

Voorwaarden

Delta Lloyd Woonhuisverzekering

B 03.2.39 G



Inleiding

Deze voorwaarden beschrijven uw verzekering. Deze verzekering vangt financiële tegenvallers op bij *schade* aan uw *woning*.

Bij de Woonhuisverzekering kunt u kiezen uit de dekking Extra uitgebreid of Compleet. U kunt de verzekering nog uitbreiden met de dekking Glas. Daarnaast kunt u 10 procent extra vergoeding meeverzekeren. Op uw polisblad staat hoe u bent verzekerd.



Hebt u vragen of wilt u een verandering doorgeven?

Hebt u vragen over uw verzekering? Wilt u een wijziging doorgeven? Neem dan contact op met uw adviseur of Gevolmachtigd Agent. Het adres en telefoonnummer van uw adviseur of Gevolmachtigd Agent staat op uw polisblad.

Belangrijk om vooraf te weten

In deze voorwaarden zijn woorden schuin gedrukt. Deze woorden hebben een speciale betekenis. De uitleg daarvan staat in de begrippenlijst achter in deze voorwaarden.



Welke veranderingen moet u altijd doorgeven?

De volgende verandering moet u **binnen 14 dagen** aan ons melden nadat deze zich voordoet:

- 1 Personen (bijvoorbeeld krakers) gebruiken zonder uw toestemming uw *woning* of een gedeelte daarvan. In het hoofdstuk 'Wat dekt uw woonhuisverzekering?' leest u hoe u bent verzekerd in deze situatie als *wij* de verandering accepteren.

De volgende veranderingen moet u **binnen 30 dagen** aan ons melden nadat deze zich voordoen:

- 2 U verwacht dat uw *woning*, of een zelfstandig deel ervan, meer dan 2 maanden *onbewoond* is. In het hoofdstuk 'Wat dekt uw woonhuisverzekering' leest u hoe u bent verzekerd in deze situatie als *wij* de verandering accepteren.
- 3 U gaat uw *woning* (ingrijpend) verbouwen. U gaat bijvoorbeeld:
 - de bouwaard (het materiaal waar de buitenmuren van zijn gemaakt) veranderen;
 - de dakbedekking veranderen;
 - een garage of een serre aanbouwen.
- 4 U gaat uw *woning* op een andere manier gebruiken dan op uw polisblad staat of de bestemming wijzigt. U gaat bijvoorbeeld een praktijkruimte inrichten of u gaat uw *woning* verhuren.
- 5 U verhuist.
- 6 Het *verzekerd belang* van uw *woning* gaat over naar anderen, bijvoorbeeld omdat u uw *woning* verkoopt, of omdat u overlijdt.
- 7 Één of meer gegevens die op uw polisblad staan, veranderen.

Wat gebeurt er als u veranderingen aan ons doorgeeft?

Wij beoordelen de veranderingen. Door de veranderingen kan de *premie* hoger of lager worden. Ook is het mogelijk dat *wij* de veranderingen niet accepteren of dat *wij* de verzekering stoppen. U bent pas verzekerd in de nieuwe situatie, als *wij* schriftelijk hebben bevestigd dat *wij* de verzekering willen voortzetten. En onder welke voorwaarden.

Wat gebeurt er als u veranderingen niet of niet op tijd aan ons doorgeeft?

Geeft u de veranderingen niet of niet binnen de termijn aan ons door? Dan vervalt na deze termijn uw recht op schadevergoeding. In deze gevallen hebt u wél recht op schadevergoeding:

- 1 *Wij* zouden uw verzekering tegen dezelfde voorwaarden voortzetten, als u de verandering op tijd had doorgegeven.
- 2 *Wij* zouden uw verzekering voortzetten tegen een hogere *premie*. In dat geval vergoeden *wij* uw *schade* in dezelfde verhouding als de *premie* die u hebt betaald staat tegenover de hogere *premie* die u moest betalen, als u de verandering op tijd had doorgegeven.

Wat moet u doen bij schade?

Probeer de *schade* zo veel mogelijk te beperken. Geef de *schade* vervolgens zo snel mogelijk aan ons door. Dat kan op één van deze manieren:

- Bel altijd uw adviseur of Gevolmachtigd Agent.
- Vul een schadeformulier in en stuur dat naar uw adviseur of Gevolmachtigd Agent. Het adres en telefoonnummer van uw adviseur of Gevolmachtigd Agent staat op uw polisblad.

Is er sprake van *aanrijding* of *aanvaring*? Of een strafbaar feit zoals *diefstal*, *inbraak* of *vandalisme*? Doe dan meteen aangifte bij de plaatselijke politie.

Welke service bieden wij u bij schade?

Als de *schade* verzekerd is en gerepareerd kan worden, zorgen wij voor het herstel. Bijvoorbeeld door reparatie van uw parketvloer, aanrechtblad of kapotte raam. Uw *schade* wordt snel en goed hersteld, op een moment dat het u uitkomt. U hoeft geen geld voor te schieten. De reparateur stuurt de factuur rechtstreeks naar Delta Lloyd. Wordt de *schade* via Direct Schade Herstel gerepareerd? Dan verminderen wij uw (eventuele) eigen risico met de helft.

Wat moet u doen bij glasschade?

Hebt u glasschade die verzekerd is? Neem dan contact op met Service Glasherstel via telefoonnummer 0800 022 66 88. Wij betalen de nota rechtstreeks aan Service Glasherstel.

Noodhulp

Hebt u noodhulp nodig? Neem ook dan contact op met uw adviseur of met ons. Buiten kantoor-tijden kunt u contact opnemen met de Delta Lloyd Hulpdienst: 026 - 400 23 90. Of vanuit het buitenland +31 26 400 23 90. De Delta Lloyd Hulpdienst beoordeelt of het noodzakelijk is om u noodhulp te bieden. Wij betalen de kosten van noodhulp als de *schade* verzekerd is.

Wat staat er in deze voorwaarden?

| | |
|---|-----------|
| Inleiding | 2 |
| Welke veranderingen moet u altijd doorgeven? | 2 |
| Wat moet u doen bij schade? | 3 |
| Wat dekt uw Woonhuisverzekering? | 5 |
| Waar bent u verzekerd? | 5 |
| Waarvoor bent u verzekerd tijdens <i>aanbouw of verbouw</i> ? | 5 |
| Waarvoor bent u verzekerd als anderen zonder toestemming uw <i>woning</i> gebruiken? | 5 |
| Waarvoor bent u verzekerd als uw <i>woning onbewoond</i> is? | 5 |
| Waarvoor bent u verzekerd? | 5 |
| Dekking Extra uitgebreid | 5 |
| Dekking Compleet | 7 |
| Dekking Glas | 7 |
| Wat dekt uw Woonhuisverzekering nooit? | 8 |
| Algemeen | 8 |
| Dekking Extra uitgebreid | 8 |
| Dekking Compleet | 8 |
| Dekking Glas | 9 |
| Wat gebeurt er bij schade en wat keren wij uit? | 9 |
| Stap 1. Wat doen wij als u een <i>schade</i> aan ons doorgeeft? | 9 |
| Stap 2. Hoe bepalen wij of uw <i>schade</i> is verzekerd? | 10 |
| Stap 3. Hoe bepalen wij de omvang van een <i>schade</i> ? | 10 |
| Stap 4. Hoe berekenen wij welk bedrag u krijgt uitgekeerd? | 11 |
| Stap 5. Welke andere kosten vergoeden wij nog meer als uw <i>schade</i> is verzekerd? | 12 |
| Welke verplichtingen hebt u als u schade hebt? | 14 |
| Wanneer begint en stopt uw verzekering? | 14 |
| Welke andere afspraken zijn er? | 15 |
| Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen dekking bieden? | 15 |
| Hoe gaan wij om met terrorismeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving? | 15 |
| Wanneer kunnen wij de <i>premie</i> of de voorwaarden aanpassen? | 16 |
| Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering? | 16 |
| Wat gebeurt er als u de <i>premie</i> niet betaalt? | 17 |
| Wat moet u doen als u een klacht hebt? | 18 |
| Wat doen wij met uw gegevens? | 18 |
| Wat doen wij bij fraude? | 18 |
| Waarom is het belangrijk dat u juiste informatie aan ons verstrekt? | 19 |
| Begrippenlijst | 20 |



Wat dekt uw Woonhuisverzekering?

U bent verzekerd voor materiële schade aan uw woning. De schade moet plotseling en onvoorzien zijn veroorzaakt of ontstaan door een gebeurtenis:

- die zich voordoet tijdens de looptijd van deze verzekering, en;
- die *u* niet kon voorzien toen *u* deze verzekering afsloot of wijzigde.

Hebt *u* deze verzekering op een later tijdstip uitgebreid? Dan geldt het tijdstip van die uitgebreidere verzekering als het moment waarop *u* de verzekering afsloot.

