

Inhoudsopgave

Model CR1407

Algemene voorwaarden Caravanverzekering

	Pagina
Artikel 1. Waar is deze verzekering voor?	2
Artikel 2. Voor wie is deze verzekering?	2
Artikel 3. Waar bent u verzekerd?	2
Artikel 4. Wat doet u als u schade heeft?	2
Artikel 5. Welke verplichtingen heeft u bij schade, diefstal of verlies?	2
Artikel 6. Wat is verzekerd?	3
Artikel 7. Wat is niet verzekerd?	3
Artikel 8. Hoe regelen wij de schade, diefstal of het verlies?	4
Artikel 9. Wanneer heeft u recht op hulp?	4
Artikel 10. Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen de schade verzekeren of vergoeden?	5
Artikel 11. Hoe gaan we om met terrorismeschade en (inter) nationale wet- en regelgeving?	6
Artikel 12. Hoe betaalt u de premie?	6
Artikel 13. Wanneer kunnen wij de premie of voorwaarden aanpassen?	7
Artikel 14. Wanneer mag u de verzekering stoppen?	7
Artikel 15. Wanneer mogen wij de verzekering stoppen?	7
Artikel 16. Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?	8
Artikel 17. Welk belang heeft de informatie die u aan ons verstrekt?	8
Artikel 18. Welke wijzigingen geeft u aan ons door?	8
Artikel 19. Waarop is uw verzekering gebaseerd?	8
Artikel 20. Met welke algemene zaken houdt u rekening?	8
Artikel 21. Wat doen wij met uw gegevens?	9
Artikel 22. Heeft u klachten?	9
Artikel 23. Wat zijn de gevolgen van fraude?	9
Artikel 24. Hoe neemt u contact met ons op?	10

Bijzondere voorwaarden Caravanverzekering

Artikel 25. Wat is verzekerd?	11
Artikel 26. Wat is niet verzekerd?	11

In deze voorwaarden leest u wat verzekerd is. Naast de algemene voorwaarden zijn er ook bijzondere voorwaarden van toepassing. Wijken de bijzondere voorwaarden af van de algemene voorwaarden? Dan gelden de bijzondere voorwaarden.

Artikel 1

Waar is deze verzekering voor?

Vouwwagen, sta- of toercaravan

Met deze verzekering bent u verzekerd tegen schade, diefstal of verlies van de vouwwagen, sta- of toercaravan die op het polisblad staat. Maar alleen als u deze recreatief gebruikt. Wij verzekeren uw vouwwagen, sta- of toercaravan volgens de standaarduitvoering. Wij verzekeren ook de accessoires die eraan vastgemaakt zijn.

Voortent, aanbouw en inventaris

De voortent, de aanbouw en/of de inventaris kunt u aanvullend verzekeren. Als u hiervoor verzekerd bent, dan staat dat op uw polisblad.

Onder 'voortent' verstaan wij de voortent, de tentlufel en toilettent. Maar alleen als deze aan de caravan kunnen worden vastgemaakt en daarmee dan een geheel vormen.

Onder 'aanbouw' verstaan wij een schuurtje, opslagkast, toilethuisje, afdak, serre en bordes, als die zijn aangebouwd aan de caravan. Of vlakbij de caravan staan. De aanbouw mag niet van tentdoek zijn.

Onder 'inventaris' verstaan wij goederen voor huishoudelijk gebruik, zoals uw vaatwerk en beddengoed. Ook beeld- en geluidsapparatuur die in de caravan horen vallen onder 'inventaris'. Deze inventaris bevindt zich in de caravan, voortent of aanbouw en is uw eigendom.

Onder 'inventaris' verstaan wij niet:

- geld, geldswaardig papier (zoals cheques) en elektronische betaalmiddelen (zoals bankpassen en creditcards);
- levensmiddelen;
- sportartikelen;
- camera's en kijkers;
- (zonne)brillen en contactlenzen;
- kleding;
- horloges;
- kostbaarheden en sieraden;
- reis- en andere documenten;
- planten;
- voer- en vaartuigen en onderdelen daarvan;
- muziekinstrumenten;
- computerapparatuur en tablets;
- telecommunicatiemiddelen.

Ook verstaan wij onder 'inventaris' niet:

- alle andere zaken die u als reisbagage meeneemt op reis en die u zelf gebruikt;
- voorwerpen die u als geschenk meeneemt, of die u tijdens de reis aanschaft voor uzelf of als geschenk;
- voorwerpen die u vooruitstuurt of die nagestuurd worden tijdens de looptijd van de verzekering.

Artikel 2

Voor wie is deze verzekering?

1. Uzelf bent verzekerd, als degene die de verzekering heeft afgesloten. U bent alleen verzekerd, als u in Nederland woont. Dit betekent dat uw vaste woon- of verblijfadres in Nederland is en dat u bent ingeschreven in het Nederlandse bevolkingsregister. Leest u ook de artikelen 15 lid 2 en 18 lid 2.
2. Daarnaast verzekert u ook degene die met uw toestemming uw caravan gebruikt.

De personen die meeverzekerd zijn, hebben dezelfde rechten en verplichtingen als uzelf voor deze Caravanverzekering. Staat er 'u' in deze voorwaarden? Dan geldt die bepaling ook voor de personen die zijn meeverzekerd.

Artikel 3

Waar bent u verzekerd?

Heeft u een toercaravan of vouwwagen? Kijk voor waar u verzekerd bent dan op uw groene kaart van het motorrijtuig dat de caravan trekt. De 'groene kaart' is het internationaal geldige bewijs dat het motorrijtuig is verzekerd. Het motorrijtuig dat de caravan trekt is verzekerd binnen de landen die op de groene kaart staan. De groene kaart moet geldig zijn op het moment van de gebeurtenis. Is een land doorgehaald op de groene kaart? Dan bent u voor deze Caravanverzekering niet verzekerd binnen dat land.

Staat de caravan op een vaste standplaats in Nederland? Of buiten Nederland tot maximaal 100 kilometer van de Nederlandse grens? Dan is uw caravan ook verzekerd.

Artikel 4

Wat doet u als u schade heeft?

Heeft u schade? Geef de schade na uw thuiskomst dan zo snel mogelijk aan ons door. Dit kan op een van deze manieren.

