

Voorwaarden

Woonverzekering Leeswijzer

Hoe vindt u het antwoord op uw vraag?

- Blader door het document.
- Klik op een vraag in het overzicht.
- Zoek op een woord met Ctrl + F.

Hoe leest u deze voorwaarden?

De kern van het antwoord is zwart.

- Het bolletje licht het antwoord toe.
 - Lees die toelichting ook!
- Soms is er geen zwart antwoord.
 - Bij een vraag met veel antwoorden.
- Lees altijd het antwoord met alle toelichtingen.

Wat is het verschil tussen voorwaarden en rechten & plichten?

We vervangen het woord voorwaarden door rechten & plichten.

- Want wij denken niet in voorwaarden voor onze klanten.
- Wij denken in rechten & plichten.
 - Niet alleen voor onze klanten. Maar ook voor ons.

Voorwaarden

Woonverzekering

Overzicht - Wat wilt u weten?

Klik op de verzekering waar u een vraag over heeft. U kunt ook door het document bladeren.

Pechhulp Wonen (WO3110)

3

Algemeen (WO6100)

9

In dit deel vindt u de algemene rechten en plichten.
Per verzekering zijn er aanvullende rechten en plichten.

Uw rechten & plichten

Voorwaarden

Woonverzekering Pechhulp Wonen

Uw Rechten & Plichten

W03110

Wat wilt u weten? – Over uw verzekering Pechhulp Wonen

Klik op de vraag om naar het antwoord te gaan.

Pechhulp Wonen	5
1. Wie is verzekerd?	5
2. Welke veranderingen meldt u binnen 60 dagen?	5
Verzekerd	6
3. Wat is verzekerd?	6
4. In welke situaties krijgt een verzekerde hulp van ons?	6
Niet verzekerd	7
5. Wanneer krijgt verzekerde geen hulp?	7
Bij pech	8
6. Wanneer meldt een verzekerde pech?	8
7. Wat doet een verzekerde bij pech?	8
8. Hoe helpen we bij pech?	8
9. Wat betalen we als er een monteur langskomt?	8

Deze verzekering is voor pech in de woning.

- U leest in dit document precies wat er wel en niet verzekerd is.
- En wat er gebeurt bij pech.

Dit document is een aanvulling op de algemene rechten & plichten.

Pechhulp Wonen

1. Wie is verzekerd?

Verzekeringnemer = u.

- Persoon die de verzekering Pechhulp Woon heeft afgesloten.

De persoon of personen met wie u samenwoont.

- De persoon of personen waarmee u een gezin vormt.
- Bijvoorbeeld een kind, pleegkind of partner.

2. Welke veranderingen meldt u binnen 60 dagen?

- U verhuist.

Verzekerd

3. Wat is verzekerd?

Hulp als een verzekerde pech heeft in de woning.

- De woning op het risicoadres.
 - Het risicoadres staat op het polisblad.
- Er gebeurt iets onverwachts waardoor verzekerde hulp nodig heeft.
- De hulp of het herstel wordt gedaan door een monteur die is ingeschakeld door Centraal Beheer.

4. In welke situaties krijgt een verzekerde hulp van ons?

Er zit een storing in de centrale verwarming of warmwaterinstallatie.

- Of een onderdeel dat erop is aangesloten.
- Werkt de installatie met gas? Dan moet die het keurmerk van Stichting Gaskeur hebben.
- Niet: als verzekerde de centrale verwarming of warmwaterinstallatie huurt of leaset.

Het riool is verstopt.

Alleen bij het ontstoppen van het riool.

De leidingen zijn kapot of bevroren.

- Gasleidingen, verwarmingsleidingen en waterleidingen die in de woning zitten.
- Verzekerde is eigenaar van de leidingen.

Er is een stroomstoring.

- De storing zit tussen de meterkast en het stopcontact of de lichtknop.
 - Of aan de aardlekschakelaar.

Een verzekerde kan de woning niet meer in of uit.

- verzekerde moet zijn legitimatiebewijs laten zien voordat we hem helpen.
 - Bijvoorbeeld zijn paspoort of rijbewijs.

Er zit een storing in een huishoudelijk apparaat.

- Koelkast, vriezer of koelvriescombinatie.
- Wasmachine of wasdroger.
- Vaatwasser.
- Kooktoestellen, oven of magnetron.

Als andere huishoudelijke apparaten het niet meer doen helpen we niet.

