

Inhoudsopgave

Model WOO1304

Algemene voorwaarden Woonhuisverzekering		Pagina
Artikel 1	Waar is deze verzekering voor?	2
Artikel 2	Wat verzekert u met 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?	2
Artikel 6	Wat is verzekerd?	3
Artikel 7	Wat is niet verzekerd?	3
Artikel 8	Hoe regelen we de schade?	3
Artikel 9	Wanneer heeft u recht op noodhulp?	4
Artikel 10	Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen de schade verzekeren of vergoeden?	4
Artikel 11	Hoe gaan we om met terrorismeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?	5
Artikel 12	Hoe betaalt u de premie?	5
Artikel 13	Wanneer kunnen wij de premie of voorwaarden aanpassen?	5
Artikel 14	Wanneer mag u de verzekering stoppen?	6
Artikel 15	Wanneer mogen wij de verzekering stoppen?	6
Artikel 16	Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?	6
Artikel 17	Welk belang heeft de informatie die u aan ons verstrekt?	7
Artikel 18	Wat moet u doen als er iets wijzigt?	7
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?	8
Artikel 22	Heeft u klachten?	9
Artikel 23	Wat zijn de gevolgen van fraude?	9
Artikel 24	Hoe neemt u contact met ons op?	9
Bijzondere voorwaarden Woonhuisverzekering Extra uitgebreid/All Risk		
Artikel 25	Module Woonhuis	11
Artikel 26	Module Glas	14

Artikel 1

Waar is deze verzekering voor?

Met deze verzekering bent u verzekerd, als u schade heeft aan uw woning. Garages, schuren en andere bijgebouwen die u privé gebruikt, zijn ook verzekerd. In deze voorwaarden leest u in welke situaties uw woning verzekerd is. En ook in welke situaties uw woning niet verzekerd is.

U kunt de verzekering uitbreiden met de module Glas. Als u de dekking All Risk heeft dan is breuk van glas standaard meeverzekerd. Op uw polisblad staat of u deze module heeft verzekerd. Leest u ook artikel 26.

In deze voorwaarden kunt u per module lezen wat verzekerd is. Naast de algemene voorwaarden zijn er ook bijzondere voorwaarden van toepassing. Die gelden alleen voor een bepaalde module. Wijken de bijzondere voorwaarden af van de algemene voorwaarden? Dan gelden de bijzondere voorwaarden.

Artikel 2

Wat verzekert u met deze verzekering?

Deze verzekering is voor de woning die op het polisblad staat. We noemen deze woning in deze voorwaarden 'uw woning'. Met 'u' of 'uw' bedoelen wij diegene die de verzekering heeft afgesloten, en alle eigenaren van de woning die verzekerd is.

2.1 Wat bedoelen we met 'verzekerd belang'?

U heeft een 'verzekerd belang' als u:

1. (mede)eigenaar bent van de woning;
2. een ander zakelijk recht heeft op de woning (bijvoorbeeld recht van opstal, erfpacht, hypotheek of vruchtgebruik);
3. het risico draagt voor het behoud van de woning;
4. aansprakelijk bent voor het behoud van de woning.

2.2 Wat bedoelen we met 'uw woning'?

Met 'uw woning' bedoelen we:

1. het woonhuis dat op uw polisblad staat;
2. (losstaande) garages, schuren en andere bijgebouwen, al dan niet van afwijkende bouwaard;
3. zwembaden en jacuzzi's, inclusief de installaties en vast gemonteerde afdekkingen en overkappingen die daarbij horen;
4. bruggen om een vaste verbinding met de wal te maken;
5. de fundering.

2.3 Wat bedoelen we niet met 'uw woning'?

Met 'uw woning' bedoelen we niet:

1. de grond en/of het erf;
2. terreinafscheidings van rietmatten, bomen en planten op de grond die bij uw woning hoort;
3. (schotel)antennes en zonweringen;
4. veranderingen en verbeteringen die voor rekening van een huurder zijn aangebracht.

Artikel 3

Waar bent u verzekerd?

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

Artikel 4

Wat doet u als u schade heeft?

Probeer de schade zo veel mogelijk te beperken. En geef de schade zo snel mogelijk aan ons door. Dit kan op een van deze drie 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 40000, 6803 GA Arnhem.

Artikel 5

Welke verplichtingen heeft u bij schade?

Bij schade heeft u een aantal verplichtingen.