- Bel ons via telefoonnummer (026) 400 48 48.
- Meld de schade online via www.ohra.nl.
- Vul een schadeformulier in en stuur dat naar: Postbus 40.000, 6803 GA Arnhem.

Is er sprake van een strafbaar feit, zoals diefstal, inbraak of vandalisme? Doet u dan meteen aangifte bij de plaatselijke politie.

Wat doet u als u hulp nodig heeft?

Kunt u niet meer verder rijden met uw caravan na een verkeersongeval, na een brand of na een andere plotselinge gebeurtenis die van buiten komt? Of is uw caravan gestolen? Dan heeft u in overleg met de OHRA Hulpdienst recht op hulpverlening. U kunt dan 24 uur per dag bellen met de **OHRA Hulpdienst op +31 26 400 23 10**. Zorg dat u dit telefoonnummer bij u heeft. Sla dit nummer bijvoorbeeld op in uw mobiele telefoon. In artikel 9 leest u wanneer u recht heeft op hulp en welke hulp wij verlenen.

Artikel 5

Welke verplichtingen heeft u bij schade, diefstal of verlies?

Bij schade, diefstal of verlies heeft u een aantal verplichtingen.

1. Probeer de schade zo veel mogelijk te beperken.
2. Meld de schade, diefstal of het verlies zo snel mogelijk bij ons.
3. Is er sprake van een strafbaar feit, zoals diefstal of vandalisme? Of is er sprake van verlies? Doe dan meteen aangifte bij de plaatselijke politie.
4. Laat ons de schade, diefstal of het verlies onderzoeken. Daarvoor kunnen wij een 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, diefstal of het verlies goed, zoals nota's. Wij kunnen die voor controle achteraf bij u opvragen.
5. Ook in de volgende gevallen bent u verplicht om mee te werken:
 1. Als een ander van u schadevergoeding eist.
 2. Als wij een vergoeding aan u hebben betaald en deze willen verhalen op iemand anders. U bent dan verplicht om de rechten aan ons over te dragen die u op die ander heeft. Bijvoorbeeld door een akte te ondertekenen.
6. 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 ook om bepaalde andere documenten? Dan moet u die meesturen.
7. Zijn er andere verzekeringen, wetten of voorzieningen die de schade verzekeren of vergoeden? Dan moet u opgeven welke dat zijn.
8. U moet onze aanwijzingen opvolgen of de aanwijzingen van personen die wij ingeschakeld hebben (bijvoorbeeld deskundigen).
9. 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.

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 aan u vergoeden, of maar voor een deel.

Artikel 6

Wat is verzekerd?

U bent verzekerd als de schade plotseling is 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.

In deze voorwaarden leest u vanaf artikel 25 precies wat verzekerd is.

Heeft u deze verzekering op een later tijdstip uitgebreid? Dan geldt dat tijdstip voor die uitgebreidere verzekering als het moment waarop u de verzekering afsloot.

Artikel 7

Wat is niet verzekerd?

U heeft geen recht op hulp of een vergoeding als de schade, diefstal of verlies is veroorzaakt of ontstaan door:

1. **Opzet of goedvinden**
U heeft opzettelijk iets gedaan of nagelaten. Ook als u het goedvond dat de schade werd veroorzaakt, is die schade niet verzekerd.
2. **Rijden onder invloed**
De bestuurder van de auto die de caravan trekt was zo onder invloed van alcohol, drugs of medicijnen, dat hij een rijverbod heeft gekregen. Of hij zou een rijverbod hebben gekregen als dit was vastgesteld. Ook als de bestuurder om een andere reden niet in staat was om de auto verantwoord te besturen, is de schade niet verzekerd.
3. **Ongeldig rijbewijs**
De bestuurder van de auto die de caravan trekt, heeft geen rijbewijs. Of zijn rijbewijs is in Nederland niet geldig voor het motorrijtuig dat uw caravan trekt. Of hem is de rijbevoegdheid ontzegd. Of er staan op zijn rijbewijs bijzondere bepalingen waar hij niet aan voldeed. Was het rijbewijs alleen ongeldig omdat de geldigheid van het rijbewijs is verstreken en was de bestuurder nog geen 76 jaar oud? Dan geldt deze uitsluiting niet.
4. **Verhuur**
U had de caravan verhuurd. U bent wel verzekerd als u een stacaravan incidenteel (tot maximaal 4 weken per jaar) verhuurt.
5. **Ander (niet recreatief) gebruik**
U gebruikt uw caravan voor een ander, niet-recreatief doel. U bent wel verzekerd als u een stacaravan incidenteel (tot maximaal 4 weken per jaar) verhuurt.
6. **Permanente bewoning**
U woont permanent in de caravan.
7. **Krassen, schrammen en deuken**
Schade die bestaat uit krassen, schrammen en deuken die zijn ontstaan tijdens het gebruik. Behalve als er gelijktijdig ook een andere schade ontstaat die verzekerd is.
8. **Banden**
Er is sprake van schade aan de banden van uw caravan. Behalve als er gelijktijdig ook een andere schade ontstaat die verzekerd is.
9. **Slijtage, vocht, ongedierte, weers- en temperatuursinvloeden en andere langzaam werkende invloeden**
Er is sprake van schade aan uw caravan door slijtage, vocht, ongedierte (zoals insecten, knaagdieren, muizen en ratten), weersinvloeden, temperatuursinvloeden of andere invloeden die langzaam inwerken.
10. **Atoomkernreacties**
Een 'atoomkernreactie' is iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt. Het maakt daarbij niet uit hoe en waar deze atoomkernreacties zijn ontstaan.
11. **Molest**
Onder het begrip 'molest' vallen de volgende gebeurtenissen:
 1. gewapend conflict
Onder 'gewapend conflict' verstaan wij elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of in ieder geval de een de ander, bestrijden met militaire machtsmiddelen. Onder 'gewapend conflict' verstaan wij ook het gewapende optreden van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
 2. burgeroorlog
Onder 'burgeroorlog' verstaan wij een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van eenzelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is.

3. opstand
Onder 'opstand' verstaan wij georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, dat gericht is tegen het openbaar gezag.
4. binnenlandse onlusten
Onder 'binnenlandse onlusten' verstaan wij min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, die zich op verschillende plaatsen voordoen binnen een staat.
5. oproer
Onder 'oproer' verstaan wij een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, die gericht is tegen het openbaar gezag.
6. munitie
Onder 'munitie' verstaan wij een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van een gewapende macht, die gericht is tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

Artikel 8

Hoe regelen wij de schade, diefstal of het verlies?