Waar bent *u* verzekerd?

Op uw polisblad staat welke woning verzekerd is, en op welk adres.

Waarvoor bent *u* verzekerd tijdens aanbouw of verbouw?

Verbouwt *u* uw woning of bouwt *u* er een deel aan? En ontstaat er dan schade? Dan is uw woning alleen verzekerd voor schade door brand, explosie, directe blikseminslag, aanrijding, aanvaring, lucht- en ruimtevaartuigen en meteorieten. Deze beperking geldt niet als *u* kunt aantonen dat de schade niet komt door het verbouwen of aanbouwen.

Waarvoor bent *u* verzekerd als anderen zonder toestemming uw woning gebruiken?

Gebruiken personen zonder uw toestemming uw woning of gedeelten daarvan, bijvoorbeeld krakers? Dan bent *u* alleen verzekerd voor schade door brand, explosie, directe blikseminslag, storm, lucht- en ruimtevaartuigen en meteorieten.

Waarvoor bent *u* verzekerd als uw woning onbewoond is?

Is uw woning 2 maanden aaneengesloten onbewoond? Dan is schade door diefstal en/of vandalisme alleen verzekerd na inbraak. Is uw woning na 6 maanden nog steeds onbewoond? Dan is uw woning alleen verzekerd voor schade door brand, explosie, directe blikseminslag, storm, lucht- en ruimtevaartuigen en meteorieten. Wij rekenen vanaf de dag dat het woning onbewoond is.

Waarvoor bent *u* verzekerd?

Op uw polisblad staat of *u* de dekking Extra uitgebreid of Compleet hebt verzekerd. *U* kunt de dekking Compleet alleen samen met de dekking Glas afsluiten.

Dekking Extra uitgebreid

In de tabel 'Extra uitgebreid' leest *u* voor welke schade uw woning verzekerd is.

| Extra uitgebreid | |
|--|--|
| Schade veroorzaakt of ontstaan door: | Welke beperkingen gelden? |
| <i>brand</i> . Ook als die <i>brand</i> dicht bij uw woning is. | |
| <i>schroeien, smelten, verkolen, broeien en zengen</i> | |
| <i>explosie</i> | |
| directe blikseminslag, overspanning of <i>inductie</i> | |
| rook en roet uit een verwarmingsinstallatie | De verwarmingsinstallatie moet permanent op de schoorsteen van uw woning zijn aangesloten. |
| olie die stroomt uit vaste, metalen leidingen of metalen tanks die onderdeel zijn van een centrale verwarming. | De verwarmingsinstallatie moet permanent op de schoorsteen van uw woning zijn aangesloten. Haarden en kachels die permanent op de schoorsteen zijn aangesloten horen hier ook bij. |
| <i>directe neerslag</i> die uw woning binnendringt | <i>Wij</i> vergoeden niet de <i>reparatiekosten</i> van <i>daken, dakgoten</i> en <i>afvoerpijpen</i> . |

| | |
|--|---|
| <i>indirecte neerslag die uw woning binnendringt</i> | De regenval moet plaats hebben gevonden op of dicht bij de plaats waar de <i>schade</i> is ontstaan. Er moet ten minste: - 40 mm neerslag vallen binnen 24 uur, of; - 53 mm neerslag vallen binnen 48 uur, of; - 67 mm neerslag vallen binnen 72 uur. |
| inslag van hagelstenen | |
| water en stoom uit: - aan- en afvoerleidingen van de waterleiding-installatie binnen of buiten uw <i>woning</i> , inclusief permanent aangesloten vulslangen; - toestellen en installaties die op leidingen zijn aangesloten die water aanvoeren of afvoeren; - een centrale verwarming. <i>Wij</i> vergoeden ook de kosten om het defect op te sporen en leidingen in uw <i>woning</i> te herstellen. Ook vergoeden <i>wij</i> dan de kosten van hak-, breek-, en herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van uw <i>woning</i> . Het maakt hierbij niet uit of de waterschade is ontstaan door overstromen of overlopen. Ook verzekerd is de gevolgschade doordat tegelwerk, vloeren, wanden of (kit)voegen van uw badkamer vocht doorlaten. | - Er moet sprake zijn van: - een defect dat plotseling ontstaat, of; - een verstopping. - Permanent aangesloten vulslangen moeten geschikt zijn voor constante waterdruk (dus geen tuinslangen). - Het herstel van de oorzaak van de <i>schade</i> is niet verzekerd. |
| water dat uw <i>woning</i> binnendringt door verstopping van rioolputten of rioolbuizen. | |
| water dat uit een aquarium of waterbed stroomt. | Er moet sprake zijn van een defect dat plotseling ontstaat. |
| bevriezing van: - aan- en afvoerleidingen van de waterleiding-installatie binnen of buiten uw <i>woning</i> ; - toestellen en installaties die op deze leidingen zijn aangesloten; - de centrale verwarming. <i>Wij</i> vergoeden ook de kosten om het defect op te sporen en leidingen, installaties en toestellen in uw <i>woning</i> te herstellen. Ook vergoeden <i>wij</i> dan de kosten van hak-, breek-, en herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van uw <i>woning</i> . | |
| <i>storm</i> | Er moet sprake zijn van een windsnelheid van ten minste 14 meter per seconde (windkracht 7). |
| <i>diefstal</i> van materialen | De materialen moeten 'aard- en nagelvast' aan uw <i>woning</i> bevestigd zijn. |
| <i>Inbraak</i> , poging tot <i>inbraak</i> en <i>vandalisme</i> | |
| <i>plunderingen</i> en <i>relletjes</i> | |
| bomen die omvallen en takken die daarvan afbreken. <i>Wij</i> vergoeden ook de kosten van het verwijderen en afvoeren van een boom die op uw <i>woning</i> ligt. | Is er <i>schade</i> door <i>storm</i> ? Dan is er een eigen risico van toepassing. Wat uw eigen risico is, leest u op uw polisblad. |
| heistellingen, kranen en antennes die omvallen en onderdelen die daarvan losraken. | |
| lucht- en ruimtevaartuigen (inclusief voorwerpen die daarmee zijn verbonden of worden vervoerd) en meteorstenen. | |

| | |
|--|--|
| scherven van <i>glas</i> . <i>Schade</i> aan het <i>glas</i> zelf is niet verzekerd. Hiervoor kunt <i>u</i> de dekking Glas verzekeren. | |
| scherven van (gebroken) wandspiegels. <i>Schade</i> aan de wandspiegel zelf is niet verzekerd. | |
| <i>aanrijding</i> en <i>aanvaring</i> Ook verzekerd is <i>schade</i> aan uw <i>woning</i> door lading die van een motorrijtuig of vaartuig valt of daaruit stroomt. | |

Eigen gebrek

Is een *eigen gebrek* van uw *woning* de oorzaak van een verzekerde *gebeurtenis*? Dan is de *schade* ook verzekerd. Het herstel van het materiaal met het *eigen gebrek* is niet verzekerd.

Dekking Compleet

Met de dekking Compleet bent *u* ook verzekerd voor de dekking Extra uitgebreid. Daarnaast is uw *woning* verzekerd voor elk ander plotseling en onverwacht *van buiten komend onheil*. Bijvoorbeeld slag, stoot of val. Maar geen *gebeurtenissen* waartegen uw *woning* normaal gesproken bestand moet zijn en ook geen van binnenuit komende *gebeurtenissen*.

Let op: Bij de *gebeurtenissen* die verzekerd zijn met de dekking Extra uitgebreid staan beperkingen. Deze beperkingen gelden ook als *u* de dekking Compleet hebt verzekerd. Bijvoorbeeld: met de dekking Extra uitgebreid bent *u* verzekerd voor *diefstal* van materialen. Daarbij geldt de beperking dat die materialen *aard- en nagelvast* aan uw *woning* zijn vastgemaakt. Met de dekking Compleet bent *u* dan niet verzekerd als die materialen niet *aard- en nagelvast* aan uw *woning* zijn vastgemaakt.

Extra vergoeding van 10 procent.

Hebt *u* de woonhuisverzekering uitgebreid met de extra vergoeding van 10 procent? Dan staat dat op uw polisblad. *Wij* verhogen dan de basis voor de uitkering met 10 procent.

Dekking Glas

Op uw polisblad staat of *u* deze dekking hebt verzekerd. Als *u* de dekking Extra uitgebreid verzekerd hebt, kunt *u* kiezen of *u* deze dekking wilt verzekeren. Hebt *u* gekozen voor de dekking Compleet? Dan is deze dekking standaard meeverzekerd. Op het moment dat de dekking Extra uitgebreid of Compleet stopt, stopt ook de dekking Glas.

Waarvoor bent *u* verzekerd met de dekking Glas?