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 bij ons.
3. Is er sprake van een strafbaar feit, zoals aanrijding, aanvaring, diefstal, inbraak of vandalisme? Doe dan meteen aangifte bij de plaatselijke politie.
4. Laat ons de schade 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 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 als we deze willen verhalen op iemand anders. U bent dan verplicht om de rechten die u op die ander heeft, aan ons over te dragen. 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 andere documenten? Dan moet u die meesturen.
7. Vragen wij u om de gegevens die u al naar ons heeft gestuurd, opnieuw te sturen? Dan bent u verplicht deze gegevens nogmaals naar ons te sturen.
8. Ontvangt u stukken die te maken hebben met uw schadeclaim? Bijvoorbeeld 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. Leest u ook artikel 10.
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.

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 en onvoorzien 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.

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.

Op uw polisblad staat welke modules u heeft verzekerd. In deze voorwaarden leest u vanaf artikel 25 wat elke module verzekert.

Artikel 7

Wat is niet verzekerd?

U bent niet verzekerd voor schade die als volgt is veroorzaakt of ontstaan:

1. Opzet of goedvinden
U heeft opzettelijk tegen een zaak in strijd met het recht iets gedaan of nagelaten. Ook als u het goedvond dat de schade werd veroorzaakt, is die schade niet verzekerd.
2. Roekeloosheid
U bent bewust of onbewust roekeloos geweest. U bent 'bewust roekeloos', als u weet dat er een grote kans is op schade, maar u denkt dat die schade niet zal ontstaan. U bent 'onbewust roekeloos', als u er in het geheel niet bij stilstaat dat er een grote kans is op schade.
3. Merkelijke schuld
U heeft bewust of onbewust schuld aan het ontstaan van de schade. U heeft 'bewust aanmerkelijke schuld', als u weet dat er een aanmerkelijke kans is op schade, maar u denkt dat die schade niet zal ontstaan. U heeft 'onbewust aanmerkelijke schuld', als u er in het geheel niet bij stilstaat dat er een aanmerkelijke kans is op schade.

Let op: in bovenstaande opsomming verstaan wij onder 'u':

- uzelf, als degene die de verzekering heeft afgesloten;
- uw echtgenoot, echtgenote of partner;
- kinderen die thuis wonen;
- uw huisgenoten.

Ook bent u niet verzekerd als de schade door het volgende is veroorzaakt of ontstaan:

4. Aardbeving
Als de schade is ontstaan door een aardbeving of binnen 24 uur

- na de aardbeving, in of dicht bij uw woning.
5. Niet-wettelijke activiteiten
U of een (onder)huurder nam deel aan activiteiten die wettelijk niet zijn toegestaan.
 6. Atoomkernreacties
Een 'atoomkernreactie' is iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt. Het maakt daarbij niet uit hoe en waar deze atoomkernreacties zijn ontstaan.
 7. Vulkanische uitbarsting
Als de schade is ontstaan door een vulkanische uitbarsting of binnen 24 uur na de vulkanische uitbarsting, in of dicht bij uw woning.
 8. 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 we de schade?

8.1 Algemeen

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

8.2 Vergoeding in natura

Bij elke schade hebben wij het recht om de schade in natura te vergoeden. Wij zorgen er bij een verzekerde schade bijvoorbeeld voor dat uw plafond, vaste parketvloer, aanrechtblad of kapotte raam weer wordt hersteld.

Direct Schade Herstel

Vergoeden wij de schade en kan de beschadigde woning hersteld worden? Wij zorgen dan voor herstel van uw woning. 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 OHRA.

Wordt de schade via Direct Schade Herstel gerepareerd?

Dan verminderen wij uw (eventuele) eigen risico met de helft.

8.3 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. Komt de schadevaststelling tussen beide experts namelijk niet overeen, dan zal de derde expert het schadebedrag vaststellen. 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. Zie verder artikel 25.5 lid 2.
3. Wilt u geen gebruik maken van bovenstaande expertiseregeling en zelf een persoon inschakelen om uw schade vast te stellen? Dan moet u de kosten zelf 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. Leest u ook artikel 25.5 lid 2.
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.

8.4 Hoe stellen we de omvang van de schade vast?

Wij stellen de omvang van de schade vast op basis van het verschil tussen de waarde van uw woning direct voor en na het moment waarop de schade ontstond.

8.5 Hoe stellen wij de schade aan uw woning vast?

Wanneer vergoeden wij de herstelkosten?

Is uw woning voor een deel beschadigd? Dan vergoeden wij de herstelkosten, als uw woning daadwerkelijk wordt hersteld. Wordt uw woning niet hersteld? Dan vergoeden wij de schade op basis van de verkoopwaarde. De 'verkoopwaarde' is het bedrag dat u voor uw woning zou krijgen, als u deze zou verkopen direct voordat de schade ontstond. Het gaat om de verkoopwaarde exclusief de prijs van de grond. Is de verkoopwaarde hoger dan het bedrag waarop de herstelkosten zijn begroot? Dan vergoeden wij de herstelkosten die begroot zijn.