8.1 Algemeen

Wij stellen vast hoeveel schade u heeft en wij handelen uw schade, diefstal of verlies af. Dit doen we onder andere met behulp van de gegevens en inlichtingen die u ons geeft.

8.2 Hoe stellen we het schadebedrag vast?

1. Wij stellen het schadebedrag in overleg met u vast. Schakelen wij een expert in? Dan gaan wij uit van het schadebedrag dat de expert vaststelt.
2. Bent u het niet eens met het door ons of de expert vastgestelde schadebedrag? Dan mag u zelf ook een expert inschakelen (een 'contra-expert'). In dat geval stellen beide experts de schade vast. Vooraf zullen zij een derde expert benoemen. Zijn beide experts het niet eens over het schadebedrag? Dan stelt de derde expert het schadebedrag vast. Het vastgestelde schadebedrag 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. Alle experts moeten zijn aangesloten bij de Gedragscode Expertiseorganisaties. Wij betalen de kosten van de experts.
3. Wilt u geen gebruik maken van bovenstaande expertiseregeling en zelf een persoon inschakelen om uw schade vast te stellen? Dan moet u zelf de kosten betalen aan deze persoon. Wij vergoeden aan u alleen de kosten voor zover deze redelijk zijn. Het moet redelijk zijn om deze kosten te maken en de hoogte van de kosten moet redelijk zijn. Dit staat in artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek. Schakelt u zelf iemand in en maakt deze persoon kosten in de fase voordat wij of onze experts het schadebedrag hebben vastgesteld? Dan zijn deze kosten altijd voor uw rekening.
4. **Let op:** is het schadebedrag op een van de hierboven genoemde manieren vastgesteld? Dan erkennen wij daarmee nog niet dat wij de schade aan u moeten vergoeden.

8.3 Welke vergoeding krijgt u als de schade te repareren is?

Wij vergoeden alleen de reparatiekosten. Vermindert de waarde na de reparatie? Dan ontvangt u geen vergoeding voor deze waardevermindering.

Heeft u schade aan een caravan, voortent, aanbouw en/of inventaris? En laat u deze niet repareren binnen zes maanden na de schadedatum repareren? Dan vergoeden wij vijftig procent van de kosten die we zouden hebben vergoed bij een reparatie.

Zijn de reparatiekosten hoger dan het verschil in dagwaarde direct voor en direct na de gebeurtenis? Dan vergoeden wij niet deze volledige reparatiekosten. We vergoeden dan het verschil tussen de dagwaarde direct voor en direct na de gebeurtenis. De 'dagwaarde' berekenen we door van de nieuwwaarde op het moment van de gebeurtenis een bedrag af te trekken vanwege waardevermindering door ouderdom en/of slijtage.

Heeft u een noodreparatie laten uitvoeren?

Dan vergoeden wij bij een verzekerde schade maximaal € 375,- (inclusief btw). U moet ons een originele, gespecificeerde nota sturen.

8.4 Wanneer betalen wij de nieuwwaarde?

Is er sprake van schade aan of diefstal of verlies van uw caravan, aanbouw en/of voortent? In een aantal gevallen gebruiken wij dan de nieuwwaarde als basis om de schadevergoeding te berekenen. De 'nieuwwaarde' is het bedrag op het moment van de gebeurtenis dat u nodig heeft om een nieuwe caravan, aanbouw en/of voortent van dezelfde soort en kwaliteit aan te schaffen.

U heeft recht op de nieuwwaarderegeling als:

1. de schade, de diefstal of het verlies ontstaat binnen 60 maanden nadat u de caravan heeft gekocht; en
2. u de eerste eigenaar en gebruiker van de caravan bent; en
3. als de reparatiekosten meer bedragen dan het verschil tussen de nieuwwaarde en de dagwaarde onmiddellijk na de gebeurtenis.

Wij vergoeden dan de nieuwwaarde tot maximaal 125 procent van het verzekerde bedrag dat op uw polisblad staat. Heeft u eerder een vergoeding ontvangen voor schades die u niet heeft laten repareren? Dan trekken wij die af van de schadevergoeding.

8.5 Wanneer betalen wij de dagwaarde?

Caravan, voortent en aanbouw

Is er sprake van diefstal of verlies van de caravan, voortent en/of aanbouw? En passen wij de nieuwwaarderegeling niet toe? Dan vergoeden wij de dagwaarde. Onder 'dagwaarde' verstaan we de waarde die de caravan, voortent en/of aanbouw had direct voor de gebeurtenis. Wij vergoeden maximaal het verzekerde bedrag dat op uw polis staat, ook als uw caravan, voortent en/of aanbouw een hogere waarde heeft.

Let op: bent u uw caravan kwijt door diefstal, inbraak of verduistering? En is de schade verzekerd? Dan heeft u recht op schadevergoeding:

1. dertig dagen nadat u de schade bij ons heeft gemeld, en u en wij niet wisten of konden weten dat uw caravan in deze periode is teruggevonden; en
2. als u de eigendom van uw caravan aan ons heeft overgedragen; en
3. als wij alle gegevens van u hebben ontvangen die wij nodig hebben om de schade en uw recht op schadevergoeding vast te stellen.

Inventaris

Is er sprake van diefstal of verlies van de inventaris? Dan vergoeden wij de schade op basis van de dagwaarde direct voor de gebeurtenis. Wij vergoeden maximaal het verzekerde bedrag dat op uw polisblad staat, ook als de inventaris een hogere waarde heeft.

Artikel 9

Wanneer heeft u recht op hulp?

In dit artikel leest u wanneer u recht heeft op hulp, wie de hulp uitvoert en welke hulp u krijgt. Ook leest u welke verplichtingen u heeft om hulp te krijgen en wanneer u geen hulp krijgt.

U heeft recht op hulp als uw caravan uitvalt door:

- een verkeersongeval;
- diefstal;
- brand;
- een andere gebeurtenis die plotseling van buiten de caravan komt.

U kunt dan 24 uur per dag bellen met de OHRA Hulpdienst op +31 26 400 23 10. Zorg dat u dit telefoonnummer bij u heeft. Sla dit nummer bijvoorbeeld op in uw mobiele telefoon.