U bent verzekerd voor schade aan het *glas* door breuk van het *glas* in uw *woning*. Na een breuk van het *glas* zijn ook verzekerd:

- de extra kosten van zonwerend materiaal tussen het *glas*;
- de kosten van het inzetten van het *glas*;
- de kosten voor een noodvoorziening;
- de versieringen, beschilderingen, opschriften en folie die op het *glas* zijn aangebracht tot maximaal € 250,- per *gebeurtenis*.



Wat dekt uw Woonhuisverzekering nooit?

Niet alles is verzekerd. In dit hoofdstuk leest *u* wanneer de *schade* **nooit** gedekt is. Er zijn ook gevallen waarbij de *schade* alleen onder een bepaalde dekking niet verzekerd is. Ook dat leest *u* in dit hoofdstuk.

Algemeen

U bent **nooit** verzekerd voor *schade* die is veroorzaakt of ontstaan door:

- 1 aardbeving. Of binnen 24 uur na de aardbeving, in of dicht bij de plaats van uw *woning*;
- 2 *atoomkernreacties*;
- 3 *molest*;
- 4 vulkanische uitbarsting. Of binnen 24 uur na de vulkanische uitbarsting in of dicht bij de plaats van uw *woning*;
- 5 *niet wettelijk toegestane activiteiten*. Dit geldt ook als *u* niet op de hoogte was van deze activiteiten;
- 6 *opzet of goedvinden, roekeloosheid of merkelijke schuld* van:
 - uzelf, als degene die de verzekering heeft afgesloten;
 - uw echtgenoot, echtgenote of (geregistreerd) partner;
 - uw kinderen;
 - uw huisgenoten.

Is er ook *schade* ontstaan aan de *woning* waarvan een andere verzekerde dan de veroorzaker geheel of gedeeltelijk eigenaar is? En heeft die andere verzekerde zelf niet zo gehandeld waardoor deze uitsluiting voor deze verzekerde niet van toepassing is? Dan is de *schade* van die andere verzekerde wel verzekerd voor dat deel waarvoor die andere verzekerde eigenaar is van de *woning*.

Dekking Extra uitgebreid

U bent onder de dekking Extra uitgebreid ook **niet** verzekerd voor *schade* die is veroorzaakt, ontstaan of verergerd door:

- 1 *directe neerslag* die uw *woning* binnendringt door deuren, ramen of luiken die openstaan;
- 2 *indirecte neerslag* die uw *woning* binnendringt:
 - door deuren, ramen of luiken die openstaan;
 - na een dijkdoorbraak of een vorm van beschadiging van een waterkering;
- 3 grondwater;
- 4 het gebruik van een (vul)slang die niet geschikt is om permanent onder druk op de waterleiding aan te sluiten, bijvoorbeeld een tuinslang;
- 5 muren of vloeren die vocht doorlaten;
- 6 *overstroming*, behalve als:
 - de *overstroming* een *brand* en/of een *explosie* veroorzaakt. En de *schade* het gevolg is van deze *brand* of *explosie*;
 - het overlopen is veroorzaakt door *indirecte neerslag*;
- 7 constructie- en/of bouwfouten, behalve als de constructie- en/of bouwfout een *brand* en/of een *explosie* veroorzaakt. En de *schade* het gevolg is van deze *brand* of *explosie*;
- 8 *slecht onderhoud* van uw *woning*.

Dekking Compleet

Bij de dekking Extra uitgebreid staat waarvoor *u* niet verzekerd bent. Dit geldt ook voor de dekking Compleet. Daarnaast bent *u* onder de dekking Compleet ook **niet** verzekerd voor *schade* die is veroorzaakt, ontstaan of verergerd door:

- 1 grondverzakking en grondverschuiving;
- 2 wind, anders dan *storm*;
- 3 ongedierte (zoals insecten, knaagdieren, muizen en ratten), schimmels, bacteriën, virussen, zwam- of plantvorming;
- 4 huisdieren die met uw toestemming in uw *woning* aanwezig zijn;
- 5 graffiti, verf en andere kleurstoffen aan de buitenkant van uw *woning*;
- 6 verontreinigende stoffen, behalve als de *schade* daarbij het gevolg is van een *explosie* die dichtbij plaatsvindt of van een directe blikseminslag;

U bent onder de dekking Compleet ook **nooit** verzekerd voor *schade* aan:

- 7 zwembaden en jacuzzi's inclusief de installaties en vast gemonteerde afdekkingen en overkappingen die daarbij horen.

Dekking Glas

U bent onder de dekking Glas **nooit** verzekerd voor *schade* die is veroorzaakt of ontstaan door:

- 1 *brand*;
- 2 *explosie*;
- 3 *overstroming*, ongeacht of de *overstroming* de oorzaak of het gevolg is van een verzekerde gebeurtenis;
- 4 verbouwing van uw *woning* of een deel daarvan;
- 5 verplaatsing, verandering of bewerking van *glas*. Bijvoorbeeld als u nieuwe kozijnen en deuren plaatst;
- 6 personen die uw *woning* of een gedeelte ervan zonder uw toestemming gebruiken, bijvoorbeeld krakers.

U bent onder de dekking Glas ook niet verzekerd voor *schade*:

- 7 als uw *woning* of een zelfstandig deel ervan meer dan 2 maanden *onbewoond* is;
- 8 aan *glas* in lood, die ontstaat door slijtage van de loodstrippen of versterkingen en dergelijke;
- 9 aan *glas* in windschermen, balkon- en terreinafscheidingen;
- 10 aan *glas* in broei- en kweekkasten;
- 11 die bestaat uit het lek raken van de isolerende laag tussen het *glas*.

Wat gebeurt er bij *schade* en wat keren wij uit?



Stap 1. Wat doen wij als u een *schade* aan ons doorgeeft?

Als u een *schade* aan ons doorgeeft stellen wij vast wat er is gebeurd. En hoe groot uw *schade* is. Dit doen wij onder andere met behulp van de gegevens op het schadeformulier, inlichtingen die u ons geeft en zo nodig verklaringen van getuigen. U geeft ons de informatie die wij nodig hebben.

Hoe wordt de *schade* vastgesteld?

Onze expertiseregeling

Hoe stellen wij uw *schade* vast?

Wij stellen het schadebedrag in overleg met u vast. Schakelen wij een expert in? Dan gaan wij uit van het schadebedrag en de oorzaak van de *schade* die deze expert vaststelt. Wij erkennen daarmee nog niet dat wij de *schade* ook aan u moeten vergoeden. De expert die wij inschakelen is ingeschreven bij het NIVRE en aangesloten bij de Gedragscode Expertiseorganisaties die is opgesteld door het Verbond van Verzekeraars. Meer informatie vindt u op www.nivre.nl en www.verzekeraars.nl.

Contra-expertise

Bent u het niet eens met het schadebedrag dat de expert die wij inschakelen, vaststelt? Dan mag u ook zelf een expert inschakelen. Dit heet een 'contra-expert'. In dat geval stellen beide experts het schadebedrag vast. Vooraf zullen zij een derde expert benoemen. Komt het bedrag van de schadevaststelling tussen beide experts namelijk niet overeen, dan stelt de derde expert het schadebedrag vast. Hij blijft daarbij tussen de schadebedragen die de beide andere experts hebben vastgesteld. De beslissing van de derde expert is bindend. Zowel voor u als voor ons.

Welke eis stellen wij aan experts?

Alle betrokken experts moeten zijn aangesloten bij de Gedragscode Expertiseorganisaties.

Kosten van expertise

Wij betalen de kosten van de experts. Hebt *u* een contra-expert ingeschakeld? Die kosten betalen *wij* tot het bedrag van de kosten van de expert die *wij* inschakelen. Zijn de kosten van uw contra-expert hoger? Dan betalen *wij* het deel dat hoger is alleen voor zover de totale hoogte van die kosten redelijk is in verhouding tot het schadebedrag. Dit betekent dat als uw contra-expert kosten heeft gemaakt die niet redelijk zijn, *wij* die kosten niet betalen.

Wij betalen geen kosten van een expert die niet is aangesloten bij de Gedragscode Expertiseorganisaties.

Maakt *u* geen gebruik van onze expertiseregeling?

Dan betaalt *u* eerst zelf de kosten van degene die *u* hebt ingeschakeld om het schadebedrag vast te stellen. *Wij* vergoeden deze kosten aan *u* voor zover deze redelijk zijn. Dit staat in artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek. De kosten zijn alleen redelijk als aan de volgende 3 voorwaarden is voldaan:

- 1 Het moet redelijk zijn om deze kosten te maken. Het is bijvoorbeeld niet redelijk als *u* kosten maakt:
 - in de fase voordat *u* de *schade* bij ons hebt gemeld, en/of;
 - als er (nog) geen discussie is over de hoogte van het schadebedrag.Neem daarom altijd eerst contact met ons op voordat *u* iemand inschakelt om het schadebedrag vast te stellen;
- 2 De totale hoogte van de kosten moet redelijk zijn in verhouding tot het schadebedrag;
- 3 De persoon die het schadebedrag vaststelt moet deskundig zijn. Hiervan is in ieder geval sprake als deze persoon is aangesloten bij de Gedragscode Expertiseorganisaties. Let *u* hier dus op.