Wanneer vergoeden wij de herbouwwaarde?

Is uw woning fors beschadigd en moet deze (deels) worden herbouwd? Dan vergoeden wij de schade op basis van de herbouwwaarde. Onder 'herbouwwaarde' verstaan

wij het bedrag dat nodig is om uw woning meteen na de schadegebeurtenis op dezelfde plaats en met dezelfde bestemming, te herbouwen. U moet ons binnen een jaar nadat de schade ontstond, laten weten dat uw woning wordt herbouwd. Wij betalen dan onmiddellijk vijftig procent van de schade op basis van de herbouwwaarde. Het resterende deel betalen wij nadat u ons de originele nota's heeft gegeven. De totale schadevergoeding is nooit hoger dan de kosten die u werkelijk heeft gemaakt. Wij kunnen schriftelijk een termijn stellen waarbinnen u moet beginnen met de herbouw van uw woning en waarbinnen het herstel klaar moet zijn.

Staat de overheid herbouw van uw woning op dezelfde plaats niet toe 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 vergoeden wij ook de kosten van deze kelder en/of fundering tot maximaal € 25.000,-. Wij betalen niet meer dan de kosten die u werkelijk gemaakt heeft.

Wanneer vergoeden wij de verkoopwaarde?

De 'verkoopwaarde' is het bedrag dat u voor uw woning zou krijgen, als u deze zou verkopen direct voordat de schade ontstond. Het gaat om de verkoopwaarde exclusief de prijs van de grond. Wij vergoeden altijd de verkoopwaarde als:

1. u niet van plan bent uw woning te herbouwen;
2. de termijn van een jaar is verstreken waarbinnen u kunt aangeven dat uw woning wordt herbouwd;
3. u al van plan was uw woning af te breken;
4. uw woning bestemd was voor afbraak of onteigening door de overheid;
5. uw woning door de overheid onbewoonbaar of onbruikbaar was verklaard;
6. uw woning of een zelfstandig deel daarvan voor de schade was gekraakt.

Artikel 9

Wanneer heeft u recht op noodhulp?

Is er iets gebeurd waardoor u schade aan uw woning heeft die verzekerd is? En heeft u noodhulp nodig? Bel ons dan tijdens kantooruren via telefoonnummer (026) 400 48 48.

Wilt u noodhulp buiten kantooruren? Neem dan contact op met de **OHRA Hulpdienst: (026) 400 23 10**. De OHRA Hulpdienst beoordeelt of het noodzakelijk is om u noodhulp te bieden. Wij betalen de kosten van noodhulp.

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? En 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 Herverzekingsmaatschappij 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.terrorisneverzekerd.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 premievervaldatum. Deze datum vindt u op de acceptgiro of op de factuur. Bij de premie kunnen ook buitengerechtelijke kosten, wettelijke rente en assurantiebelasting 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 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.

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 uw 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 twintig 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. Als we dat doen, sturen we u daarover van tevoren een brief of een e-mail.

13.1 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.

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 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 bovendien 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. Stuurt 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.

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.
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. Vanaf de dag dat u niet meer in Nederland woont of gevestigd bent.

5. Als u een schade heeft gemeld. U kunt uw verzekering dan opzeggen tot een maand nadat wij de schade hebben afgewikkeld.
6. Vanaf de dag dat u of uw nabestaanden geen verzekerd belang meer hebben bij de woning, bijvoorbeeld door verkoop van de woning. In artikel 2.1 leest u wat wij bedoelen met het verzekerd belang dat u moet hebben.

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 deze 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 de premie niet binnen de daarvoor gestelde termijn heeft betaald. Of u weigert de premie te betalen.
4. Als er sprake is van fraude. U leest hier meer over in artikel 23.
5. Als het risico voor ons in redelijkheid onaanvaardbaar hoog of groot is. Het aantal schades dat u heeft gehad, kan hierbij meespelen.
6. Als de verzekeringnemer overlijdt. De andere verzekerden of erfgenamen moeten deze wijziging doorgeven en kunnen daarna met ons overleggen om de verzekeringsovereenkomst in aangepaste vorm voort te zetten.
7. Na een schademelding. Wij kunnen de verzekering dan opzeggen tot één maand nadat de schade is afgewikkeld. Er geldt een opzegtermijn van twee maanden.
8. 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 gesloten, als wij de waarheid kenden. Wij kunnen de verzekering dan opzeggen binnen twee maanden nadat wij dit hebben ontdekt.
9. Vanaf de dag dat u of uw nabestaanden geen verzekerd belang meer hebben bij de woning, bijvoorbeeld door verkoop van de woning. In artikel 2.1 leest u wat wij bedoelen met het verzekerd belang dat u moet hebben.