9.1 Wie voert de hulp uit, en hoe?

De OHRA Hulpdienst (+31 26 400 23 10) voert de hulp uit. De OHRA Hulpdienst kiest voor de oplossing die op dat moment in alle redelijkheid economisch het meest verantwoord is.

De OHRA Hulpdienst moet de hulp in redelijkheid kunnen uitvoeren. Hulp mag dus niet onmogelijk zijn door bijvoorbeeld oorlogsomstandigheden, onlusten, oproer of een natuur- of kernramp.

Houdt u verder rekening met de volgende voorwaarden.

1. Bespaart u kosten of ontvangt u bedragen terug? Dan brengt de OHRA Hulpdienst die bedragen in mindering op de vergoeding.
2. We verlenen geen hulp als u de caravan niet kunt gebruiken als gevolg van slecht onderhoud, slechte staat en/of overbelasting van de caravan. Of als de caravan in beslag is genomen, behalve als deze inbeslagname het gevolg is van een verkeersongeval.

9.2 Welke verplichtingen heeft u?

Wilt u voor hulp in aanmerking komen? Dan heeft u de volgende verplichtingen.

1. Neem altijd eerst telefonisch contact op met de OHRA Hulpdienst. Deze bepaalt de inhoud en omvang van de hulp.

Telefoonnummer OHRA Hulpdienst: (026) 400 23 10
Vanuit het buitenland: +31 26 400 23 10

2. Verleen volledige medewerking aan de hulp en houd u strikt aan de aanwijzingen van de OHRA Hulpdienst en de hulpverleners ter plaatse.
3. Brengt de OHRA Hulpdienst rekeningen uit voor diensten en/of kosten, waarop u geen recht heeft volgens deze voorwaarden? Betaal deze dan binnen dertig dagen na de datum op de rekening(en) aan de OHRA Hulpdienst.

9.3 Welke hulp krijgt u?

U heeft recht op de volgende hulp.

Hulpverlening in Nederland

1. Transport
Transport van de (teruggevonden) caravan naar het dichtstbijzijnde reparatiebedrijf. Wij vergoeden ook de noodzakelijke kosten om de caravan te bergen.
2. Huurkosten
Is de caravan niet meer bewoonbaar? Dan vergoeden wij de huurkosten van een soortgelijke caravan tot maximaal 25 dagen aaneengesloten. Als dat korter is, vergoeden wij de huurkosten tot de einddatum van de reis. Wij vergoeden maximaal € 1.250,- per gebeurtenis. Dit bedrag is inclusief eventuele extra verzekeringspremie om het eigen risico af te kopen. Bijkomende kosten voor bijvoorbeeld reparaties moet u zelf betalen.

Hulpverlening buiten Nederland

1. Toezending van onderdelen
Wij zenden u onderdelen van de caravan toe als deze onderdelen op korte termijn niet ter plaatse verkrijgbaar zijn. Wij vergoeden niet de aankoopkosten, kosten van douaneheffing en eventuele retourvracht.
2. Sleepkosten
Wij vergoeden de noodzakelijke sleepkosten van de plaats van de gebeurtenis naar het dichtstbijzijnde reparatiebedrijf.
3. Verblijfkosten
Wij vergoeden extra verblijfkosten tot maximaal € 75,- per dag voor alle verzekerden samen. Het maximum is vier dagen.

Kan de caravan niet binnen vier werkdagen door een (nood) reparatie zodanig gerepareerd worden, dat de (terugreis) technisch verantwoord is? Of is de caravan gestolen? Dan heeft u recht op het volgende:

4. Wij vergoeden transport van de (teruggevonden) caravan naar een adres in Nederland dat u bepaalt. Wij vergoeden ook de noodzakelijke stallingskosten. Zijn de kosten van het transport van uw caravan hoger dan de dagwaarde (restwaarde) van uw caravan meteen na de gebeurtenis? Dan vergoedt de OHRA Hulpdienst de kosten die nodig zijn om uw caravan in te voeren en te vernietigen in het buitenland.
5. Wij vergoeden de huurkosten van een soortgelijke caravan, als uw caravan niet meer bewoonbaar is. U krijgt maximaal 25 dagen aaneengesloten uw huurkosten vergoed. Als dat korter is, vergoeden wij de huurkosten tot de einddatum van de reis. Wij vergoeden tot maximaal € 1.250,- per gebeurtenis. Dit bedrag is inclusief eventuele extra verzekeringspremie om het eigen risico af te kopen. Bijkomende kosten voor bijvoorbeeld reparaties moet u zelf betalen.
6. Wij vergoeden de kosten van het vervoer van uw bagage terug naar Nederland tot maximaal € 250,-. Maar alleen als vervoer met een vervangende caravan niet mogelijk is.

Artikel 10

Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen de schade verzekeren of vergoeden?

Is er een andere verzekering, wet of voorziening die de schade en/of kosten vergoedt en/of hulp regelt? Als uw verzekering bij ons niet zou bestaan, vergoedt die andere verzekering, wet of voorziening dan de schade, kosten of hulp? Dan vergoeden wij alleen het bedrag aan schade, kosten of hulp dat die andere

verzekering, wet of voorziening niet vergoedt. Het maakt daarbij niet uit wanneer die andere verzekering is afgesloten. Heeft die andere verzekering een eigen risico? Dat bedrag vergoeden wij niet.

Artikel 11

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

11.1 Beperkte vergoeding bij terrorismeschade

Wordt de schade veroorzaakt door een terroristische aanslag? Dan krijgt u misschien minder of geen vergoeding. 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 Terrorisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. U vindt deze stukken op www.terrorismeverzekerd.nl.

11.2 Verval van rechten bij niet-tijdige melding

Meldt u de schade twee jaar of later nadat de NHT heeft beslist of er sprake is van een terrorismeschade? Dan vervalt elk recht op vergoeding. Dit wijkt af van de regeling over verjaring in artikel 16.

11.3 (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 u vanaf een bepaalde datum te betalen op grond van deze verzekering? Dan betalen wij u niet vanaf die datum. Verbieden wet- en regelgeving ons om vanaf een bepaalde datum specifieke derden te betalen op grond van deze verzekering? Dan betalen wij deze derden vanaf die datum niet. Met wet- en regelgeving bedoelen we in dit artikel alle nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving.

