat in rekening kunnen worden gebracht en voor vergoeding in aanmerking komen. De verzekerde wordt hierover vooraf door ons geïnformeerd.
- Na het verstrekken van een opdracht aan een advocaat geldt, dat u voor de behandeling van uw conflict geen beroep meer kunt doen op het verlenen van rechtshulp door ons.
- Alleen de voor het conflict gekozen advocaat behandelt de zaak. In bijzondere omstandigheden kan er een andere advocaat ingeschakeld worden. Daarvoor moeten wij vooraf toestemming verlenen. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- Wij geven voorwaardelijke dekking voor advocaatkosten. Als de verzekerde de kosten kan verhalen op een aansprakelijke partij, is er geen dekking voor deze kosten. Wij vergoeden alleen de kosten die niet verhaald kunnen worden.



- U verstrekt op ons verzoek een kopie van het (proces)dossier. Wij kunnen dit bijvoorbeeld vragen om na te gaan of de gemaakte kosten voldoen aan de voorwaarden van deze verzekering.
- Bij het behandelen van een conflict voor een Nederlandse rechter moet de advocaat bij de Nederlandse Orde van Advocaten zijn ingeschreven.
- Bij het behandelen van een conflict voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land als advocaat zijn ingeschreven.
- Het financieel belang moet hoger zijn dan € 675,-. Is het financieel belang lager, dan wordt er nooit een gerechtelijke- of administratieve procedure gestart.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die te maken heeft met de werkzaamheden van de advocaat die wij ten behoeve van de verzekerde hebben ingeschakeld.

Berokkent de advocaat of deskundige door zijn optreden schade? Dan is de Stichting Rechtsbijstand ZLM hiervoor niet aansprakelijk. Dit geldt ook voor een advocaat of deskundige die de verzekerde zelf inschakelt.

### **Wat gebeurt er als meerdere mensen recht op verhaalsbijstand hebben?**

Het kan voorkomen dat behalve de verzekerde ook andere mensen recht hebben op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM bij een geschil. De Stichting Rechtsbijstand ZLM wil natuurlijk een belangenconflict voorkomen. Hoe de Stichting Rechtsbijstand ZLM dit oplost, hangt af van de situatie:

- Heeft u als verzekeringnemer een geschil met iemand die op de polis meeverzekerd is? Dan geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM u verhaalsbijstand.
- Gaat het om een geschil tussen 2 medeverzekerden op uw polis? U bepaalt zelf wie de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM krijgt.
- Komen 2 verzekerden met verschillende polissen beiden in aanmerking? De Stichting Rechtsbijstand ZLM kijkt naar wie het kortst bij ZLM Verzekeringen verzekerd is. Zijn zaak wordt uitbesteed. De andere zaak behandelt de Stichting Rechtsbijstand ZLM zelf.

### **Wat gebeurt er als de verzekerde het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens is?**

De Stichting Rechtsbijstand ZLM heeft een bepaalde kijk op hoe uw zaak het beste geregeld kan worden. Het kan zijn dat u het oneens blijft met het oordeel van de Stichting Rechtsbijstand ZLM. Dat probeert de Stichting Rechtsbijstand ZLM zo goed mogelijk op te lossen via de geschillenregeling.

De procedure is als volgt:

- Als u dit nog niet heeft gedaan, dan vragen wij u om schriftelijk uit te leggen waarom u het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens bent.
- Daarna maakt de Stichting Rechtsbijstand ZLM in overleg met u een brief. Daarin formuleert de Stichting Rechtsbijstand ZLM zowel uw standpunt als het standpunt van de Stichting Rechtsbijstand ZLM. Deze brief ondertekenen u en de Stichting Rechtsbijstand ZLM beiden voor akkoord.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM legt de zaak daarna voor aan een advocaat om over het meningsverschil te oordelen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat. De Stichting Rechtsbijstand ZLM kan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten vragen een advocaat aan te wijzen om over het meningsverschil te oordelen.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM stuurt de brief met beide standpunten naar deze advocaat. Ook krijgt hij van de Stichting Rechtsbijstand ZLM alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
- De advocaat beslist op basis van deze informatie wie er gelijk heeft, u of de Stichting Rechtsbijstand ZLM. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- U en de Stichting Rechtsbijstand ZLM houden zich beiden aan de beslissing van de advocaat, wat zijn beslissing ook is.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM betaalt de redelijke- en noodzakelijke kosten van deze advocaat. Deze kosten komen niet ten laste van het verzekerde kostenmaximum.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM zet de rechtsbijstand voort en volgt daarbij het oordeel van de advocaat.