Wij vergoeden alleen kosten die te maken hebben met de hoogte van de *schade*.

Maakt *u* kosten die niet te maken hebben met de hoogte van de *schade*? Bijvoorbeeld kosten die te maken hebben met de vraag naar de oorzaak van de *schade* of de vraag of de *schade* verzekerd is? Die kosten betalen *wij* niet.



Stap 2. Hoe bepalen *wij* of uw *schade* is verzekerd?

Om te bepalen of uw *schade* is verzekerd gebruiken *wij* de informatie die *wij* hebben ontvangen. En *wij* kijken in deze voorwaarden of uw *schade* is verzekerd. Is er sprake van een strafbaar feit, zoals *diefstal*, *inbraak* of *vandalisme*? Doet *u* dan meteen aangifte bij de plaatselijke politie. En stuur ons het bewijs van deze aangifte.



Stap 3. Hoe bepalen *wij* de omvang van een *schade*?

Wij stellen de omvang van de *schade* vast op basis van het verschil tussen de waarde van uw *woning* meteen voor en meteen na de *gebeurtenis*. *Wij* kunnen daarbij uitgaan van de *reparatiekosten*, de *herbouwwaarde* of de *verkoopwaarde*.

Wanneer gaan *wij* uit van de *reparatiekosten*?

Is uw *woning* voor een deel beschadigd? Dan gaan we uit van de *reparatiekosten*, als uw *woning* daadwerkelijk wordt hersteld.

Wanneer gaan *wij* uit van de *herbouwwaarde*?

Is uw *woning* fors beschadigd en moet het (deels) worden herbouwd? Dan gaan we uit van de *herbouwwaarde*, als uw *woning* daadwerkelijk wordt herbouwd.

Termijn van herbouw

U moet ons binnen een jaar na de *gebeurtenis* laten weten dat uw *woning* wordt herbouwd. *Wij* betalen dan onmiddellijk 50 procent van de *schade* op basis van de *herbouwwaarde*. Het resterende deel betalen *wij* nadat *u* ons de originele nota's hebt gegeven. De totale schadevergoeding is nooit hoger dan de kosten die *u* werkelijk hebt gemaakt. *Wij* kunnen schriftelijk een termijn stellen waarbinnen *u* moet beginnen met de herbouw van uw *woning* en waarbinnen het herstel klaar moet zijn.

Herbouw op een andere locatie

Staat de overheid niet toe dat *u* uw *woning* op dezelfde plaats herbouwt? En moet *u* daarom uitwijken naar een andere plek in *Nederland*? Dan stellen *wij* deze situatie gelijk aan herbouw op de plaats waar uw *woning* stond. Zijn de kelder en/of fundering niet beschadigd, maar kunt *u* deze niet gebruiken doordat uw *woning* op een andere plek wordt herbouwd? Dan zijn de kosten van deze kelder en/of fundering verzekerd tot maximaal € 25.000,- per *gebeurtenis*. *Wij* vergoeden nooit meer dan de kosten die *u* werkelijk hebt gemaakt.

Wanneer gaan *wij* uit van de verkoopwaarde?

In een aantal situaties gaan *wij* uit van de *verkoopwaarde*. En dus niet van de *reparatiekosten* of de *herbouwwaarde*.

Wij gaan altijd uit van de *verkoopwaarde* als:

- 1 uw *woning* niet hersteld wordt. Behalve als de *verkoopwaarde* hoger is dan het bedrag waarop de *reparatiekosten* zijn begroot. Dan gaan we uit van het bedrag waarop de *reparatiekosten* begroot zijn;
- 2 *u* niet van plan bent uw *woning* te herbouwen;
- 3 *u* ons niet binnen een jaar na de *gebeurtenis* hebt laten weten dat uw *woning* wordt herbouwd;
- 4 *u* al van plan was uw *woning* af te breken;
- 5 de overheid uw *woning* heeft bestemd voor afbraak of onteigening;
- 6 de overheid uw *woning* onbewoonbaar of onbruikbaar heeft verklaard;
- 7 uw *woning* of een zelfstandig deel daarvan voor de *gebeurtenis* was gekraakt.



Stap 4. Hoe berekenen *wij* welk bedrag *u* krijgt uitgekeerd?

Als basis voor de schadevergoeding gebruiken *wij* de omvang van de *schade*. Hebt *u* een eigen risico? Dan trekken *wij* dat nog van het schadebedrag af. Geldt een maximaal verzekerd bedrag? Dan passen *wij* eerst dat maximum toe en daarna het eigen risico. Het resterende bedrag keren *wij* uit.

10 procent extra vergoeding

Hebt *u* de extra vergoeding van 10 procent verzekerd? Kijk daarvoor op uw polisblad. *Wij* verhogen dan de basis voor de uitkering met 10 procent.

Waardegarantie

Op uw verzekering is waardegarantie van toepassing. Dit betekent dat *wij* de volledige omvang van de *schade* gebruiken als basis voor de uitkering.

Let op:

U hebt alleen waardegarantie als:

- de gegevens op uw polisblad juist zijn, en;
- *u* veranderingen op tijd aan ons hebt doorgegeven. Zie daarvoor 'Welke veranderingen moet *u* altijd doorgeven?' in deze polisvoorwaarden.

Maximale verzekerde bedragen

Op uw polisblad en in deze voorwaarden staan maximale verzekerde bedragen. Dat betekent dat *wij* de *schade* tot deze maximale bedragen vergoeden. Dus ook als de omvang van de *schade* hoger is dan het maximale verzekerde bedrag.

Direct Schade Herstel

Bij elke *schade* hebben *wij* het recht om de *schade* via Direct Schade Herstel in natura te vergoeden. *Wij* zorgen bij een verzekerde *schade* bijvoorbeeld voor reparatie van uw parketvloer, aanrechtblad of kapotte raam. Uw *schade* wordt snel en goed hersteld, op een moment dat het *u* uitkomt. *U* hoeft geen geld voor te schieten. De reparateur stuurt de factuur rechtstreeks naar Delta Lloyd.

Eigen risico

Wat uw eigen risico is, leest u op uw polisblad.

Direct Schade Herstel

Hebt u *schade* en wordt de *schade* via Direct Schade Herstel gerepareerd? Dan verminderen wij uw (eventuele) eigen risico met de helft.

Dekking Glas

Voor breuk van *glas* hebt u geen eigen risico.



Stap 5. Welke andere kosten vergoeden wij nog meer als uw *schade* is verzekerd?

Hebt u *schade* of dreigt er *schade* te ontstaan? En is deze *schade* verzekerd? Dan vergoeden wij ook deze kosten:

Noodhulp

Wij vergoeden de kosten van noodhulp. De Delta Lloyd Hulpdienst beoordeelt of het noodzakelijk is om u noodhulp te bieden.

Bereddingskosten

Wij vergoeden de kosten van maatregelen die redelijkerwijs nodig zijn om *schade* te voorkomen die dreigt te ontstaan. Of om *schade* te beperken die u al hebt. Het moet wel duidelijk zijn dat er onmiddellijk gevaar dreigde. En u moet verzekerd zijn voor de *schade* die zonder uw ingrijpen zou zijn ontstaan of verergerd. Wij vergoeden niet de kosten om de oorzaak van de *schade* te herstellen.

Expertisekosten

Wij vergoeden *expertisekosten* volgens de regeling 'Hoe wordt de *schade* vastgesteld?'

Opruimingskosten

Wij vergoeden *opruimingskosten* voor verzekerde zaken die bovengronds zijn op:

- het adres waar uw *woning* verzekerd is, en;
- de daaraan grenzende gebouwen, objecten en activiteiten.

Saneringskosten

Heeft de *schade* verontreiniging veroorzaakt? En moet u op bevel van de overheid kosten maken die te maken hebben met sanering van grond, grondwater en/of oppervlaktewater? Dan vergoeden wij die kosten. Het moet daarbij gaan om kosten voor onderzoek, reinigen, opruimen, transport, opslaan, vernietigen en/of vervangen om de verontreiniging weg te nemen en kosten om die verontreiniging te isoleren. Bereddingskosten en kosten voor noodvoorzieningen vallen hier ook onder. Wij vergoeden niet de kosten om de oorzaak van de *schade* te herstellen.

U moet de verontreiniging binnen een jaar na de *gebeurtenis* aan ons melden. De grond, het grondwater en/of het oppervlaktewater moet liggen binnen het perceel van uw *woning* of op de daaraan grenzende percelen, gebouwen of objecten. De *schade* moet verzekerd zijn volgens onze voorwaarden en moet zijn veroorzaakt binnen de looptijd van deze verzekering. Verergerd de *schade* een bestaande verontreiniging? Dan vergoeden wij alleen de kosten die u moet maken boven op de kosten om de al bestaande verontreiniging op te heffen. Kosten voor het herinrichten van het terrein vallen niet onder saneringskosten.

