



Voorwaarden

Kostbaarhedenverzekering

1 mei 2024 t/m 30 april 2025

Inhoud

1. Wat bedoelen wij met ...?	3
2. Algemeen	4
Wie is verzekerd?	4
Wat is het verzekerde bedrag?	4
Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?	4
In welke landen geldt de verzekering?	4
Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?	4
Kunnen wij de voorwaarden van deze verzekering wijzigen?	4
Welke wijzigingen moet u doorgeven?	4
3. Wat verzekerd is	6
Wat is verzekerd?	6
Geldt de verzekering bij inbraak of diefstal uit een ander gebouw dan uw woonhuis?	6
4. Wat niet verzekerd is	7
Wat is niet verzekerd?	7
Wat is niet verzekerd bij een elektrisch instrument of apparaat?	7
Wat is niet verzekerd bij een muziekinstrument?	7
Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?	8
5. Afhandeling van schade	9
Wat moet de verzekerde doen bij schade?	9
Hoe bepalen wij de hoogte van de schadevergoeding?	9
Is er een eigen risico?	10
Hoe regelen wij de schade?	10
Wanneer betalen wij de schadevergoeding?	10
Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt?	10
6. Premie	11
Hoe berekenen wij uw premie?	11
Wanneer betaalt u de premie?	11
Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?	11
Kunnen wij de premie wijzigen?	11
7. Beëindiging van de verzekering/de dekking	12
Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?	12
Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?	12
Wat gebeurt er als u geen belang meer heeft bij de verzekering?	12
8. Overige onderwerpen	13
Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?	13
Naar welk adres sturen wij informatie?	13
Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?	13
Hoe handelen wij een klacht af?	13

1. Wat bedoelen wij met ...?

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

Bereidingskosten

Kosten van maatregelen die een verzekerde of iemand namens hem neemt om onmiddellijk dreigende schade te voorkomen of te beperken. Het kan hiervoor ook nodig zijn om zelf schade aan een zaak toe te brengen.

Dagwaarde

Het bedrag dat overblijft nadat van de nieuwwaarde een bedrag is afgetrokken voor de waardevermindering van een zaak door veroudering en/of slijtage.

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 kostbaarheden zijn betrokken.

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

(In)braak

Het zonder toestemming binnenkomen van (een deel van) een gebouw. Hierbij wordt een afsluiting verbroken en zichtbaar beschadigd.

Molest

Gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en munterij. 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.

Nieuwwaarde

De prijs van een nieuwe zaak van dezelfde soort en kwaliteit als de zaak die beschadigd of verloren is.

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

Ding, voorwerp.

2. Algemeen

Dit zijn de voorwaarden van de Kostbaarhedenverzekering 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 is verzekerd?

Verzekerd zijn:

- u als verzekeringnemer;
- alle personen die op hetzelfde adres als u ingeschreven staan in het bevolkingsregister.

De verzekerde is eigenaar van de verzekerde kostbaarheden of heeft hierover als houder de zorg.

Wat is het verzekerde bedrag?

Het verzekerde bedrag staat op het polisblad. Dit bedrag bestaat uit:

- de aankoop prijs van kostbaarheden die nieuw zijn gekocht, en/of;
- de getaxeerde waarde van andere kostbaarheden.

Wij stellen de waarde vast aan de hand van de documenten die u ons bij het aanvragen of wijzigen van deze verzekering geeft. Bijvoorbeeld een aankoopnota of een taxatierapport.

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 Terrorisemeschade (NHT). U vindt hierover meer informatie op www.zlm.nl/clausulebladterrorismes.

In welke landen geldt de verzekering?

De kostbaarheden zijn in de hele wereld verzekerd.

Dit geldt niet voor een schilderij, tekening, ets of een vergelijkbare zaak. Deze kostbaarheden zijn alleen verzekerd:

- als ze aanwezig zijn op het adres dat op uw polisblad staat;
- tijdens het vervoer van en naar de restaurateur;
- en tijdens het verblijf bij de restaurateur.