Er zit een wespennest ergens op het adres dat op het polisblad staat.

- Verzekerde weet waar het wespennest zit.
- We betalen de kosten om het wespennest te verdelgen.

Niet verzekerd

Kijk ook in de algemene voorwaarden

In onze [algemene rechten & plichten](#) staan situaties die nooit verzekerd zijn:

- Ernstige conflicten (molest).
- Atoom.
- Fraude.
- Terreur.
- Nalatigheid.

Per situatie staat in de algemene rechten & plichten precies wat nooit verzekerd is.

Hieronder staat wat verder niet verzekerd is bij uw pechhulpverzekering.

5. Wanneer krijgt verzekerde geen hulp?

De buitenleidingen zijn bevroren.

De sifon en gootsteen zijn verstopt.

De woning wordt slecht onderhouden.

- Ook als verzekerde onze adviezen niet opvolgde na de vorige schademelding.

Er zitten fouten in de constructie van de woning.

- Bijvoorbeeld verkeerd geïnstalleerde apparaten of installaties.

De woning wordt ergens anders voor gebruikt.

- Ook als u hier niets van wist.
- Bijvoorbeeld als hennepkwekerij.

Verzekerde wist bij het sluiten van de verzekering al dat hij hulp nodig had.

- Of hij wist dat het eraan zat te komen.
- Bijvoorbeeld: het riool was al verstopt.

De schade ontstaat door een aardbeving of vulkaanuitbarsting.

- En alles wat daarmee te maken heeft.

De kosten van reparatie zijn hoger dan de waarde van het kapotte apparaat.

- De monteur bepaalt of dit zo is.
- Het gaat om de waarde van het apparaat direct voor de schade.

Bij pech

6. Wanneer meldt een verzekerde pech?

Meld zo snel mogelijk dat u hulp nodig heeft.

- Bij een misdrijf doet u aangifte bij de politie.

7. Wat doet een verzekerde bij pech?

- Verzekerde doet alles om te voorkomen dat u hulp nodig heeft.
- Verzekerde doet alles om de hulp zo klein mogelijk te houden.
- Verzekerde doet alles wat wij vragen voor de afhandeling.
- Verzekerde volgt onze aanwijzingen op.
- Verzekerde werkt mee om de hulp te regelen.
- Verzekerde doet niets wat nadelig is voor ons.

8. Hoe helpen we bij pech?

We vertellen via de telefoon wat verzekerde moet doen om het probleem op te lossen.

We sturen hulp.

- De persoon die u komt helpen belt u binnen een half uur.
 - Is er haast bij? De hulp komt zo snel mogelijk.
 - Is er geen haast bij? De hulp komt op maandag tot en met vrijdag tussen 8.00 en 17.00 uur.

9. Wat betalen we als er een monteur langskomt?

Alle kosten.

- Ook voorrijdkosten.
 - Niet: als er niemand thuis is als de monteur langskomt.
- Ook kosten van materiaal dat de monteur nodig heeft.
 - Maximaal € 100,-
 - Zijn de kosten hoger? Dan betaalt verzekerde de rest zelf.

Voorwaarden

Woonverzekering Algemeen

Uw rechten & plichten

WO6100

Wat wilt u weten? – over uw Woonverzekering Algemeen

Klik op de vraag om naar het antwoord te gaan.

Woonverzekering Algemeen	11
1. Wie is de verzekeringnemer?	11
2. Bij wie heeft u de verzekering afgesloten?	11
Begin en einde van de Woonverzekering	12
3. Hoelang duurt een verzekering binnen de Woonverzekering?	12
4. Wanneer mag u een verzekering stoppen?	12
5. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen zonder opzegtermijn?	12
6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn?	12
Niet verzekerd binnen de Woonverzekering	13
7. Wanneer is schade niet verzekerd?	13
8. Bent u verzekerd tegen terrorisme?	13
Premie voor uw Woonverzekering	14
9. Wat zit er in de premie?	14
10. Hoe hoog is uw premie?	14
11. Wanneer krijgt u de nota van een automatische incasso?	14
12. Wanneer moet de premie op onze rekening staan?	14
13. Wanneer heeft u te laat betaald?	14
14. Wat als u 1 premiebetaling overslaat?	14
15. Wat zijn de gevolgen als u te laat betaalt?	14
Aanpassen van uw Woonverzekering	15
16. Wanneer mogen wij de premie of de rechten & plichten aanpassen?	15
17. Wat als wij de premie of rechten & plichten aanpassen?	15
Privacy	16
18. Aan wie geeft u uw gegevens?	16
19. Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?	16
20. Wat mogen wij nog meer met uw gegevens?	16
21. Welke privacyregels gebruiken wij?	16
22. Welk adres gebruiken wij?	16
Klachten over uw Woonverzekering	17
23. Wat doet u met een klacht?	17
24. Welk recht is van toepassing op de Woonverzekering?	17
Begrippen	18
Ernstige conflicten (molest)	18
Fraude	18
NHT	18
Terrorisme	18