Salvagekosten

Wij vergoeden de kosten die de Stichting Salvage in rekening brengt. Deze stichting zorgt onder andere voor hulpverlening en beperking van *schade*. De stichting werkt in opdracht van de brandweer of van ons. Zie www.stichtingsalvage.nl.

Kosten van veiligheidsmaatregelen en extra herstelkosten

Is uw *woning* bouwvallig en loopt daardoor de openbare veiligheid gevaar? En moet *u* daar van de overheid iets aan doen? Dan vergoeden *wij* de kosten die *u* hiervoor moet maken. *Wij* vergoeden ook andere extra kosten als de overheid *u* verplicht iets te herstellen. *Wij* vergoeden niet de kosten voor het vervangen van de delen van *daken* van asbest die niet beschadigd zijn.

Kosten van tuinaanleg

Wij vergoeden de kosten van aanleg, bestrating en beplanting (inclusief vijver) om uw (balkon) tuin te herstellen. De *schade* moet zijn veroorzaakt of ontstaan door *brand, explosie*, directe blikseminslag, *aanrijding, aanvaring*, lucht- en ruimtevaartuigen of meteorostenen. *Wij* vergoeden deze kosten ook als er geen *schade* aan uw *woonhuis* is ontstaan.

Huurderving

Verhuurt *u* uw *woning* en deze is geheel of gedeeltelijk onbewoonbaar door een verzekerde *gebeurtenis*? En kunt *u* daardoor uw *woning* niet meer verhuren? Dan is er sprake van huurderving. *Wij* vergoeden de kosten van huurderving maximaal 52 weken. Hebt *u* geen huurovereenkomst voor uw *woning* afgesloten of woont *u* zelf in uw *woning*? Dan stellen *wij* eerst vast welke huurinkomsten *u* zou hebben gehad, als *u* uw *woning* met gelijke bestemming zou hebben verhuurd. Als *u* uw *woning* niet herbouwt of herstelt, betalen *wij* de kosten van huurderving maximaal 10 weken. De maximale vergoeding voor huurderving is 10 procent van de premiegrondslag per *gebeurtenis*. De premiegrondslag staat op uw polisblad. *Wij* vergoeden maximaal € 30.000,- per *gebeurtenis*.

Kosten van vervoer en opslag van uw inboedel

Wij vergoeden de kosten om uw inboedel te vervoeren naar of van een opslagplaats. Als opslag noodzakelijk is, betalen *wij* ook de opslagkosten. Bijvoorbeeld als *u* als gevolg van een verzekerde *schade* tijdelijk in een ander woning verblijft waar geen ruimte is voor uw inboedel of een deel daarvan. *Wij* betalen deze kosten niet als uw inboedelverzekering deze kosten vergoedt.

Extra kosten van verblijf in hotel, pension of ander vervangend verblijf

Kunt *u* niet meer in uw *woning* wonen na de *gebeurtenis*? Dan vergoeden *wij* de noodzakelijke extra kosten voor verblijf in een vergelijkbare vervangende woonruimte. Bijvoorbeeld de kosten van een hotel of pension.

Let op: *wij* vergoeden alleen de extra kosten van een vervangend verblijf dat past bij uw situatie. Overleg daarom met ons of met de expert over welk hotel of ander verblijf *u* neemt en hoe lang *u* daar blijft.

Kosten van vervanging van sloten

Zijn uw huissleutels uit uw *woning* of auto gestolen of bent *u* beroofd? Dan vergoeden *wij* de kosten om de sleutels en de sloten van uw *woning* te vervangen. De *diefstal* of *beroving* moet in het proces-verbaal van aangifte afzonderlijk vermeld staan. *Wij* vergoeden maximaal € 500,- per *gebeurtenis*.

Welke verplichtingen hebt u als u schade hebt?

Als u schade hebt, gelden bepaalde verplichtingen. Het is belangrijk dat u deze verplichtingen nakomt. Komt u deze verplichtingen niet na en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan het gevolg zijn dat wij de schade niet vergoeden, of maar voor een deel.

Welke verplichtingen hebt u?

- 1 Probeer de schade zo veel mogelijk te beperken. Bijvoorbeeld door bij een breuk van een waterleiding zo snel mogelijk de hoofdkraan dicht te draaien. En na waterschade uw vloeren zo snel mogelijk te dweilen en te drogen om gevolgschade zo veel mogelijk te voorkomen.
- 2 Meld de schade zo snel mogelijk.
- 3 Is er sprake van *aanrijding of aanvaring*? Of een strafbaar feit zoals *diefstal, inbraak of vandalisme*? Doe dan meteen aangifte bij de plaatselijke politie.
- 4 Laat ons de schade onderzoeken. Daarvoor kunnen wij één of meer deskundigen (experts) inschakelen. Vragen deze deskundigen informatie van u? Dan bent u verplicht die informatie te geven. Bewaar de bewijsstukken van de schade goed, zoals nota's. Wij kunnen die voor controle achteraf bij u opvragen.
- 5 U moet meewerken aan de behandeling van een schadevergoeding die iemand anders van u eist.
- 6 Willen wij de vergoeding die wij aan u hebben betaald verhalen op iemand anders? Dan bent u verplicht de rechten die u op die ander hebt aan ons over te dragen. Bijvoorbeeld door een akte te ondertekenen.
- 7 Vragen wij u om een schriftelijke en ondertekende verklaring over de schade? Dan moet u die binnen een redelijke termijn aan ons geven. In deze verklaring omschrijft u hoe de schade is ontstaan en hoe hoog de schade is. Vragen wij u om bepaalde documenten? Dan moet u die meesturen.
- 8 Ontvangt u stukken zoals brieven, aansprakelijkstellingen en dagvaardingen? Stuur die dan meteen aan ons, zodat wij daarmee kunnen doen wat nodig is.
- 9 Zijn er andere verzekeringen, wetten of voorzieningen die de schade verzekeren of vergoeden? Dan moet u opgeven welke dat zijn.
- 10 U moet onze aanwijzingen opvolgen, of de aanwijzingen van personen die wij ingeschakeld hebben (bijvoorbeeld deskundigen).
- 11 U mag geen toezegging doen, verklaring afgeven of handeling verrichten die onze belangen kan schaden.
- 12 Is een verzekerd voorwerp beschadigd, verloren, gestolen of verduisterd? En vragen wij u de eigendomsrechten aan ons over te dragen? Dan bent u verplicht om dat meteen te doen.

Wanneer begint en stopt uw verzekering?

Contractperiode

U bent verzekerd tijdens de contractperiode. Deze periode vindt u op het polisblad.

Bedenkperiode

Hebt u het eerste polisblad ontvangen? Dan kunt u nog 14 dagen aangeven dat u de verzekering toch niet wilt afsluiten. Ziet u af van deze verzekering? Dan kunt u de verzekering stoppen. De verzekering is in dat geval nooit van kracht geweest. U hoeft dan ook geen kosten of premie te betalen.

Wanneer mag u de verzekering stoppen?

U kunt de verzekering elke dag stoppen. U bent verzekerd tot en met de dag waarop u uw verzekering stopt.

Wanneer mogen wij de verzekering stoppen?

Wij kunnen de verzekering om verschillende redenen stoppen. In deze gevallen mogen wij de verzekering stoppen:

- 1 Op de einddatum van de contractperiode. Er geldt een opzegtermijn van 2 maanden.
- 2 Vanaf de dag dat u niet langer in Nederland woont.

- 3 Als *u* overlijdt. De andere verzekerden of erfgenamen moeten deze verandering doorgeven en kunnen daarna met ons overleggen om de verzekeringsovereenkomst in aangepaste vorm voort te zetten. Met 'u' bedoelen we hier alleen uzelf, als de persoon die de verzekering heeft afgesloten.
- 4 *Wij* hebben de *premie* niet binnen de daarvoor gestelde termijn ontvangen. Of *u* weigert de *premie* te betalen.
- 5 Er is sprake van fraude. Lees hiervoor het hoofdstuk 'Wat doen *wij* bij fraude?'.
- 6 *Wij* vinden dat het risico voor ons in redelijkheid onaanvaardbaar hoog of groot is. Het aantal schades dat *u* hebt gehad, kan hierbij meespelen. Er geldt een opzegtermijn van 2 maanden.
- 7 Na een schademelding. *Wij* kunnen de verzekering dan opzeggen tot 1 maand nadat de *schade* is afgewikkeld. Er geldt een opzegtermijn van 2 maanden.
- 8 *Wij* hebben ontdekt dat *u* de mededelingsplicht niet bent nagekomen toen *u* de verzekering afsloot. Dit geldt als *u* daarbij hebt gehandeld met de opzet om ons te misleiden. Of als *wij* de verzekering niet zouden hebben gesloten als *wij* de waarheid kenden. *Wij* kunnen de verzekering dan opzeggen binnen 2 maanden nadat *wij* dit hebben ontdekt.