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.

Welke wijzigingen moet u doorgeven?

Verandert het doel waarvoor u de kostbaarheden gebruikt? Dan kan deze verandering invloed hebben op uw verzekering. U moet een verandering daarom doorgeven. Doet u dat niet, dan heeft u geen recht meer op schadevergoeding.

Geef de volgende veranderingen door:

- U gebruikt de kostbaarheden voor iets anders, bijvoorbeeld voor uw bedrijf.
- U gebruikt (een deel van) het gebouw niet meer als woonhuis, maar bijvoorbeeld voor een bedrijf.
- De bouwaard of de dakbedekking van het woonhuis is gewijzigd.
- Het woonhuis of een zelfstandig deel daarvan is niet permanent bewoond.
- Het woonhuis is helemaal of voor een deel gekraakt.
- U verhuist.

Wij kunnen op basis van deze wijziging de premie en voorwaarden aanpassen. Wij kunnen ook de verzekering beëindigen. Hiervoor geldt een opzegtermijn van 2 maanden. U ontvangt dan een deel van de premie terug. Dit is het deel van de premie waarvoor wij geen risico liepen.

3. Wat verzekerd is

U bent met deze verzekering verzekerd voor materiële schade aan kostbaarheden. De verzekering geldt voor beschadiging, verlies, vermissing en diefstal.

Wat is verzekerd?

Verzekerd is materiële schade door:

- beschadiging
- verlies
- vermissing
- of diefstal.

Deze verzekering geldt alleen voor kostbaarheden:

- waarbij u ons een aankoopnota of taxatierapport heeft laten zien;
- en die wij hebben geaccepteerd.

Geldt de verzekering bij inbraak of diefstal uit een ander gebouw dan uw woonhuis?

Deze verzekering geldt als kostbaarheden gestolen of vermist zijn, nadat iemand heeft ingebroken in een gebouw of een ruimte in een gebouw. Het gebouw of de ruimte waarin de kostbaarheden zich bevonden, moet wel afgesloten zijn geweest. Er geldt in dit geval een eigen risico van 15% van de verzekerde waarde van de kostbaarheden.

4. Wat niet verzekerd is

Deze verzekering dekt de risico's van veel gebeurtenissen. Maar wij vergoeden niet alles. Hier leest u in welke gevallen schade niet gedekt is.

Wat is niet verzekerd?

De verzekering biedt geen dekking als de schade is veroorzaakt door of te maken heeft met:

- opzettelijk of roekeloos handelen van de verzekerde. Niet verzekerd is schade die de verzekerde met opzet of door roekeloosheid heeft veroorzaakt of verergerd. Dit geldt ook als de schade al dan niet met stilzwijgende toestemming van de verzekerde is veroorzaakt of verergerd. Als verzekerde handelt u roekeloos als u zich buitengewoon onvoorzichtig gedraagt of iets nalaat, waardoor de kans groot is dat er schade ontstaat en u dat wist of redelijkerwijs had moeten weten;
- gedrag van verzekerde dat afwijkt van wat van hem verwacht mag worden;
- strafbare feiten of illegale activiteiten zoals hennepsteelt;
- verhuur van een kostbaarheid;
- een normale eigenschap van een kostbaarheid;
- normaal gebruik van een kostbaarheid. Hieronder vallen bijvoorbeeld vlekken, krassen, schrammen of deuken;
- diefstal van een kostbaarheid die onbeheerd buiten uw woonhuis is achtergelaten;
- vermissing van een kostbaarheid die onbeheerd buiten uw woonhuis is achtergelaten;
- geleidelijk werkende (weers)invloed en/of slijtage;
- een eigen gebrek van de beschadigde kostbaarheid;
- bewerking van een kostbaarheid;
- reiniging van een kostbaarheid;
- reparatie van een kostbaarheid;
- gebruik van een kostbaarheid voor een beroepsdoel (of een doel dat daarop lijkt), bijvoorbeeld tijdens een betaald optreden met een band;
- wissen of verlies van (delen van) een computerprogramma of computerbestand;
- overstroming die het gevolg is van het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen, oevers of andere waterkeringen;
- inbeslagname, verbeurdverklaring of gebruik van een kostbaarheid door een besluit van de overheid;
- insecten, ongedierte, schimmels, zwammen, groei van planten of wortels;
- aardbeving of vulkanische uitbarsting;
- atoomkernreactie;
- molest.