In dit document staan de algemene rechten & plichten.

- Die gelden voor alle verzekeringen binnen uw Woonverzekering.
- Per verzekering zijn er aanvullende rechten & plichten.

Woonverzekering Algemeen

1. Wie is de verzekeringnemer?

Met wie wij deze verzekering afsluiten.

- De verzekeringnemer = **u**.
 - U sluit de verzekering af.
 - U betaalt de premie.
 - U kunt de verzekering stoppen.
 - U kunt vragen de verzekering aan te passen.
- De gegevens van de verzekeringnemer staan op het polisblad.

2. Bij wie heeft u de verzekering afgesloten?

Bij Achmea Schadeverzekeringen N.V.

- Achmea Schadeverzekeringen = **wij**.

Begin en einde van de Woonverzekering

3. Hoelang duurt een verzekering binnen de Woonverzekering?

Tot de einddatum.

- De einddatum staat op het polisblad.

De verzekering wordt automatisch 1 jaar verlengd op de einddatum.

4. Wanneer mag u een verzekering stoppen?

In het 1^e jaar van de Woonverzekering: Op de einddatum.

- De einddatum staat op het polisblad.

Na het 1^e jaar van de Woonverzekering.

- Opzeggen: 1 maand voor de datum dat u wilt stoppen.
- Opzeggen per einddatum kan op ieder moment.

Bel (055) 579 80 00 om op te zeggen.

Te veel betaalde premie krijgt u terug.

5. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen zonder opzegtermijn?

U betaalt uw premie niet op tijd.

- Wij mogen alle verzekeringen binnen de Woonverzekering stoppen.
- Niet betaalde premie blijft u schuldig.

U of een verzekerde pleegt fraude.

- Wij mogen alle verzekeringen binnen de Woonverzekering stoppen.
- U moet uitkeringen en kosten terugbetalen.
- U krijgt geen premie terug.
- Wij mogen de fraude doorgeven aan de politie.
- Wij mogen de fraude registreren.
 - Alle verzekeraars in Nederland kunnen dit zien.

Bij [Begrippen](#) ziet u wat wij onder fraude verstaan.

U meldt een belangrijke verandering.

- Wij mogen de verzekering waarvoor de verandering geldt, stoppen.
- Te veel betaalde premie krijgt u terug.

Bij de verschillende verzekeringen leest u wat belangrijke veranderingen zijn.

6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn?

Als wij een schade hebben betaald.

- Tot 30 dagen na een betaling mogen we laten weten dat de verzekering stopt.
- Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.
- Wij mogen alleen de verzekering stoppen waarvoor we schade hebben betaald.

Als wij een schade hebben afgewezen.

- Tot 30 dagen na de afwijzing mogen we laten weten dat de verzekering stopt.
- Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.
- Wij mogen alleen de verzekering stoppen waarvoor we de schade hebben afgewezen.

In bijzondere gevallen.

- Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.

Op een einddatum.

- De einddatum staat op het polisblad.

Te veel betaalde premie krijgt u in al deze gevallen terug.

Niet verzekerd binnen de Woonverzekering

Hieronder staan de algemene gevallen waarin een schade niet is verzekerd. Deze gelden voor alle verzekeringen binnen de Woonverzekering. Per verzekering zijn er aanvullende situaties waarin een schade niet is verzekerd. Deze aanvullende situaties vindt u in de rechten & plichten van de verschillende verzekeringen.

7. Wanneer is schade niet verzekerd?

Schade door ernstige conflicten (molest).

Bij ernstige conflicten, zoals een oorlog, kunnen veel gewonden vallen. De schade die dan ontstaat, is groter dan verzekeraars kunnen betalen. Daarom is er bij ernstige conflicten geen uitkering.

