



# Voorwaarden

ZLM Tijdelijke annuleringsverzekering 2012

## Inhoud

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. Wat bedoelen wij met ...?</b>                           | <b>3</b>  |
| <b>2. Algemeen</b>  | <b>4</b>  |
| Wie is verzekerd?   | 4         |
| In welke landen geldt de verzekering?                         | 4         |
| Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?           | 4         |
| <b>3. Wat verzekerd is</b>                                    | <b>5</b>  |
| Wat is verzekerd?   | 5         |
| In welke situaties geldt de annuleringsverzekering?           | 5         |
| Welke vergoedingen geven wij?                                 | 7         |
| Wat gebeurt er als één van de verzekerden moet annuleren?     | 7         |
| Kan ik een zaakwaarnemer of andere persoon meeverzekeren?     | 7         |
| Kan ik een huisdier meeverzekeren?                            | 7         |
| <b>4. Wat niet verzekerd is</b>                               | <b>8</b>  |
| Wat gebeurt er bij opzettelijk veroorzaakte schade?           | 8         |
| In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?   | 8         |
| Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?      | 8         |
| <b>5. Afhandeling van schade</b>                              | <b>9</b>  |
| Wat moet de verzekerde doen bij schade?                       | 9         |
| Hoe meldt u de schade aan ons?                                | 9         |
| Hoe regelen wij de schade?                                    | 9         |
| Hoe betalen wij de schadevergoeding?                          | 9         |
| Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt? | 9         |
| Wanneer betalen wij de schadevergoeding?                      | 10        |
| Wanneer kunt u geen claim meer indienen?                      | 10        |
| <b>6. Premie</b>  | <b>11</b> |
| Hoe berekenen wij uw premie?                                  | 11        |
| Wanneer betaalt u de premie?                                  | 11        |
| Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?                  | 11        |
| <b>7. Overige onderwerpen</b>                                 | <b>12</b> |
| Wat is de rol van Unigarant?                                  | 12        |
| Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?         | 12        |
| Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?             | 12        |
| Naar welk adres sturen wij informatie?                        | 12        |
| Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?                         | 12        |
| Hoe handelen wij een klacht af?                               | 12        |

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

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

### Annuleringskosten

Onder annuleringskosten verstaan wij de verschuldigde (gedeeltelijke) reissom en wijzigingskosten die de verzekerde moet betalen als hij zijn reis annuleert of wijzigt.

### Familieleden

In de eerste graad:

- echtgenoot of echtgenote;
- levenspartner;
- ouders;
- schoonouders;
- stiefouders;
- kinderen;
- stiefkinderen;
- aangetrouwde kinderen.

In de tweede graad:

- zussen en broers;
- schoonzussen en –broers;
- stiefzussen en –broers;
- grootouders;
- kleinkinderen.

### Gebeurtenis

Een onzeker voorval:

- waardoor een aanspraak op een uitkering kan ontstaan;
- dat plaatsvindt tijdens de duur van de verzekering.

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

### Huisgenoot

Persoon die bij het bevolkingsregister op hetzelfde adres als de verzekerde staat ingeschreven.

### Molest

Gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muerij. 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 gedeponeerd.

### Reissom

Het totaal van de bedragen voor de boekingen en reserveringen van het vervoer en verblijf. Kosten van reises of excursies op de plaats van bestemming vallen hier niet onder.

### 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 voor rekening en risico van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V. (vergunningnummer AFM 12000595) in Hoogeveen.

### Zaakwaarnemer

Een zaakwaarnemer is een persoon die niet meereist en uw vervanger is als u afwezig bent. Bijvoorbeeld iemand die op uw woning of bedrijf past. De naam van deze persoon moet aan ons zijn doorgegeven.

## 2. Algemeen

*Dit zijn de polisvoorwaarden van de Tijdelijke annuleringsverzekering 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?

Het aantal personen dat verzekerd is staat vermeld op uw polisblad. Van personen buiten uw eigen gezin die meeverzekerd zijn, vermelden wij de namen op uw polisblad.

### In welke landen geldt de verzekering?

De annuleringsverzekering geldt voor reserveringen over de gehele wereld.

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

Op uw polisblad staat op welke datum uw verzekering begint. Op het polisblad vindt u ook de datum waarop uw verzekering stopt.