Wat is niet verzekerd bij een elektrisch instrument of apparaat?

Gaat het om een elektrisch (muziek)instrument of (muziek)apparaat? Dan is schade of verlies niet verzekerd als dit is veroorzaakt door:

- overbelasting
- te hoge netspanning
- kortsluiting
- zelfverhitting
- stroomlekken.

Is er alleen schade aan een buis of een lamp? Dan is dit niet verzekerd.

Wat is niet verzekerd bij een muziekinstrument?

Niet verzekerd is schade aan of verlies van de volgende onderdelen van een muziekinstrument:

- snaar
- rietje
- trommelvel
- stok.

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

Er is geen recht op een uitkering:

- 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.

5. 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.

Wat moet de verzekerde doen bij schade?

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

- Probeer uitbreiding van de schade te voorkomen.
- Neem zo snel mogelijk contact met ons op.
- Geef ons alle belangrijke gegevens en werk goed mee.
- Volg onze aanwijzingen en doe niets wat onze belangen kan schaden.
- Geef door welke andere verzekeringen ook gelden.
- Maak het mogelijk dat wij de beschadigde kostbaarheden kunnen inspecteren.
- Doe direct aangifte bij de politie in de gemeente waar de schade plaatsvond wanneer de schade is veroorzaakt als gevolg van een strafbaar feit.

Als u zich niet aan deze verplichtingen houdt, kan dit betekenen dat de schade niet verzekerd is (zie hoofdstuk 4 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.

Hoe bepalen wij de hoogte van de schadevergoeding?

Wij bepalen de hoogte van de schadevergoeding als volgt:

- Is een beschadigde kostbaarheid te herstellen? Dan vergoeden wij de herstellkosten. Wij vergoeden maximaal het verschil tussen de verzekerde waarde onmiddellijk voor de gebeurtenis en de restwaarde.
- Is een kostbaarheid totaal verloren, bijvoorbeeld doordat de kostbaarheid niet meer hersteld kan worden of gestolen of vermist is? Dan vergoeden wij de waarde van de kostbaarheid onmiddellijk voor de gebeurtenis.

Wij bepalen bij schade de waarde onmiddellijk voor de gebeurtenis als volgt:

- Is de kostbaarheid niet ouder dan 12 maanden? Dan is de waarde onmiddellijk voor de gebeurtenis gelijk aan de nieuwwaarde.
- Is de kostbaarheid ouder dan 12 maanden? Dan is de waarde lager dan de nieuwwaarde. Wij trekken 0,75% van het verzekerde bedrag af voor elke maand (of deel daarvan) dat de kostbaarheid ouder is dan 12 maanden. De aftrek is maximaal 50%. Is de dagwaarde hoger dan de waarde volgens deze regeling? Dan gaan wij uit van de hogere dagwaarde. Wij vergoeden nooit meer dan het verzekerde bedrag van de kostbaarheid.
- Is de kostbaarheid getaxieerd? Dan is de waarde onmiddellijk voor de gebeurtenis gelijk aan het bedrag van de taxatie. Wij houden bij het vaststellen van de waarde na de gebeurtenis rekening met deze taxatie. De taxatie is 6 jaar geldig vanaf de datum van het taxatierapport. Wordt de waarde van de kostbaarheid na 6 jaar niet opnieuw getaxieerd? Dan trekken wij 0,75% van het verzekerde bedrag af voor elke maand (of deel daarvan) dat de kostbaarheid ouder is dan 12 maanden. De aftrek is maximaal 50%. Is de dagwaarde hoger dan de waarde volgens deze regeling? Dan gaan wij uit van de hogere dagwaarde. Wij vergoeden nooit meer dan het verzekerde bedrag van de kostbaarheid.