In de gevallen 1 tot en met 3 bent *u* verzekerd tot en met de dag waarop *wij* uw verzekering stoppen. In de gevallen 4 tot en met 8 bent *u* verzekerd tot de dag waarop *wij* uw verzekering stoppen.

Wanneer stopt uw verzekering altijd?

Uw verzekering stopt altijd vanaf de dag dat *u* of uw nabestaanden geen belang meer hebben bij de *woning*. Bijvoorbeeld doordat de *woning* wordt verkocht.



Welke andere afspraken zijn er?

Op uw verzekering is het Nederlands recht van toepassing. In deze voorwaarden verstaan *wij* onder 'schade' ook kosten.

U kunt alleen rechten ontlenen aan mededelingen en toezeggingen van ons als *wij* dat schriftelijk of per e-mail aan *u* hebben bevestigd.

Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen dekking bieden?

Is er een andere verzekering, wet of voorziening die de *schade* vergoedt? En als uw verzekering bij ons niet zou bestaan, vergoedt die andere verzekering, wet of voorziening dan de *schade*? Dan vergoeden *wij* alleen de *schade* die de andere verzekering, wet of voorziening niet vergoedt. *Wij* vergoeden de *schade* alleen voor zover die hoger is dan uw eigen risico op deze polis.

Hoe gaan *wij* om met terrorismeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?

Bepaalde vergoeding bij terrorismeschade

Wordt de *schade* veroorzaakt door een terroristische aanslag? Dan krijgt *u* misschien minder of geen vergoeding van de *schade*. *Wij* vergoeden in dat geval alleen *schade* voor zover de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT) die verzekert. Meer informatie hierover leest *u* in het clauseblad Terrorismisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. *U* vindt deze stukken op www.terrorismeverzekerd.nl.

Verval van rechten bij niet-tijdige melding

Meldt *u* de *schade* 2 jaar of later nadat de NHT heeft beslist of er sprake is van een terrorismeschade? Dan vervalt elk recht op vergoeding van *schade*.

(Inter)nationale wet- en regelgeving

Verbieden wet- en regelgeving ons om *u* vanaf een bepaalde datum te verzekeren? Dan is deze verzekering vanaf die datum niet van kracht. Verbieden wet- en regelgeving ons om *schade* aan *u* te vergoeden vanaf een bepaalde datum? Dan vergoeden *wij* geen *schade* aan *u* vanaf die datum.

Verbieden wet- en regelgeving ons om vanaf een bepaalde datum *schade* aan specifieke derden te vergoeden? Dan vergoeden *wij* vanaf die datum geen *schade* aan deze derden. Met 'wet- en regelgeving' bedoelen we hier alle nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving.

Wanneer kunnen *wij* de *premie* of de voorwaarden aanpassen?

Het kan voor ons nodig zijn dat *wij* de *premie* of de voorwaarden van uw verzekering veranderen. Bijvoorbeeld door de *premie* te verhogen of de vergoeding aan te passen of te beperken. Dat doen we dan bij alle verzekeringen van eenzelfde soort. *Wij* kunnen de *premie* en/of voorwaarden veranderen bij verlenging of tussentijds. Als we dat doen, sturen we *u* daarover van tevoren een brief of een e-mail.

Aanpassing bij verlenging van uw verzekering

Als uw verzekering verlengd wordt, kunnen *wij* de *premie* en/of voorwaarden veranderen. De veranderingen gaan dan in op de eerste dag van de nieuwe contractperiode.

Aanpassing tijdens de looptijd van de verzekering

- 1 Het is in ieders belang dat we onze verplichtingen uit deze verzekering in de toekomst ook kunnen (blijven) nakomen. In bijzondere gevallen kan het nodig zijn dat *wij* tussentijds de *premie* en/of voorwaarden voor al onze verzekerden van deze verzekering veranderen. Soms kan een verandering namelijk niet wachten tot de verzekering verlengd wordt. Bijvoorbeeld omdat dat zeer ernstige financiële gevolgen voor ons zou hebben of omdat wetgeving ons daartoe verplicht. Dat zijn situaties waarvan *wij* nu nog niet kunnen inschatten of ze zich voordoen. *Wij* zorgen ervoor dat we de verandering in de premies en/of voorwaarden zo beperkt mogelijk houden.
- 2 *Wij* kunnen ook alleen bij uw verzekering tussentijds de *premie* en/of voorwaarden veranderen. Dit doen *wij* als *u* (te) veel *schade* meldt of als de risico's die *u* loopt, veranderen.
- 3 Als *wij* tussentijds de premies en/of voorwaarden aanpassen, dan laten we *u* dat vanzelfsprekend altijd van tevoren weten. Per brief of e-mail leggen we *u* dan precies uit waarom we de tussentijdse verandering nodig vinden, wat we veranderen en wanneer die verandering ingaat.

Bent *u* het niet eens met de veranderingen?

Bent *u* het niet eens met de veranderingen? Dan kunt *u* de verzekering stoppen. Dat doet *u* door ons een brief of e-mail te sturen waarin *u* zegt dat *u* de verzekering wilt stoppen. Stuur *u* ons geen brief of e-mail? Dan gelden de veranderingen ook voor *u*.

Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?

Wilt *u* aanspraak maken op uw recht op vergoeding van *schade*? Dan is het belangrijk dat *u* dat binnen bepaalde termijnen meldt. Uw rechten kunnen namelijk verjaren. Ook kunnen ze vervallen als *u* de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt. Of als er sprake is van fraude.

Wanneer verjaren uw rechten?

Uw recht op vergoeding van *schade* verjaart 3 jaar nadat:

- 1 de *schade* is ontstaan. *Wij* rekenen daarbij vanaf het moment waarop *u* wist van de *schade*, of dit had kunnen weten. Binnen de genoemde termijn moet *u* de *schade* bij ons melden.
- 2 *wij* uw verzoek daarvoor in een brief of per e-mail hebben afgewezen.

Wanneer vervallen uw rechten?

Uw recht op vergoeding van *schade* vervalt meteen als:

- 1 er sprake is van fraude. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw rechten vervallen.
- 2 *u* (al dan niet bij *schade*) de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt. Maar alleen als *wij* daardoor zijn benadeeld.

Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?

Premie vooruitbetalen

U moet de *premie* van uw verzekering vooruit betalen, uiterlijk op de premievervaldatum. Deze datum vindt u op de factuur.

Als u de eerste premie niet betaalt

Als u de verzekering afsluit, moet u ervoor zorgen dat *wij* de eerste *premie* op tijd ontvangen. Dat moet binnen 30 dagen na de datum op het polisblad. Ontvangen *wij* de *premie* niet binnen die termijn? Dan hebt u geen verzekering. U kunt dan vanaf de ingangsdatum geen rechten ontlenen aan de verzekering. *Wij* zijn niet verplicht om u in dit geval een aanmaning te sturen.

Als u de volgende premietermijnen niet betaalt

In de volgende gevallen zijn onze verplichtingen geschorst. Dit geldt ook als *wij* de verzekering verlengen.

Betaalt u niet op tijd?

Betaalt u de tweede en/of volgende premietermijnen (de vervolgpremie) niet op tijd? Dan krijgt u een aanmaning. Betaalt u vervolgens nog niet? Dan bent u vanaf de vijftiende dag na de aanmaning niet meer verzekerd voor *gebeurtenissen* die plaatsvinden vanaf de premievervaldatum.

Weigert u te betalen?

Weigert u de tweede en/of volgende premietermijnen te betalen? Dan bent u niet verzekerd voor *gebeurtenissen* die plaatsvinden vanaf de premievervaldatum.

Wij kunnen uw verzekering stoppen

Als u de *premie* niet hebt betaald en u daarom niet langer verzekerd bent, zijn onze verplichtingen geschorst. *Wij* hebben dan het recht om de verzekering te stoppen. U ontvangt hierover dan een brief. Ook kunnen *wij* beslissen om uw gegevens te registreren in (waarschuwings) registers. U blijft wel verplicht om de *premie* te betalen die u nog niet hebt betaald.

Het kan zijn dat uw verzekering onderdeel is van een pakket van verzekeringen. Voor dit pakket betaalt u één totaalpremie. Betaalt u maar een deel van de totale *premie*? Dan gaan we ervan uit dat u de premies van al uw verzekeringen gedeeltelijk hebt betaald. In dat geval schorten *wij* dus ook al uw verzekeringen op.