## 3. Wat verzekerd is

*Met een annuleringsverzekering bent u verzekerd voor de kosten van het annuleren of tussentijds afbreken van uw reis. Er is een aantal situaties waarvoor u verzekerd bent. In dit hoofdstuk leest u daar alles over.*

### Wat is verzekerd?

Onder annulering verstaan wij het noodzakelijk afzien van, of voortijdig beëindigen van uw reis als gevolg van een voor de verzekerde onvoorzien voorval. Met de annuleringsverzekering bent u verzekerd voor de kosten van het annuleren van uw reis.

Moest u uw vakantie tussentijds afbreken? Dan krijgt u van ons een vergoeding voor de resterende dagen van uw gereserveerde vakantie. Onder een niet-genoten vakantiedag verstaan wij een aaneengesloten periode van 24 uur tijdens de gereserveerde vakantie waarvan u geen gebruik kan maken.

U bent verzekerd voor reserveringen over de hele wereld. De annuleringsverzekering start op het moment dat u boekt en duurt tot het einde van de reis. De verzekering geldt uitsluitend voor reizen met een recreatief karakter.

### In welke situaties geldt de annuleringsverzekering?

Wij vergoeden in onderstaande gevallen de kosten van het annuleren van uw reis:

- Er is sprake van een ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van:
  - een verzekerde;
  - een familielid in de eerste of tweede graad of een huisgenoot. Er moet wel direct levensgevaar (of een kans hierop) bestaan;
  - de zaakwaarnemer van een verzekerde. Deze dekking geldt alleen als de zaakwaarnemer op uw polisblad vermeld staat en u hiervoor extra premie heeft betaald;
  - een andere persoon. Deze dekking geldt alleen als deze andere persoon op uw polisblad vermeld staat en u hiervoor extra premie heeft betaald;
  - een huisdier. Deze dekking geldt alleen als dit op uw polisblad vermeld staat en u hiervoor extra premie heeft betaald.
- De verzekerde moet een verblijf bij familie of vrienden in het buitenland afzeggen, omdat het familielid of de vriend:
  - plotseling ernstig ziek is geworden, of;
  - een ernstig ongeval heeft gehad, of;
  - overleden is.

En de verzekerde heeft hierdoor geen onderdak.

- De gereserveerde accommodatie heeft schade opgelopen en is niet meer geschikt om in te verblijven.
- Na de boeking van de reis blijkt de verzekerde zwanger te zijn. Dit kan de verzekerde met een zwangerschapsverklaring aantonen.
- Bij complicaties bij de zwangerschap.
- De verzekerde kon niet of niet op tijd worden ingeënt, terwijl dit medisch noodzakelijk of verplicht is.
- De eigendommen, woning of bedrijfsgebouwen van de verzekerde zijn zo beschadigd dat hij ter plaatse aanwezig moet zijn. Hierdoor moet hij zijn reis annuleren of tussentijds terug keren. Het maakt hierbij niet uit of de verzekerde:
  - eigenaar is, of;
  - huurder is, of;
  - feitelijk de leiding heeft.
- Het eigen vervoermiddel van de verzekerde valt tijdens de heenreis uit en is niet meer te gebruiken. Het voertuig moet terug naar Nederland gebracht worden of ingevoerd worden.
- De verzekerde kan zijn eigen vervoermiddel niet meer gebruiken door een oorzaak die van buiten komt, zoals een aanrijding, diefstal of brand. Dit gebeurt binnen 30 dagen voor vertrek. Het vervoermiddel is ook niet meer op tijd te repareren. Wij vergoeden de annuleringskosten ook als het gaat om een camper, caravan of vouwwagen.