- Met ernstige conflicten bedoelen we geen voetbalrellen of grote feesten.
- Ernstige conflicten zijn bij alle verzekeraars uitgesloten.
- Wij volgen de omschrijving van het Verbond van Verzekeraars.

Bij [Begrippen](#) vindt u de volledige omschrijving.

Schade door een atoomkernreactie.

- Of schade die met een atoomkernreactie samenhangt.

U of een verzekerde pleegt fraude.

- Wij mogen alle verzekeringen binnen de Woonverzekering stoppen.
- U moet uitkeringen en kosten terugbetalen.
- U krijgt geen premie terug.
- Wij mogen de fraude doorgeven aan de politie.
- Wij mogen de fraude registreren.
 - Alle verzekeraars in Nederland kunnen dit zien.

Bij [Begrippen](#) ziet u wat wij onder fraude verstaan.

U of een verzekerde houdt zich niet aan deze rechten & plichten.

- En dit is voor ons nadelig.

8. Bent u verzekerd tegen terrorisme?

Ja, zodra wij een schade terugkrijgen van de NHT.

(NHT = Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden).

- Een besluit van de NHT is bindend voor u en voor ons.
- Bij een aanslag is er maximaal 1 miljard euro voor alle verzekerden.

Bij [Begrippen](#) vindt u een uitleg van de NHT en terrorisme.

Premie voor uw Woonverzekering

9. Wat zit er in de premie?

- De premie voor alle verzekeringen binnen uw Woonverzekering.
- Assurantiebelasting.
- Eventuele kosten als u per maand betaalt.

U betaalt de hele jaarpremie vooruit. Tenzij u kiest voor maandbetaling.

10. Hoe hoog is uw premie?

Uw premie staat op de nota.

- De nota krijgt u toegestuurd.

11. Wanneer krijgt u de nota van een automatische incasso?

Voor de jaarlijkse einddatum.

- U krijgt de nota 14 dagen voor de incassodatum.
 - Tenzij ons dit door overmacht niet lukt.

Als er iets verandert.

- Als het bedrag verandert.
- Als de incassodatum verandert.
- Als de betaaltermijn verandert.
- U krijgt de nota 14 dagen voor de incassodatum.
 - Tenzij er iets verandert vlak voor de incassodatum.

12. Wanneer moet de premie op onze rekening staan?

Op het moment dat op de nota staat.

- U krijgt een herinnering.
- Na de herinnering heeft u nog 14 dagen om te betalen.
- Na die 14 dagen kunnen wij juridische stappen ondernemen.

13. Wanneer heeft u te laat betaald?

Als de premie 14 dagen na de herinnering niet op onze rekening staat.

- De hele premie moet op onze rekening staan.

14. Wat als u 1 premiebetaling overslaat?

Ook dan bent u te laat met betalen.

- Ook als u volgende premies wel betaalt.

15. Wat zijn de gevolgen als u te laat betaalt?

U bent niet verzekerd.

- Voor schades die zijn ontstaan vanaf de betaaldatum die op de nota staat.
 - U heeft ook geen recht op hulpverlening.
 - De dag nadat de premie op onze rekening staat, bent u weer verzekerd.

Wij mogen de totale jaarpremie in 1 keer opeisen.

- Voor alle verzekeringen binnen de Woonverzekering.

Wij mogen alle verzekeringen binnen de Woonverzekering stoppen.

- Niet betaalde premie blijft u schuldig.

Wij mogen u registreren als wanbetaler.

- Alle verzekeraars van de Achmea Groep kunnen dit inzien.

U betaalt rente en incassokosten.

Aanpassen van uw Woonverzekering

16. Wanneer mogen wij de premie of de rechten & plichten aanpassen?

Als de consumentenprijzen veranderen.

- Wij mogen aanpassen op de verlengingsdatum.
- Wij volgen de indexen van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Als er voor ons een reden is om de premie of rechten & plichten aan te passen.

- Wij mogen aanpassen op de verlengingsdatum.
- Bijvoorbeeld omdat we erg veel schades hebben.

Als uw situatie verandert.

- Belangrijke veranderingen meldt u direct.
 - Bij de verschillende verzekeringen leest u wat belangrijke veranderingen zijn.

Als wij dit doen voor een groep klanten of een groep verzekeringen.