- Besluit de Stichting Rechtsbijstand ZLM de behandeling uit te besteden aan een advocaat? Dan geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM de opdracht niet aan de advocaat die het oordeel heeft gegeven of aan een collega van hetzelfde kantoor.
- Kunt u zich niet vinden in het oordeel van de advocaat? Of wilt u niet dat wij de rechtsbijstand voortzetten op basis van het oordeel van de advocaat? Dan kunt u de zaak voor eigen rekening en risico voortzetten. De Stichting Rechtsbijstand ZLM betaalt alsnog de (redelijke) kosten voor rechtsbijstand, als u in de zaak geheel of gedeeltelijk gelijk heeft gekregen.

U kunt alleen gebruik maken van deze geschillenregeling als uw conflict onder de dekking van uw verzekering valt en als het meningsverschil gaat over:

- de vraag of de Stichting Rechtsbijstand ZLM een redelijke kans ziet om het gewenste resultaat te bereiken of;
- de manier waarop uw zaak juridisch-inhoudelijk (verder) moet worden behandeld.

Heeft u een meningsverschil met een advocaat die u bijstaat op basis van de verplichte of vrije advocaatkeuze? Of heeft u een meningsverschil met een externe deskundige? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

## 8. Premie

*Wij stellen jaarlijks uw premie voor het komend verzekeringsjaar vast. U betaalt deze premie vooruit.*

### Hoe berekenen wij uw premie?

Wij berekenen uw premie aan de hand van de gegevens die op uw polisblad staan. Verandert één van deze gegevens? Dan kan ook de premie wijzigen.

### Wanneer betaalt u de premie?

U betaalt de premie en de bijbehorende assurantiebelasting vooruit. Beëindigt u de verzekering tussentijds of doet u dat? Wij betalen dan de premie over de rest van het verzekeringsjaar terug.

### Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?

Voor het betalen van de premie heeft u 21 dagen de tijd. Heeft u daarna nog niet betaald, dan ontvangt u van ons een eerste betalingsherinnering. Daarna heeft u 14 dagen om de premie volledig over te maken. Doet u dit niet, dan sturen wij u een tweede betalingsherinnering. Hierin staat vanaf welke datum u niet meer verzekerd bent voor een gebeurtenis als u niet betaalt. U bent verplicht de premie alsnog te betalen.

Als u van ons een schadevergoeding ontvangt, hebben wij het recht om het openstaande bedrag te verrekenen met deze vergoeding. Zodra wij de volledige premie ontvangen hebben, bent u weer verzekerd voor gebeurtenissen die vanaf dat moment plaatsvinden.

Betalingen die we via automatische incasso ontvangen worden toegerekend aan de premie van de maand die in de omschrijving op het bankafschrift vermeld staat. Ook als er sprake is van een betalingsachterstand op een oudere factuur. Handmatige betalingen worden toegerekend aan de oudste factuur, tenzij een factuurnummer bij de betaling staat vermeld.

### Kunnen wij de premie wijzigen?

Wij hebben het recht de premie te wijzigen. Wij laten u dat meteen weten. Bent u het niet eens met de wijziging? Dan kunt u de verzekering direct opzeggen.

## 9. Beëindiging van de verzekering/de dekking

*Wilt u de verzekering beëindigen? Dat is geen probleem. Het beëindigen van de verzekering kan op elk moment. Wij kunnen ook uw verzekering beëindigen, bijvoorbeeld omdat u verhuist naar een andere provincie dan Noord-Brabant of Zeeland.*

### Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?

U kunt op elk gewenst moment de verzekering beëindigen. Dit doet u schriftelijk. De einddatum moet in de toekomst liggen. Wij kunnen de verzekering op zijn vroegst beëindigen wanneer wij uw schriftelijke melding hebben ontvangen.

### Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?

Ook voor ons geldt dat wij de verzekering alleen schriftelijk kunnen beëindigen.

Wij kunnen de verzekering beëindigen met 14 dagen opzegtermijn:

- als u de premie niet of niet op tijd betaalt;
- bij fraude of bij een onjuiste voorstelling van zaken om ons te misleiden (ook als dat bij een andere verzekering gebeurt).

Wij kunnen de verzekering beëindigen als de verzekerde niet meer in Nederland woont. Wij beëindigen de verzekering 30 dagen na vertrek naar het buitenland.

Wij kunnen de verzekering beëindigen met 2 maanden opzegtermijn:

- op de einddatum van de overeenkomst. Wij doen dit ook als u verhuist naar een andere provincie dan Noord-Brabant of Zeeland;
- als u uw verplichtingen in deze overeenkomst niet nakomt;
- als wij u om belangrijke informatie vragen en u deze informatie niet aan ons geeft.

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

Het is mogelijk dat uw belang bij de verzekering naar een andere persoon overgaat. Dan stopt de verzekering. Overlijdt de verzekeringnemer? Dan blijft de verzekering nog 2 maanden gehandhaafd.

## 10. Overige onderwerpen

*Hier vindt u informatie over een aantal uiteenlopende onderwerpen. Zoals de bescherming van de privacy van de verzekerde. Wij vinden dat heel belangrijk en gaan zorgvuldig met persoonsgegevens om.*

### Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?

Voor uw aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren geldt het Nederlands recht.

### Naar welk adres sturen wij informatie?

Wij sturen onze mededelingen naar het meest recente adres dat wij van u hebben. Bent u verhuisd? Geef dan direct uw nieuwe adresgegevens aan ons door.

### Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

Als u een verzekering bij ons aanvraagt of wijzigt, vragen wij u om persoonsgegevens en andere gegevens. Wij gaan zorgvuldig met deze gegevens om. Wij gebruiken de gegevens voor het:

- afsluiten en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst;
- uitvoeren van marketingactiviteiten;
- uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken;
- waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en klanten;
- maken van statistische analyses;
- voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Stelt u geen prijs op informatie over onze producten of deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken? U heeft de volgende mogelijkheden om dit aan ons door te geven:

- per mail: [info@zlm.nl](mailto:info@zlm.nl)
- per post: ZLM Verzekeringen, antwoordnummer 172, 4460 VB Goes
- telefonisch: 0113 - 238 880

Om een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid te kunnen voeren, kunnen wij persoonsgegevens raadplegen bij en doorgeven aan de Stichting CIS in Den Haag. CIS is de afkorting van het Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Doelstelling van de verwerking van persoonsgegevens bij Stichting CIS is voor verzekeraars en gevolmachtigd agenten risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Hiervoor geldt het privacyreglement van de Stichting CIS. U vindt hierover meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars. U vindt deze code op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars: Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, tel. 070 - 333 85 00.

### Hoe handelen wij een klacht af?

Heeft een verzekerde een klacht over de uitvoering van deze verzekering?

In de klachtenregeling van ZLM leest u, hoe u dit kunt doen. De klachtenregeling vindt u op [www.zlm.nl/over-zlm/klachtenbehandeling](http://www.zlm.nl/over-zlm/klachtenbehandeling).

U heeft de volgende mogelijkheden om een klacht in te dienen:

- via internet: [www.zlm.nl/klacht-doorgeven](http://www.zlm.nl/klacht-doorgeven)
- per mail: [klachtenbehandeling@zlm.nl](mailto:klachtenbehandeling@zlm.nl)
- per post: ZLM Verzekeringen, t.a.v. klachtenbehandeling, antwoordnummer 172, 4460 VB Goes
- telefonisch: 0113 - 238 080

Is de verzekerde niet tevreden over onze afhandeling van zijn klacht? Dan kan de verzekerde contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFID), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag telefoon 070 - 333 89 99. U vindt hierover meer informatie op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). De verzekerde kan er ook voor kiezen de zaak voor te leggen aan de burgerlijke rechter.