- De verzekerde wordt buiten zijn schuld onvrijwillig werkloos. De datum van ontslag is uiterlijk 1 maand na het einde van de geplande reis.
- De verzekerde krijgt een nieuwe baan. Annuleren van de reis is mogelijk als:
  - de verzekerde werkloos was en daarvoor een uitkering kreeg, en;
  - de verzekerde een contract voor onbepaalde tijd of minimaal een jaar krijgt, en;
  - de verzekerde minimaal 20 uur per week gaat werken, en;
  - de verzekerde uiterlijk 10 weken voor zijn vertrek of in de geplande reisperiode aan zijn nieuwe baan begint.
- De verzekerde krijgt onverwacht een huurwoning binnen 30 dagen voordat de reis begint. De verzekerde moet het officiële huurcontract laten zien.
- De verzekerde koopt een woning. De woning wordt opgeleverd of overgedragen binnen 60 dagen voor de start van de reis of in de geplande reisperiode.
- Verzekerde gaat scheiden. De echtscheidingsprocedure is gestart na het boeken van de reis. Hetzelfde geldt voor het ontbinden van een samenlevingsovereenkomst die notarieel is vastgelegd.
- De verzekerde moet een herexamen of hertentamen doen na zijn eindexamen bij een meerjarige schoolopleiding. Dit herexamen of hertentamen komt onverwacht. Uitstel tot na de reis is niet mogelijk.
- De verzekerde kan onverwacht geen visum krijgen. Dit geldt niet als de verzekerde (of zijn vertegenwoordiger) het visum te laat heeft aangevraagd.
- Een reisgenoot de reis annuleert vanwege een gebeurtenis die onder deze verzekering zou vallen als hij bij ons een annuleringsverzekering had. Wij vergoeden de annuleringskosten van onze verzekerde als:
  - hij door het afhaken van zijn reisgenoot alleen zou moeten reizen;
  - hij en de reisgenoot samen heen en terug zouden reizen;
  - de annuleringsverzekering van de reisgenoot de kosten van onze verzekerde niet vergoedt.
 Met verzekerde worden in dit geval alle personen bedoeld die in het bevolkingsregister op hetzelfde adres staan ingeschreven en in gezinsverband samenwonen.
- Verlies of diefstal van uw reisdocumenten binnen 24 uur voor vertrek. Dit geldt alleen als de reisdocumenten niet onbeheerd zijn achtergelaten en als niet direct vervangende reisdocumenten te krijgen zijn. De verzekerde moet direct aangifte bij de politie doen.

### Welke vergoedingen geven wij?

Wij vergoeden tot maximaal de op het polisblad genoemde reissom:

- de annuleringskosten die de verzekerde na annulering moet betalen;
- de schade bij het tussentijds afbreken van de reis. Wij vergoeden deze schade naar evenredigheid.
- de schade bij een onvoorziene ziekenhuisopname van de verzekerde (minimaal één nacht). Wij vergoeden deze schade naar evenredigheid. Deze vergoeding geldt voor:
  - de opgenomen verzekerde, en;
  - de meereizende familieleden in de eerste en tweede graad die op de polis zijn genoemd, en;
  - een andere meereizende verzekerde.
- de schade voor de verzekerde en eventueel één begeleider, als het medisch onverantwoord is om de geboekte rondreis te vervolgen. Wij vergoeden deze schade naar evenredigheid.
- de kosten van het omboeken van de reis naar een latere datum om zo te voorkomen dat de hele reis geannuleerd moet worden;
- de verhoging van de oorspronkelijke reissom bij gedeeltelijke annulering van de reis. Wij vergoeden maximaal de volledige annuleringskosten;
- de extra reiskosten van verzekerde omdat hij op medisch advies met een ander vervoermiddel dan gepland reist naar zijn vakantiebestemming;
- de schade door vertraging bij het vertrek uit Nederland of België of bij de aankomst op de vakantiebestemming. Het gaat om vertraging met een:
  - boot;
  - bus;
  - trein;
  - of vliegtuig.
 De oorzaak van de vertraging is gelegen buiten de wil van de verzekerde zelf of zijn reis- of vervoersorganisatie. Wij vergoeden de schade voor:
  - één dag bij een vertraging van 8 tot 20 uur;
  - twee dagen bij een vertraging van 20 tot 32 uur;
  - drie dagen bij een vertraging van meer dan 32 uur.
 Wij vergoeden deze schade naar evenredigheid.

### Wat gebeurt er als één van de verzekerden moet annuleren?

Als één van de verzekerden voor vertrek om een verzekerde reden moet annuleren, dan mogen ook de verzekerde gezinsleden annuleren. Als de verzekerden geen gezin vormen, dan vergoeden wij de annuleringskosten voor maximaal 4 verzekerden, of 4 verzekerde gezinnen.