Artikel 12

Hoe betaalt u de premie?

12.1 Premie vooruit betalen

U betaalt de premie vooruit, uiterlijk op de premievaldatum. Deze datum vindt u op de acceptgiro of op de factuur. Bij de premie kunnen ook buitengerechtigde kosten, wettelijke rente en assurantiebelaasting zijn inbegrepen.

12.2 Als u de aanvangspremie niet betaalt

Als u de verzekering afsluit, moet u ervoor zorgen dat wij de eerste premie op tijd ontvangen. Dat moet binnen dertig dagen na de datum op het polisblad. Ontvangen wij de premie niet binnen die termijn? Dan heeft 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.

12.3 Als u volgende premietermijnen niet betaalt

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 verzekerd voor gebeurtenissen die plaatsvinden vanaf de premievaldatum.

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 premievaldatum.

In deze gevallen zijn onze verplichtingen geschorst. Beide regelingen gelden ook als wij de verzekering verlengen.

12.4 Wij kunnen uw verzekering beëindigen

Als u de premie niet heeft betaald en u daarom niet langer verzekerd bent, zijn onze verplichtingen geschorst. Wij hebben dan het recht om de verzekering te beëindigen. U ontvangt hierover dan een brief. U blijft wel verplicht om de premie te betalen die u nog niet heeft 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 verschuldigde premie? Dan gaan we ervan uit dat u de premies van al uw verzekeringen gedeeltelijk heeft betaald. In dat geval schorten wij dus ook al uw verzekeringen op.

12.5 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 dan 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 om alle schade en gemaakte kosten terug te vorderen.

12.6 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 vijf jaar, onder aftrek van redelijke kosten. Deze zijn bepaald op 20 procent van de betreffende premie.

12.7 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 heeft uw bank hiertoe opdracht gegeven en een betaalvorm gekozen. De regels die voor deze betaalvorm gelden, kunt u opvragen bij uw bank.

Artikel 13

Wanneer kunnen wij de premie of 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. We kunnen de premie en/of voorwaarden veranderen bij verlenging of tussentijds. Wanneer we dat doen, sturen we u daarover van tevoren een brief of een e-mail.

13.1 Aanpassing bij verlenging van uw verzekering

Wanneer 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.

13.2 Aanpassing tijdens de loop 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 de 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 we tussentijds de premies en/of voorwaarden aanpassen, dan laten wij 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.

13.3 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. U moet dit doen binnen dertig dagen na de datum waarop de veranderingen zouden ingaan. Uw verzekering stopt dan op die datum. Stuur u ons geen brief of e-mail binnen deze termijn van dertig dagen? Dan gelden de veranderingen ook voor u.

13.4 U kunt uw verzekering niet altijd stoppen als er iets verandert

Moeten wij de premie en/of voorwaarden veranderen omdat er iets verandert in de wet of rechtspraak? Dan kunt u uw verzekering niet stoppen.

2. Na afloop van de eerste contractperiode. U kunt de verzekering dan elke dag opzeggen. U heeft dan een opzegtermijn van een maand.
3. Als wij de premie en/of de voorwaarden aanpassen. Leest u hiervoor ook artikel 13.3.
4. Als u een schade heeft gemeld. U kunt uw verzekering dan opzeggen tot een maand nadat wij de schade hebben afgewikkeld.
5. Als u geen eigenaar meer bent van de caravan, bijvoorbeeld omdat de caravan is verkocht. Of als u geen belang meer heeft bij uw caravan. Bijvoorbeeld omdat uw caravan total loss is of omdat uw caravan is gestolen.

In alle gevallen bent u verzekerd tot en met de dag waarop u uw verzekering stopt.

Artikel 15

Wanneer mogen wij de verzekering stoppen?

Wij kunnen de verzekering om verschillende redenen stoppen. In de volgende gevallen hebben wij het recht om de verzekering te stoppen:

1. Op de einddatum van de contractperiode. Er geldt een opzegtermijn van twee maanden.
2. Vanaf de dag dat u niet langer in Nederland woont of gevestigd bent.
3. Als u geen eigenaar meer bent van de caravan, bijvoorbeeld omdat de caravan is verkocht. Of als u geen belang meer heeft bij uw caravan. Bijvoorbeeld omdat uw caravan total loss is of omdat uw caravan is gestolen.
4. Als uw caravan langer dan 6 maanden aaneengesloten in het buitenland staat. Dit geldt niet als uw caravan op een vaste standplaats staat binnen 100 kilometer van de Nederlandse grens.
5. Als wij de premie niet hebben ontvangen binnen de daarvoor gestelde termijn. Of u weigert de premie te betalen.
6. Als er sprake is van fraude. U leest hier meer over in artikel 23.
7. Als wij vinden dat het risico voor ons in redelijkheid onaanvaardbaar hoog of groot is. Het aantal schades dat u heeft gehad, kan hierbij meespelen.
8. Na een schademelding. Wij kunnen de verzekering dan opzeggen tot één maand nadat de schade is afgewikkeld. Er geldt een opzegtermijn van twee maanden.
9. Als wij ontdekken dat u de mededelingsplicht niet bent nagekomen toen u de verzekering afsloot. Dit geldt als u dat heeft gedaan met de opzet om ons te misleiden. Of als wij de verzekering niet zouden hebben afgesloten als wij de waarheid kenden. Wij kunnen de verzekering dan opzeggen binnen twee maanden nadat wij dit hebben ontdekt.
10. Als de schade niet is verzekerd, omdat de uitsluiting 'rijden onder invloed' van toepassing is. U leest hierover meer in artikel 7 lid 2.

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

In de gevallen 5 tot en met 10 bent u verzekerd tot de dag waarop wij uw verzekering stoppen.

Artikel 14

Wanneer mag u de verzekering stoppen?

U kunt de verzekering om verschillende redenen stoppen. In de volgende gevallen heeft u het recht om de verzekering te stoppen:

1. Op de einddatum van de eerste contractperiode. Wij lichten u hierover in.

Artikel 16

Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?

Wilt u aanspraak maken op uw recht op schadevergoeding? 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?

1. Het recht op een uitkering verjaart drie jaar nadat 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. Het recht op een uitkering verjaart drie jaar nadat wij uw verzoek daarvoor in een brief of per e-mail hebben afgewezen.