U bent weer verzekerd als wij alle premie hebben ontvangen

Schorten *wij* uw verzekering op omdat u de *premie* niet betaalt? Dan blijft u verplicht om de *premie* te betalen. U bent pas weer verzekerd als *wij* alle *premie* hebben ontvangen die u tot dan toe moest betalen. De verzekering wordt weer van kracht op de dag na de dag dat *wij* alle *premie* hebben ontvangen. De verzekering geldt alleen voor *gebeurtenissen* die zijn veroorzaakt of ontstaan na die dag. Blijkt achteraf dat de verzekering voor die *gebeurtenis* was geschorst of gestopt? Dan hebben *wij* het recht alle vergoedingen voor *schade* terug te vorderen.

Premie terugbetalen en verrekenen

Stopt u of stoppen *wij* de verzekering tussentijds? Dan betalen *wij* u de *premie* terug over de termijn dat de verzekering niet meer van kracht is. Blijkt achteraf dat *wij* geen risico hebben gelopen? Dan betalen *wij* de *premie* terug over een periode van maximaal 5 jaar, onder aftrek van redelijke kosten. Deze zijn bepaald op 20 procent van de betreffende *premie*.

Automatische incasso en andere betaalvormen

Bij automatische incasso stellen *wij* u op de hoogte van het bedrag dat *wij* iedere periode van uw rekening afschrijven. *Wij* doen dat eenmalig als u de verzekering afsluit of wijzigt, en als *wij* de verzekering verlengen. U bent verplicht om ervoor te zorgen dat er voldoende geld op uw rekening staat. Uw bank voert de premiebetaling uit. U hebt uw bank hiertoe opdracht gegeven en een betaalvorm gekozen. De regels die voor deze betaalvorm gelden, kunt u opvragen bij uw bank.

Wat moet u doen als u een klacht hebt?

- 1 Als u een klacht hebt, kunt u in eerste instantie terecht bij de betrokken afdeling. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij de directie van Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. of de directie van de Gevolmachtigd Agent. In de klachtenregeling van Delta Lloyd leest u, hoe u dit doet. De klachtenregeling vindt u op www.deltalloyd.nl onder 'Klacht indienen' bij 'Klantenservice'. De klachtenregeling bij de Gevolmachtigd Agent kunt u daar opvragen.
- 2 Levert uw klacht bij onze directie niet het gewenste resultaat op? Dan kunt u een klacht over ons indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Wij zijn namelijk aangesloten bij het KIFID: Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Telefoon 0900 - 355 22 48. Meer informatie vindt u op www.kifid.nl.

Wat doen wij met uw gegevens?

Wij (of een gevolmachtigd agent als u via deze agent de verzekering hebt gesloten) verwerken persoons- en bedrijfsgegevens. Wij doen dit voor zover dat nodig is om de bedrijfsdoelstellingen verantwoord uit te voeren.

Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens zoals staat in de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. De volledige tekst van deze gedragscode kunt u raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars, www.verzekeraars.nl. U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer 070 - 333 87 77.

Externe verwerking van persoonsgegevens bij de Stichting CIS

Als u een verzekering afsluit of wijzigt, verstrekt u informatie aan ons. Ook als u een schade meldt verstrekt u informatie. De Stichting Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame schadeverzekeringsmaatschappijen (Stichting CIS) legt deze informatie in haar database vast en verwerkt deze.

De Stichting CIS is gevestigd aan de Bordewijklaan 2, 2591 XR Den Haag. Voor een verantwoord acceptatiebeleid raadplegen wij uw gegevens bij de Stichting CIS. Het doel hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Op deze registratie is het privacyreglement van de Stichting CIS van toepassing. Kijkt u voor meer informatie op www.stichtingcis.nl. Hier vindt u ook het privacyreglement dat van toepassing is.

Wat doen wij bij fraude?

Wij gaan ervan uit dat u ons juist en volledig informeert als u een verzekering aanvraagt of ons om vergoeding van schade vraagt. Doet u dat opzettelijk en doelbewust niet? Dan fraudeert u. Wij doen onderzoek als er aanwijzingen zijn dat u fraudeert. Bij dit onderzoek volgen wij de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek van het Verbond van Verzekeraars (zie www.verzekeraars.nl) en de richtlijnen van Delta Lloyd Groep.

Hebt u gefraudeerd?

Dan kunnen wij de volgende maatregelen nemen:

- 1 de verzekering stoppen. Ook kunnen wij andere verzekeringen, leningen en rekeningen stoppen die u bij Delta Lloyd Groep hebt;
- 2 geen schade (meer) vergoeden, of de schade niet volledig vergoeden. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw recht op vergoeding van schade (volledig) vervalt;
- 3 besluiten dat u een al ontvangen vergoeding voor schade, de kosten die daarmee samenhangen en de onderzoekskosten moet terugbetalen;
- 4 aangifte doen bij de politie;
- 5 uw gegevens registreren in interne en externe (waarschuwings)systemen, zoals de database van de Stichting CIS. Hierbij houden wij ons aan het Protocol Incidentenwaarschuwings-systeem Financiële Instellingen (PIFI). Dit protocol is goedgekeurd door het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP).

Al deze maatregelen zorgen ervoor dat u niet teveel betaalt, omdat anderen verkeerd omgaan met hun verzekering, lening of rekening. Wilt u meer weten over ons fraudebeleid? Kijk dan op www.deltalloyd.nl/over-ons/integriteit.

Waarom is het belangrijk dat *u* juiste informatie aan ons verstrekt?

Als *u* de verzekering afsluit, stellen *wij u* een aantal vragen. Hiermee schatten *wij* in welk risico *u* wilt verzekeren. Op basis van de antwoorden die *u* geeft, sluiten *wij* de verzekeringsovereenkomst met *u* af. Belangrijk is dat *u* juist en volledig antwoordt op de vragen die *wij u* stellen. *U* bent ook verplicht om relevante feiten en omstandigheden door te geven over personen die ook verzekerd zijn met deze verzekering. Dit staat in titel 17 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

Hebt *u* ons onjuiste of onvolledige antwoorden gegeven?

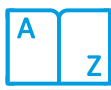
Geeft *u* ons dan **meteen** de juiste en volledige antwoorden door. *Wij* beoordelen vervolgens de nieuwe situatie. *U* bent pas verzekerd in de nieuwe situatie, als *wij* dit schriftelijk hebben bevestigd. Uit deze bevestiging moet blijken of *wij* de verzekering willen voortzetten. En zo ja, onder welke voorwaarden.

Hebt *u* ons niet meteen geïnformeerd bij onjuistheden of onvolledigheden?

Dan kan het gebeuren dat:

- 1 *wij* de verzekering stoppen, en/of;
- 2 *u* geen of minder recht op schadevergoeding hebt.

Dit geldt ook als we de onjuistheden of onvolledigheden pas ontdekken nadat we de verzekeringsovereenkomst verlengd hebben.



Begrippenlijst

| Begrip | Uitleg |
|----------------------------|---|
| Aanrijding | Een motorrijtuig rijdt tegen uw <i>woning</i> . Of er stroomt lading uit, of er valt lading af. |
| Aanbouw of verbouw | Van aan- of verbouw is altijd sprake als uw <i>woning</i> niet volledig <i>glas-</i> , wind- en waterdicht is en niet is voorzien van sloten/afsluitingen, verwarming, watervoorziening, sanitair en van een keuken die <i>u</i> kunt gebruiken. |
| Aanvaring | Een vaartuig vaart tegen uw <i>woning</i> . Of er stroomt lading uit, of er valt lading af. |
| Aard- en nagelvast | Materialen aan uw <i>woning</i> die <i>u</i> niet kunt losmaken zonder de materialen zelf en/of het deel van uw <i>woning</i> waaraan zij verbonden zijn, te beschadigen. |
| Atoomkernreactie(s) | Iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt. Het maakt daarbij niet uit hoe en waar deze atoomkernreacties zijn ontstaan. |
| Brand | Een vuur met vlammen buiten een haard, dat zich op eigen kracht uitbreidt. Het vuur moet ontstaan zijn door verbranding met vlammen. Onder 'brand' verstaan <i>wij</i> niet: <ul style="list-style-type: none">– <i>schroeien, smelten, verkolen, broeien en zengen</i> door een heet of gloeiend voorwerp dat hitte uitstraalt of dat uw <i>woning</i> raakt. Bijvoorbeeld schroeischade door een strijkijzer of smeltschade door een hete pan;– doorbranden van elektrische apparaten en motoren;– <i>kortsluiting</i> en oververhitten;– doorbranden, scheuren of breken van ovens en ketels. |
| Dak(en) | De afdekking van de <i>woning</i> of een deel daarvan, inclusief de totale (kap)constructie die nodig is om het dak te kunnen dragen. Ook de draagbalken maken onderdeel uit van het dak. |
| Diefstal | Iemand neemt delen van uw <i>woning</i> weg met het doel om deze zich permanent en in strijd met het recht toe te eigenen. |
| Directe neerslag | Regen, sneeuw, hagel en smeltwater. |
| Eigen gebrek | Een minderwaardige eigenschap of slechte kwaliteit van het materiaal die het niet hoort te bezitten. |
| Expertisekosten | De kosten en het salaris van experts die de <i>schade</i> vaststellen. |
| Explosie | Een korte, plotselinge krachtsuitpatting van gassen of dampen. |
| Gebeurtenis(sen) | Een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden en die één oorzaak heeft. |
| Glas | Ruiten die bedoeld zijn om daglicht door te laten en die zijn geplaatst in ramen, dakramen, deuren en lichtkoepels van uw <i>woning</i> . De ruiten kunnen ook van kunststof zijn dat daglicht doorlaat. |
| Herbouwwaarde | Het bedrag dat nodig is om uw <i>woning</i> meteen na de <i>gebeurtenis</i> te herbouwen op dezelfde plaats en met dezelfde bestemming. |
| Inbraak | Iemand verschaft zich in strijd met het recht toegang doordat hij degelijke afsluitingen verbreekt. Door de inbraak moeten deze afsluitingen zonder reparatie of vervanging niet meer geschikt zijn om te gebruiken. |
| Indirecte neerslag | Hevige, plaatselijke regenval, waarna het regenwater buiten de normale loop treedt en in uw <i>woning</i> stroomt. De regenval moet plaats hebben gevonden op of dicht bij de plaats waar de <i>schade</i> is ontstaan. Er moet ten minste: <ul style="list-style-type: none">– 40 mm neerslag vallen binnen 24 uur, of;– 53 mm neerslag vallen binnen 48 uur, of;– 67 mm neerslag vallen binnen 72 uur. |
| Kortsluiting | Een elektriciteitsstoring die tot gevolg heeft dat de elektriciteitsdraden ontoelaatbaar warm worden en daardoor <i>schade</i> veroorzaken. |