Bij af- of onderbreking van de reis vergoeden wij de schade voor alle verzekerden die tot een gezin behoren. Daarnaast vergoeden wij ook de schade voor maximaal 1 extra gezin. Wij vergoeden de schade dan altijd naar evenredigheid.

### Kan ik een zaakwaarnemer of andere persoon meeverzekeren?

U kunt een zaakwaarnemer of andere persoon meeverzekeren op uw annuleringsverzekering. U betaalt hiervoor een extra premie. De kosten van het annuleren van uw reis als gevolg van overlijden, ernstige ziekte of een ongeval van deze persoon of zijn/haar familielid in de eerste graad zijn dan verzekerd.

### Kan ik een huisdier meeverzekeren?

U kunt een huisdier meeverzekeren op uw annuleringsverzekering. U moet hiervoor een extra premie betalen. Onder een huisdier verstaan wij een hond, kat of paard.

De kosten van het annuleren van uw reis als gevolg van overlijden, een levensbedriegende ziekte of ernstige verwondingen na een ongeval van uw huisdier zijn dan verzekerd. De ernst van de ziekte of verwondingen of het overlijden moet u aantonen met een schriftelijke verklaring van een dierenarts. Daarnaast moet u bij annulering een kopie van een identiteitsbewijs en de inentingskaart van uw huisdier opsturen.

## 4. Wat niet verzekerd is

Deze verzekering dekt veel redenen van annulering. Maar wij vergoeden niet alles. Hier leest u wat niet gedekt is.

### Wat gebeurt er bij opzettelijk veroorzaakte schade?

Niet verzekerd is schade die de verzekerde of een belanghebbende opzettelijk heeft veroorzaakt of verergerd. Dit geldt ook als de schade met toestemming van de verzekerde of een belanghebbende is veroorzaakt of verergerd.

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

De verzekering biedt in de volgende gevallen geen dekking:

- De schade is veroorzaakt doordat de verzekerde of een belanghebbende zich roekeloos heeft gedragen. Het maakt niet uit of dat bewust of onbewust is gebeurd.
- De schade is veroorzaakt door merkelijke schuld van de verzekerde of een belanghebbende. Het maakt niet uit of dat bewust of onbewust is gebeurd.
- De schade houdt verband met of is het gevolg van overmatig alcoholgebruik van verzekerde of de verzekerde was onder invloed van een bedwelmend of opwekkend middel.
- De schade bestaat uit gedeerde inkomsten.
- De schade ontstaat door een reden die niet genoemd is in hoofdstuk 3.
- Schade door onlusten waarbij mensen proberen het gezag omver te werpen. Hierbij worden vuurwapens gebruikt
- Schade door een ziekte, aandoening of afwijking die de verzekerde al had. Hetzelfde geldt voor een familielid in de eerste of tweede graad of voor een huisgenoot. Deze uitsluiting geldt alleen als u niet binnen 7 dagen na de boekingsdatum deze verzekering afgesloten heeft.
- De schade komt door molest.
- De schade komt door 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 een uitkering:

- als de verzekerde fraude pleegt. Behalve dat wij geen uitkering doen, kunnen wij ook andere maatregelen nemen, zoals:
  - beëindiging van deze verzekering en eventueel ook andere verzekeringen bij ons;
  - de fraude vermelden in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de verzekeringsmaatschappijen;
  - terugeisen van de uitkering (inclusief de kosten) die wij al hebben uitbetaald;
  - aangifte doen bij de politie.
- als de verzekerde zich niet houdt aan zijn verplichtingen in deze polisvoorwaarden 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:

- Neem zo snel mogelijk contact met ons op.
- Probeer te voorkomen dat de schade verder uitbreidt en volg onze aanwijzingen op.
- Geef ons zo snel mogelijk alle belangrijke gegevens en werk goed mee.
- Doe niets wat onze belangen kan schaden.
- Zorg ervoor dat u kunt bewijzen of aannemelijk kunt maken dat u schade heeft en hoe groot de schade is.
- Laat ons weten welke andere verzekering de schade misschien ook verzekert.

### Hoe meldt u de schade aan ons?

U geeft de schade binnen 14 dagen aan ons door met behulp van het Schadeaangifteformulier Annuleringsverzekering. U kunt dit formulier bij ons krijgen.