Wanneer vervallen uw rechten?

1. Als er sprake is van fraude, vervalt meteen elk recht op uitkering. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw rechten vervallen. U leest hier meer over in artikel 23.
2. Als u (al dan niet bij schade) de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt, vervalt meteen elk recht op uitkering. Maar alleen als wij daardoor zijn benadeeld.

Artikel 17

Welk belang heeft de informatie die u 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 u wilt verzekeren. Dit staat in titel 17 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

Heeft u ons onjuiste of onvolledige antwoorden gegeven? Heeft 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 of hulp heeft.

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

Artikel 18

Welke wijzigingen geeft u aan ons door?

Tijdens de looptijd van uw verzekering kan er iets in uw persoonlijke situatie wijzigen. Of aan uw caravan. Bepaalde wijzigingen moet u bij ons melden. Wij beoordelen vervolgens de wijzigingen. Door de wijziging kan de premie hoger of lager worden. Ook is het mogelijk dat wij de wijziging niet accepteren of dat wij de verzekering stoppen. U bent pas verzekerd in de nieuwe situatie, als wij uw wijziging schriftelijk hebben bevestigd. Uit deze bevestiging moet blijken of wij de verzekering willen voortzetten. En zo ja, onder welke voorwaarden.

Het is belangrijk dat u de volgende wijzigingen of omstandigheden aan ons doorgeeft:

1. U verhuist in Nederland (wij passen dan uw adressering aan).
2. U verhuist naar het buitenland (dan bent u niet meer verzekerd; u leest hierover meer in artikel 2 lid 1 en artikel 15 lid 1).
3. U bent geen eigenaar meer van de caravan.
4. U gebruikt de caravan niet meer (alleen) recreatief. U gaat de caravan bijvoorbeeld verhuren. Uitzondering: een stacaravan mag u incidenteel (tot maximaal vier weken per jaar) verhuren. Dit hoeft u niet aan ons door te geven.
5. U gaat langer dan zes maanden met uw caravan naar het buitenland.
6. U gaat uw caravan op een vaste standplaats plaatsen (al dan niet in het buitenland).

Wij mogen dan meteen de voorwaarden en de premie aanpassen aan de nieuwe situatie.

Artikel 19

Waarop is uw verzekering gebaseerd?

De verzekeringsovereenkomst met u is gebaseerd op:

1. de gegevens die u telefonisch, schriftelijk of op een andere wijze doorgeeft. Bevestigen wij deze gegevens aan u? Controleert u dan of deze gegevens kloppen en volledig zijn. U bent verplicht om onjuistheden en onvolledigheden direct bij ons te melden;
2. de antwoorden op de vragen die wij u stellen. Deze vragen moet u juist en volledig beantwoorden;
3. het polisblad dat wij aan u verstrekken als wij uw aanvraag accepteren. Hierop staat onder andere voor welke verzekering u heeft gekozen;
4. de algemene voorwaarden, de bijzondere voorwaarden en de eventuele clausules die u ontvangt bij het polisblad.

Kloppen de gegevens die u heeft doorgegeven niet meer?

Dan is het belangrijk dat u de veranderingen zo snel mogelijk aan ons doorgeeft. Anders kloppen de afspraken tussen u en ons misschien niet meer. Wij beoordelen vervolgens de wijzigingen. U bent pas verzekerd in de nieuwe situatie, als wij uw wijziging schriftelijk hebben bevestigd. Uit deze bevestiging moet blijken of wij de verzekering willen voortzetten. En zo ja, onder welke voorwaarden.

Artikel 20

Met welke algemene zaken houdt u rekening?

20.1 Mededelingen

U kunt alleen rechten ontlenen aan informatie die wij per brief of per e-mail aan u hebben bevestigd. Bijvoorbeeld mededelingen en toezeggingen over wat u heeft verzekerd.

20.2 Bedenkperiode

Heeft u het eerste polisblad ontvangen? Dan kunt u nog veertien 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.

20.3 Recht dat van toepassing is

Op de verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

20.4 Contractperiode

U bent verzekerd tijdens de contractperiode. Deze periode vindt u op het polisblad. U hoort voor het einde van die contractperiode welke opzeggmogelijkheden u heeft. Ook informeren wij u dan over de nieuwe contractperiode en de bijbehorende voorwaarden. Leest u daarvoor ook artikel 13.

20.5 Uitkering

Wij betalen de schade-uitkering aan u, tenzij u een ander aanwijst of de voorwaarden anders bepalen.

20.6 B.T.W.

Kunt u de btw verrekenen? Dan trekken wij dit bedrag af van een eventuele schadevergoeding.

Artikel 21

Wat doen wij met uw gegevens?

Wij verwerken persoons- en bedrijfsgegevens. Wij doen dit voor zover dat nodig is om de bedrijfsdoelstellingen verantwoord uit te voeren.

1. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

Wij kunnen uw gegevens gebruiken om:

1. overeenkomsten tussen u en ons voor te bereiden, aan te gaan, uit te voeren en te beëindigen. Hierdoor kunnen we:
 - uw gegevens verwerken voordat wij de overeenkomst met u afsluiten;
 - offertes opstellen;
 - u informatie geven;
 - goederen en diensten kopen, bestellen en leveren;
 - de schadelast beperken;
 - transacties afhandelen;
 - bemiddelen bij transacties of verzoeken die voortkomen uit eerdere dienstverlening. Denk aan claims, declaraties, tussentijdse beëindigingen en geschillen;
2. managementinformatie samen te stellen;
3. producten en diensten te ontwikkelen en algemeen beleid te bepalen;
4. aan wettelijke verplichtingen te voldoen;
5. accountantscontrole uit te laten voeren;
6. fraudegevallen te voorkomen en af te handelen. Wij verstrekken onder andere informatie over claims, declaraties en tussentijdse beëindigingen binnen de verzekeringsbranche en gerechtelijke instanties;
7. marketingactiviteiten uit te voeren. Deze activiteiten zijn gericht op het tot stand brengen, in stand houden en uitbreiden van de relatie tussen (potentiële) verzekerden en de maatschappij(en) die tot Delta Lloyd Groep behoren;
8. opdrachten en overeenkomsten te registreren die u verstrekt of afsluit via de telefoon of andere interactieve media. Deze moeten betrekking hebben op diensten van ons;
9. informatie te verwerken die u via de telefoon of andere interactieve media aan ons geeft.