| Begrip | Uitleg |
|--|--|
| Merkelijke schuld | <i>U</i> hebt bewust of onbewust schuld aan het ontstaan van de <i>schade</i> . <i>U</i> hebt 'bewust merkelijke schuld', als <i>u</i> weet dat er een aanmerkelijke kans is op <i>schade</i> , maar <i>u</i> denkt dat die <i>schade</i> niet zal ontstaan. <i>U</i> hebt 'onbewust merkelijke schuld', als <i>u</i> er in het geheel niet bij stilstaat dat er een aanmerkelijke kans is op <i>schade</i> . |
| Molest | Georganiseerd geweld zoals omschreven in de Wet op het Financieel Toezicht. <i>Wij</i> houden ons aan deze omschrijving. Samengevat is er sprake van 'molest' bij georganiseerd geweld van: <ul style="list-style-type: none"> – een land, staat of militante organisatie die oorlog voert met militaire wapens; – een gewapende vredesmacht van de Verenigde Naties; – een bevolkingsgroep of grote groep inwoners die een burgeroorlog voert; – een groep of beweging die in opstand of oproer komt tegen de overheid; – groepsleden die muiten tegen een geldend gezag; – actievoerders waardoor op verschillende plaatsen binnenlandse onlusten ontstaan. |
| Nederland | Het grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden dat in West-Europa ligt. |
| Niet wettelijk toegestane activiteiten | Activiteiten van <i>u</i> of een (onder)huurder die wettelijk niet zijn toegestaan. |
| Onbewoond | <i>Uw woning</i> wordt niet (meer) gebruikt om permanent in te wonen. |
| Opruimingskosten | De kosten die nodig zijn om na een <i>schade</i> verzekerde zaken af te breken, op te ruimen of af te voeren. Het afbreken, opruimen of afvoeren moet noodzakelijk zijn voor het herstel van de <i>schade</i> . |
| Opzet of goedvinden | <i>U</i> hebt opzettelijk tegen een persoon en/of zaak (in strijd met het recht) iets gedaan of nagelaten. Of <i>u</i> vond het goed dat de <i>schade</i> werd veroorzaakt. |
| Overstroming | Het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluisen of andere waterkeringen. |
| Plunderingen en relletjes | Incidentele plaatselijke gewelddadige handelingen die niet onder het begrip <i>molest</i> vallen. |
| Premie | Het bedrag dat <i>u</i> voor de verzekering betaalt. Bij dit bedrag kunnen ook kosten, buitengerechtigde kosten, wettelijke rente en assurantiebelasting worden opgeteld. |
| Reparatiekosten | De kosten van een reparatie die nodig is om <i>uw woning</i> in de oorspronkelijke staat te herstellen. |
| Roekeloosheid | <i>U</i> bent bewust of onbewust roekeloos geweest. <i>U</i> bent 'bewust roekeloos' als <i>u</i> weet dat er een grote kans is op <i>schade</i> , maar <i>u</i> denkt dat die <i>schade</i> niet zal ontstaan. <i>U</i> bent 'onbewust roekeloos' als <i>u</i> er in het geheel niet bij stilstaat dat er een grote kans is op <i>schade</i> . |
| Schade | Materiële beschadiging, <i>diefstal</i> en verlies van (delen van) de <i>woning</i> . |
| Schroeien, smelten, verkolen, broeien en zengen | Een heet of gloeiend voorwerp dat hitte uitstraalt of dat <i>uw woning</i> raakt. Bijvoorbeeld smeltschade door een hete pan. |
| Slecht onderhoud | <i>Uw woning</i> is niet, te weinig of verkeerd onderhouden waardoor er <i>schade</i> is ontstaan. |
| Storm | Een windsnelheid van tenminste 14 meter per seconde (windkracht 7). |
| U | 1 Uzelf, als de persoon die de verzekering heeft afgesloten; 2 <i>Uw</i> inwonende gezinsleden met wie <i>u</i> in gezinsverband samenwoont. De personen die zijn meeverzekerd, hebben voor deze verzekering dezelfde rechten en verplichtingen als uzelf. Waar 'u' of 'uw' staat in deze voorwaarden, geldt die bepaling ook voor de personen die zijn meeverzekerd. |
| Van buiten komend onheil | Een rechtstreeks en plotseling van buiten inwerkend geweld op <i>uw woning</i> . |
| Vandalisme | Iemand dringt <i>uw woning</i> binnen zonder dat <i>u</i> daarvoor toestemming hebt gegeven en beschadigt <i>uw woning</i> opzettelijk uit vernielzucht. |
| Verbond van Verzekeraars | Een belangenvereniging van verzekeraars. Zie ook www.verzekeraars.nl . |
| Verkoopwaarde | Het bedrag dat <i>u</i> voor <i>uw woning</i> zou krijgen, als <i>u</i> deze zou verkopen meteen voordat de <i>schade</i> ontstond. Het gaat om de verkoopwaarde exclusief de prijs van de grond. |

| Begrip | Uitleg |
|-------------------------|---|
| Verzekerd belang | <p>U hebt een 'verzekerd belang' als u:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. (mede)eigenaar bent van de <i>woning</i>; 2. een ander zakelijk recht hebt op de <i>woning</i> (bijvoorbeeld recht van opstal, erfpacht, hypotheek of vruchtgebruik); 3. het risico draagt voor het behoud van de <i>woning</i>; 4. aansprakelijk bent voor het behoud van de <i>woning</i>. |
| Wij | <p>De verzekering is afgesloten voor rekening en risico van Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Amsterdam onder nummer 33052073. Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. staat als aanbieder van (schade)verzekeringen geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank NV (DNB) om het schadeverzekeringsbedrijf uit te oefenen. Delta Lloyd Schadeverzekering is een handelsnaam van Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. Overall waar in deze polisvoorwaarden wordt gesproken over 'Delta Lloyd', 'wij', 'we' of 'ons', wordt bedoeld 'Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., handelend onder de naam Delta Lloyd Schadeverzekering'.</p> <p>Het postadres van Delta Lloyd Schadeverzekering is: Postbus 1000, 1000 BA Amsterdam</p> |
| Woning | <p>Met woning bedoelen we:</p> <ul style="list-style-type: none"> – de woning die op het polisblad staat, inclusief fundering; – vaste terreinafscheidingen en terreinafscheidingen van rietmatten, bomen en planten op de grond die bij uw woning hoort; – (losstaande) bijgebouwen, zoals een schuur, garage, stalling, al dan niet van afwijkende bouwaard; – zwembaden en jacuzzi's, inclusief de installaties, vast gemonteerde afdekkingen en overkappingen die daarbij horen; – aanlegsteigers en bruggen om een vaste verbinding met de wal te maken. <p>Met woning bedoelen we niet:</p> <ul style="list-style-type: none"> – de grond en/of het erf; – tuinaanleg en beplanting; – (schotel)antennes en zonweringen; – veranderingen/verbeteringen die voor rekening van een huurder zijn aangebracht. |