U stuurt, indien van toepassing, een aantal bijlagen bij dit formulier mee:

- de nota van de annuleringkosten;
- het boekingsbewijs of de reserveringsfactuur.

### Hoe regelen wij de schade?

Wij regelen de schade en stellen het schadebedrag vast in overleg met u. Als het nodig is, schakelen wij een deskundige in.

U kunt op eigen kosten ook een eigen deskundige als tegenexpert de schade laten vaststellen. Zijn beide deskundigen het niet met elkaar eens over de schade? Dan benoemen zij een derde deskundige. Deze deskundige doet een bindende uitspraak. Hij moet het schadebedrag binnen de grenzen van de door de 2 deskundigen vastgestelde bedragen vaststellen.

Wij vergoeden de kosten van de door u benoemde deskundige. Wij vergoeden deze kosten tot maximaal de kosten van onze deskundige. Zowel wij als u betalen de helft van de kosten van de derde deskundige.

Wij kunnen afwijken van het schadebedrag dat de deskundigen hebben vastgesteld, als wij, u en/of een verzekerde kunnen bewijzen dat er:

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

### Hoe betalen wij de schadevergoeding?

Wij betalen de schadevergoeding aan:

- u als verzekeringnemer, of;
- uw reisbureau als dit bureau daar om vraagt. U kunt hiertegen geen bezwaar maken.

Zodra vastgesteld is dat de schade gedekt is en de hoogte van de schadevergoeding door ons is vastgesteld, maken wij de schadevergoeding over. Wij maken het bedrag alleen over op een Nederlands rekeningnummer dat de verzekerde heeft doorgegeven.

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

Heeft u ook een andere verzekering of voorziening die de schade dekt? Dan ontvangt u alleen een vergoeding voor het deel van de schade dat niet verzekerd is op grond van deze andere verzekering of voorziening.

#### Wanneer betalen wij de schadevergoeding?

Wij betalen de schadevergoeding binnen 14 dagen nadat wij de schade hebben vastgesteld. Wij maken het bedrag alleen over op een Nederlands rekeningnummer dat de verzekerde heeft doorgegeven.

#### Wanneer kunt u geen claim meer indienen?

De wettelijke regels van verjaring zijn van toepassing. Dit staat in artikel 7:942 van het Burgerlijk Wetboek. Wijzen wij uw aanvraag voor een schadevergoeding af en hebben wij dat u met een aangetekende brief laten weten? Na 6 maanden vervalt uw recht om een schadeclaim in te dienen.

## 6. Premie

*Voor de premie ontvangt u van ons een factuur. U moet de premie dan binnen 30 dagen betalen.*

#### 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. U moet dit doen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.

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

Voor het betalen van de premie heeft u 30 dagen de tijd. Heeft u daarna nog niet betaald, dan ontvangt van ons een schriftelijke aanmaning. Daarna heeft u 14 dagen om de premie volledig over te maken.

Doet u dit niet, dan bent u niet meer verzekerd voor een gebeurtenis. Dit gaat in op de vijftiende dag na de datum die in de aanmaning staat. U bent verplicht de premie alsnog te betalen, inclusief rente en incassokosten. Als u van ons een schadevergoeding ontvangt, hebben wij het recht om het totaalbedrag hiervan af te trekken.

Zodra u de volledige premie betaalt, bent u weer verzekerd voor gebeurtenissen die vanaf dat moment plaatsvinden. Maar alleen als de verzekering door ons nog niet is beëindigd. Heeft zich een gebeurtenis voorgedaan tijdens de periode dat er geen dekking was? Wij vergoeden deze dan niet, ook niet als u de premie alsnog heeft voldaan.

## 7. 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.*

### Wat is de rol van Unigarant?

Wij bieden de Unigarant annuleringsverzekering aan onder de naam ZLM Tijdelijke annuleringsverzekering. Wij hebben van Unigarant Verzekeringen een volmacht gekregen. De voorwaarden zijn van ons, u ontvangt een polisblad van ons en wij ontvangen de premie. Unigarant behandelt de schades.

### Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?

Voor uw annuleringsverzekering geldt het Nederlands recht.

### 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.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).

### 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;
- 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? Geef dit schriftelijk aan ons door.

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 Financiële Instellingen 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? Dan kan hij een klacht indienen bij onze directie. 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).