Daarnaast gelden de volgende voorwaarden:

- Wij hebben het recht om schade in natura te vergoeden.
- Bij totaal verlies vergoeden wij nooit meer dan het verzekerde bedrag van een kostbaarheid.
- Bij totaal verlies vergoeden wij de schade alleen als u alle rechten met betrekking tot de verzekerde kostbaarheid aan ons overdraagt.
- Is er schade aan kostbaarheden die samen een stel vormen of bij elkaar horen? En is de waarde lager als een deel ontbreekt? Dan vergoeden wij ook deze waardevermindering. Zijn de kostbaarheden afzonderlijk getaxeerd? Dan vergoeden wij een eventuele waardevermindering niet.
- Gaat het om diefstal of vermissing van sieraden of een schilderij, aquarel, tekening of vergelijkbare zaak? En wordt deze kostbaarheid teruggevonden binnen 6 maanden nadat wij de schadevergoeding hebben betaald? Dan moet u de schadevergoeding terugbetalen. U krijgt de kostbaarheid dan terug. Wij vergoeden natuurlijk wel de kosten van gedeeltelijk verlies of beschadiging.

Is er een eigen risico?

Er is geen eigen risico.

Hoe regelen wij de schade?

Wij stellen het schadebedrag in overleg met u vast. Als het nodig is, schakelen wij een expert in.

Op verzoek van verzekerde kunnen 2 experts de schade vaststellen. Wij benoemen dan één expert en verzekerde benoemt er één. Beide experts benoemen samen een derde expert. Zijn beide experts het niet met elkaar eens over de schade? Dan doet de derde expert een definitieve uitspraak. Deze uitspraak moet liggen tussen de vaststellingen van de 2 experts.

Wij vergoeden de kosten van de tweede en derde expert. Als de kosten van de contra-expert meer bedragen dan de kosten van onze eigen expert, dan vergoeden wij de hogere kosten als deze redelijk zijn. Wij kunnen afwijken van het schadebedrag dat de experts hebben vastgesteld, als wij, u en/of een verzekerde kunnen bewijzen dat er:

- onjuiste gegevens zijn gebruikt, of;
- rekenfouten zijn gemaakt.

Wanneer betalen wij de schadevergoeding?

Wij betalen de schadevergoeding binnen 30 dagen nadat wij de noodzakelijke informatie van u hebben ontvangen.

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

Heeft u ook een andere verzekering die de schade aan uw kostbaarheden dekt? Dan zijn de verzekerde bedragen van deze verzekering en de andere verzekering samen mogelijk hoger dan waarde van de kostbaarheden. Wij verlagen dan het verzekerde bedrag van deze verzekering en de bijbehorende maxima van onze vergoedingen. Deze vermindering is gebaseerd op de verhouding tussen het totale verzekerde bedrag en de waarde van de kostbaarheden. Wij verlagen de premie niet. Wij geven ook geen premie terug.

6. 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 doen wij 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.

7. 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 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, bijvoorbeeld als u uw kostbaarheden verkoopt. Dan stopt de verzekering. Overlijdt de verzekeringnemer? Dan blijft de verzekering nog 2 maanden gehandhaafd.

8. 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 deze verzekering 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
- 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 de 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.

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. U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars: Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer: 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.

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

- via internet: www.zlm.nl/klacht-doorgeven
- per mail: 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. De verzekerde kan er ook voor kiezen de zaak voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