Op de verwerking van persoonsgegevens is de gedragscode 'Verwerking Persoonsgegevens Financiële instellingen' van toepassing. De volledige tekst van de 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. Het telefoonnummer is (070) 333 87 77.

2. 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. Voor een verantwoord acceptatiebeleid raadplegen wij uw gegevens bij de Stichting CIS in Zeist. 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.

Artikel 22

Heeft u klachten?

1. Als u een klacht heeft, 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., Postbus 145, 6800 LP Arnhem. In de klachtenregeling van OHRA leest u hoe u dit doet. De klachtenregeling vindt u op www.ohra.nl/klantenservice. Kies onder 'Snel naar' voor 'Klacht indienen'.
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 (KlIFID). Wij zijn namelijk aangesloten bij het KlIFID. Meer informatie vindt u op www.klifid.nl.

Artikel 23

Wat zijn de gevolgen van fraude?

Het is voor alle verzekerden belangrijk dat wij zo min mogelijk onnodige kosten maken. Wij maken bijvoorbeeld onnodige kosten, als u een schade-uitkering krijgt van ons op basis van informatie die niet klopt. Daarom doen wij onderzoek, als er aanwijzingen zijn dat u opzettelijk geen, onjuiste of onvolledige informatie geeft. Bijvoorbeeld als wij vermoeden dat u met opzet probeert om schadevergoeding te krijgen waarop u geen recht heeft. Of als wij vermoeden dat u ons op een andere manier opzettelijk benadeelt. Geeft u onjuiste informatie of houdt u informatie achter, als u de verzekering aanvraagt? Ook dan kunnen wij een onderzoek doen. Wij hebben hiervoor een fraudebeheersingsbeleid (zie www.ohra.nl/klantenservice; kies onder 'Snel naar' voor 'Klantinformatie' en klik op 'Fraudebeleid').

Voor u betekent dit het volgende:

1. U moet ons gegevens geven vóórdat u de overeenkomst aangaat. Verder moet u een schade zo snel mogelijk bij ons melden. Ook hebben wij informatie van u nodig om een verzoek tot schade-uitkering te beoordelen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het vergoeden van schade of kosten.

2. Vermoeden wij dat u onjuiste of onvolledige informatie verstrekt? Dan kunnen wij beslissen om een onderzoek in te stellen. Ook als u geen informatie geeft, kunnen wij ervoor kiezen daaraan gevolgen te verbinden. Als wij een onderzoek doen, geldt de Gedragscode persoonlijk onderzoek (zie www.verzekeraars.nl).
3. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek nemen wij een beslissing. Wij kunnen dan bijvoorbeeld beslissen dat er aanleiding is om de verzekeringsovereenkomst te stoppen. Wij kunnen zelfs beslissen om de hele verzekeringsrelatie te stoppen. Dan kunnen wij ook verzekeringen stoppen die u heeft bij andere onderdelen die tot de Delta Lloyd Groep horen. Ook kunnen wij beslissen dat u geen schadevergoeding (meer) krijgt of geen (volledige) vergoeding van kosten krijgt. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw rechten vervallen. Leest u hiervoor ook artikel 16.
4. Daarnaast kunnen wij beslissen om aangifte te doen bij de politie. Ook kunnen wij beslissen om uw gegevens te registreren in (waarschuwings)registers. Een voorbeeld van zo'n register is het extern verwijzingsregister bij het Centraal Informatiesysteem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS). Meer informatie hierover vindt u in het Privacystatement op www.ohra.nl/klantenservice.
5. Hebben wij ten onrechte een schadebedrag uitgekeerd of kosten vergoed? Dan kunnen wij beslissen om het uitgekeerde bedrag en de eventuele kosten die daarmee samenhangen terug te vorderen.
6. Wij kunnen besluiten om de onderzoekskosten, of de kosten die daarmee samenhangen, bij u in rekening te brengen.

Artikel 24

Hoe neemt u contact met ons op?

U en wij kunnen telefonisch, schriftelijk, via e-mail of via internet met elkaar communiceren. In sommige gevallen kunt u een bericht alleen schriftelijk aan ons doorgeven. Dat staat dan in de voorwaarden. Als u dat wilt, kunt u een persoonlijke internetpagina gebruiken. Hier regelt u alles voor uw verzekeringen bij ons. Dus ook als u een bericht wilt sturen of een schade wilt melden. U logt hiervoor in met een gebruikersnaam en een wachtwoord. Ontvangen wij een bericht vanaf uw persoonlijke internetpagina? Dan gaan wij ervan uit dat u dit bericht persoonlijk geschreven heeft.

Wij moeten er zeker van kunnen zijn dat wij met de juiste persoon communiceren. Als wij daarvan niet zeker zijn, mogen wij u vragen de informatie schriftelijk door te geven.

Wij verwerken uw gegevens zo zorgvuldig mogelijk. Maakt u gebruik van de persoonlijke internetpagina? Dan garanderen wij de vertrouwelijkheid van elektronische communicatie. Als u kiest voor andere vormen van elektronische communicatie, kunnen wij de vertrouwelijkheid daarvan niet garanderen. Verstuurde u een bericht via internet? Dan gelden de data-uittreksels uit onze computersystemen als uitsluitend bewijs van (de inhoud van) de elektronische communicatie.

Geef het aan ons door als uw (e-mail)adres verandert. Wij gaan er namelijk van uit dat berichten die wij sturen naar het laatst bekende (e-mail)adres u hebben bereikt. Leest u hiervoor ook artikel 18.

Welke verzekeringsmaatschappij treedt op als risicodragers?

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 N.V. (DNB) om het schadeverzekeringsbedrijf uit te oefenen. OHRA Schadeverzekeringen is een handelsnaam van Delta Lloyd Schadeverzekering N.V. Overal waar in deze polisvoorwaarden wordt gesproken over 'OHRA', 'wij' of 'ons', wordt bedoeld 'Delta Lloyd Schadeverzekering N.V., handelend onder de naam OHRA Schadeverzekeringen'.

Het bezoekadres van OHRA Schadeverzekeringen is:
Rijksweg West 2, 6842 BD Arnhem
Het postadres van OHRA Schadeverzekeringen is:
Postbus 40.000, 6803 GA Arnhem

Telefoon

U kunt ons bellen van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 15.00 uur. Het telefoonnummer van de klantenservice is (026) 400 40 40. Via dit telefoonnummer kunt u onder andere wijzigingen doorgeven.