- Wij mogen aanpassen op ieder moment van het jaar.
- Voor de hele groep op dezelfde manier.
- Voor de hele groep op het zelfde moment.
- Alleen in bijzondere gevallen.

17. Wat als wij de premie of rechten & plichten aanpassen?

U mag de verzekering binnen 1 maand na de verandering stoppen.

- De verzekering stopt dan op de dag dat de verandering ingaat.
- Niet als wij aanpassen doordat er iets in de wet verandert.
- Niet als wij de premie verlagen of de verzekering verbeteren.
- Niet als wij de premie veranderen.
 - Aan de hand van het indexcijfer van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Alleen de verzekering die we aanpassen.

Privacy

18. Aan wie geeft u uw gegevens?

De Achmea Groep.

- De Achmea groep gebruikt uw gegevens.
 - Centraal Beheer is onderdeel van de Achmea Groep.
- Achmea B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens.
- Door de Woonverzekering te sluiten, geeft u uw toestemming.

19. Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

- Om u aanbiedingen te doen.
 - U kunt zich afmelden op www.centraalbeheer.nl.
- Om uw verzekering te regelen.
- Om ons en andere banken of verzekeraars te beschermen tegen fraude.
- Om statistieken te kunnen maken.
- Om ons aan de wet te houden.

20. Wat mogen wij nog meer met uw gegevens?

- Doorgeven aan CIS (Stichting Centraal Informatiesysteem).
 - Wij mogen bij CIS ook kijken welke gegevens van u bekend zijn.
 - Alle verzekeraars in Nederland kunnen deze gegevens zien.

21. Welke privacyregels gebruiken wij?

- De regels uit ons privacyreglement: www.centraalbeheer.nl.
- De regels uit de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen: www.verzekeraars.nl.
- De regels uit de Wbp (Wet bescherming persoonsgegevens).

22. Welk adres gebruiken wij?

Het laatste adres dat bij ons bekend is.

- Geef door als uw huisadres verandert.
- Geef door als uw postadres verandert.
- Geef door als uw e-mail verandert.

Klachten over uw Woonverzekering

23. Wat doet u met een klacht?

U legt uw klacht voor aan ons.

- Via onze site www.centraalbeheer.nl.
- Per post: Centraal Beheer, Afdeling Klachtenservice, Postbus 9150, 7300 HZ Apeldoorn.
- Per telefoon: (055) 579 8000.

Leg uw klacht voor aan het KIFID als er een meningsverschil blijft.

(KIFID = Klachten Instituut Financiële Dienstverlening).

- Via hun site: www.kifid.nl.
- Per post: KIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.
- Per telefoon: (0900) 355 2248.

U kunt een klacht altijd aan de rechter voorleggen.

24. Welk recht is van toepassing op de Woonverzekering?

Het Nederlands recht.

Begrippen

Ernstige conflicten (molest)

Gewapend conflict.

Een conflict tussen staten of georganiseerde groepen waarbij wapens worden gebruikt. (Ook acties van de vredesmacht van de Verenigde Naties).

Burgeroorlog.

Een min of meer georganiseerde strijd tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.

Opstand.

Georganiseerd verzet met geweld tegen het openbaar gezag.

Binnenlandse onlusten.

Min of meer georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.

Oproer.

Een min of meer gewelddadige actie tegen het openbaar gezag.

Muiterij.

Een min of meer georganiseerde gewelddadige actie van leden van een groep tegen hun leiders.

Met deze omschrijvingen sluiten wij aan bij de omschrijving van het Verbond van Verzekeraars (gedeponeerd 2 november 1981, nummer 136/1981 rechtbank Den Haag).

Fraude

U of een verzekerde vertelt niet de waarheid of vertelt niet alles:

- Of om een vergoeding van ons te krijgen.
- Of om een verzekering af te sluiten of te houden.

NHT

Verzekeraars hebben in 2003 de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT) opgericht.

Wij hebben het terrorismerisico bij de NHT herverzekerd.

Op deze herverzekering is het Protocol Afwikkeling Claims van toepassing. Dit protocol kunt u downloaden op

www.terrorismeverzekerd.nl.

Terrorisme

Schade door:

- Een aanslag met politiek, religieus of ideologisch doel waarbij sprake is van geweld of besmetting via ziektekiemen/schadelijke stoffen.
- Maatregelen om zo'n aanslag te voorkomen of de gevolgen te beperken.

**Even Apeldoorn bellen
(055) 579 8000.**