Telefoongesprekken met ons kunnen worden opgenomen. Wij doen dat onder andere om medewerkers op te leiden en te beoordelen, de kwaliteit van gesprekken te meten en om de inhoud van gesprekken later te kunnen nagaan.

E-mail

U kunt ons e-mailen via www.ohra.nl/klantenservice. Hiervoor stelt u uw vraag onder 'Direct contact' en kiest u vervolgens voor 'E-mailen'.

Internet

Ga voor meer informatie naar www.ohra.nl/klantenservice. Onder 'Verzekeringen' kunt u alles vinden over de Caravanverzekering en onze andere verzekeringen.

Artikel 25

Wat is verzekerd?

25.1 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd als de schade is veroorzaakt of ontstaan door:

1. Brand, ook als uw caravan uit zichzelf vlam vat
Onder 'brand' verstaan wij een vuur met vlammen buiten een haard, dat zich op eigen kracht kan uitbreiden. Het vuur moet ontstaan zijn door verbranding met vlammen. Onder 'brand' verstaan wij niet: schroeien, smelten, verkolen, broeien, zengen, doorbranden van elektrische apparaten en motoren, kortsluiting en oververhitten.
2. Explosie
Onder 'explosie' verstaan wij een korte, plotselinge krachtsuitspatting van gassen of dampen.
3. Blikseminslag
Wij vergoeden alleen schade die rechtstreeks door de inslag van bliksem is veroorzaakt of door inductie na bliksem. Onder 'inductie' verstaan wij een overspanning in elektrische apparatuur die door bliksem veroorzaakt wordt.
4. Storm
Onder 'storm' verstaan wij een windsnelheid van tenminste 14 meter per seconde (windkracht 7).
5. Inslag van hagel op uw caravan
6. Botsen, slippen, omslaan, van de weg of te water raken of een andere gebeurtenis die plotseling en onvoorzien van buiten komt tijdens het rijden met of transporteren van de caravan.

Zijn de gebeurtenissen die bij 1 tot en met 6 van dit artikel staan, het gevolg van een constructie- of materiaalfout? Of van een ander eigen gebrek van de caravan? Dan bent u ook verzekerd. Een 'eigen gebrek' is een minderwaardige eigenschap of slechte kwaliteit van het materiaal die het niet behoort te bezitten. Niet verzekerd is het herstel van de constructie- of materiaalfout of het materiaal met de minderwaardige eigenschap of kwaliteit zelf.
7. Diefstal (of poging daartoe)
Er is sprake van 'diefstal' als iemand uw caravan, voortent, aanbouw of inventaris (of onderdelen daarvan) wegneemt, met het doel om deze zich permanent en in strijd met het recht toe te eigenen. Diefstal van de inventaris is alleen verzekerd als er sporen van inbraak te zien zijn aan uw deugdelijk afgesloten caravan. En als uw caravan is gestolen of verduisterd.
8. Inbraak (of poging daartoe)
Er is sprake van 'inbraak' als iemand zich in strijd met het recht toegang verschaft tot uw caravan doordat hij degelijke sloten verbreekt. Door de inbraak moeten deze sloten zonder reparatie of vervanging niet meer geschikt zijn om te gebruiken.
9. Verduistering
Er is sprake van 'verduistering' als iemand zich in strijd met het recht uw caravan toe-eigent. Het gaat hierbij om een persoon die uw caravan eerst gebruikte met uw toestemming. Dat was op grond van een rechtsverhouding (bijvoorbeeld leen).
10. Elke andere gebeurtenis die plotseling en onvoorzien van buiten komt
11. Een constructie- of materiaalfout, als voldaan is aan alle hieronder genoemde voorwaarden:
 - de caravan was nog geen zestig maanden oud op het moment van de gebeurtenis; en
 - de constructie- of materiaalfout was bij het sluiten van deze verzekering niet bekend; en

- herstel is noodzakelijk; en
- de schade kan niet verhaald worden op de fabrikant of leverancier. U mag daarbij niet zelf vrijwillig afstand doen van uw recht op verhaal.

25.2 Welke kosten vergoeden wij daarnaast bij een stacaravan?

Heeft u schade en is deze schade verzekerd? Dan vergoeden wij ook de kosten voor het herplaatsen en heraansluiten van een andere, soortgelijke stacaravan op dezelfde plaats. Maar alleen als u deze kosten met ons of de expert heeft besproken.

25.3 Wat is uw eigen risico?

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

Artikel 26

Wat is niet verzekerd?

In artikel 7 staat wat volgens de algemene voorwaarden niet is verzekerd. Wij geven ook geen vergoeding voor schade die of verlies dat is veroorzaakt of ontstaan door onvoldoende onderhoud en/of onvoldoende zorg.

Van 'onvoldoende onderhoud' is onder meer sprake als onderstel, opbouw, gasinstallaties en elektrische installaties niet deugdelijk zijn onderhouden. Deze uitsluiting is niet van toepassing als u aantoonbaar dat de caravan niet langer dan 2 jaar geleden een onderhoudsbeurt heeft gehad door een BOVAG- of FOCWA-caravanbedrijf.

Van 'onvoldoende zorg' is onder meer sprake in de volgende gevallen:

1. Als u uw caravan onvoldoende beveiligd. U moet uw caravan beveiligen met een door SCM goedgekeurde wielklem of disselslot. SCM is de Stichting Certificering Motorrijtuigbeveiliging. Heeft u een schade? Dan moet u kunnen aantonen dat deze beveiliging aanwezig was. Dat toont u aan met de sleutels en met de aankoopnota. Staat uw caravan op een camping of in de stalling? Dan is deze beveiliging niet verplicht.
2. Als u uw caravan niet op tijd beschermt tegen een te verwachten hoge waterstand en/of overstroming.
3. Als u de caravan overbelast.
4. Als u de waterleiding en de daarop aangesloten toestellen onvoldoende beschermt tegen bevriezing.
5. Als u rijdt met de caravan, of gaat rijden, terwijl het stormt of storm is voorspeld. Onder 'storm' verstaan wij een windsnelheid van tenminste 14 meter per seconde (windkracht 7).