In de gevallen 1 en 2 bent u verzekerd tot en met de dag waarop wij uw verzekering stoppen.

In de gevallen 3 tot en met 9 bent u verzekerd tot de dag waarop wij uw verzekering stoppen.

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 heeft.

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

17.1 Welk risico is bij ons bekend?

Op de ingangsdatum van uw verzekering kennen wij de ligging, bouwaard, dakbedekking, constructie, inrichting, het gebruik en de bestemming van de woning met bijgebouwen die op uw polisblad staat.

17.2 Zijn de gegevens op uw polisblad juist?

De gegevens die u aan ons heeft gegeven, staan op het polisblad. Op deze gegevens is ook uw premie gebaseerd, behalve als deze gegevens tijdens de looptijd van de verzekering zijn gewijzigd. Zijn de gegevens die u heeft opgegeven, niet of niet meer juist? Dan worden uw schade en kosten maximaal vergoed in dezelfde verhouding als de betaalde premie staat tegenover de premie die u moest betalen, als u de juiste gegevens had doorgegeven. Deze regel geldt niet als u in dit geval minder premie hoeft te betalen.

Artikel 18

Wat moet u doen als er iets wijzigt?

Tijdens de looptijd van uw verzekering kan er iets in uw persoonlijke situatie wijzigen. Of aan uw woning.

18.1 Welke wijzigingen geeft u aan ons door?

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

1. Personen gebruiken zonder uw toestemming uw woning of een gedeelte daarvan (bijvoorbeeld krakers). Hierover leest u meer in artikel 18.3.
2. Als u verwacht dat uw woning, of een zelfstandig deel ervan, meer dan twee maanden niet bewoond is. Er is sprake van een onbewoonde woning, als deze niet (meer) wordt gebruikt om permanent in te wonen. U leest hierover meer in artikel 18.3.
3. De bouwaard, de dakbedekking, de constructie, de bestemming (u gaat bijvoorbeeld een praktijkruimte inrichten), de inhoud in kubieke meters of het gebruik van uw woning wijzigt. U leest hierover meer in artikel 18.3.
4. Een verhuizing.
5. Het verzekerd belang van uw woning gaat over naar anderen, bijvoorbeeld door verkoop van uw woning of overlijden van de verzekeringnemer. Leest u ook artikel 2.1.
6. Een of meer gegevens die op uw polisblad staan, veranderen.

Is er sprake van een wijziging zoals omschreven in lid 1? Dan moet u dit aan ons doorgeven binnen veertien dagen nadat u hiervan op de hoogte bent. Voor lid 2 tot en met lid 6 is de termijn dertig dagen na de oorspronkelijke wijzigingsdatum.

18.2 Geeft u de wijzigingen niet op tijd aan ons door?

Wat zijn de gevolgen als u de wijzigingen niet of niet op tijd aan ons doorgeeft? Dan vervalt na een termijn uw recht op schadevergoeding. In artikel 18.1 staan de termijnen waarbinnen u een wijziging aan ons moet doorgeven. In sommige gevallen heeft u wel recht op schadevergoeding. Namelijk als wij uw verzekering tegen dezelfde voorwaarden zouden voortzetten, als u de wijziging op tijd had doorgegeven. En ook als wij uw verzekering zouden voortzetten tegen een hogere premie. In dat geval wordt uw schade vergoed in dezelfde verhouding als de betaalde premie staat tegenover de hogere premie die u moest betalen, als u de wijziging op tijd had doorgegeven.

18.3 Mogen wij de voorwaarden en premie aanpassen aan uw nieuwe situatie?

Wat gebeurt er als u wijzigingen aan ons doorgeeft?

Wij beoordelen de wijzigingen. Door de wijzigingen 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.

Gebruiken anderen zonder toestemming uw woning?

Gebruiken personen zonder uw toestemming uw woning of gedeelten daarvan, zoals in artikel 18.1 lid 1 staat? Dan bent u alleen verzekerd tegen schade als gevolg van brand, explosie, directe blikseminslag, storm, lucht- en ruimtevaartuigen en meteorstenen.

Is uw woning niet bewoond?

Is uw woning meer dan twee maanden aaneengesloten niet bewoond, zoals in artikel 18.1 lid 2 staat? Dan gelden er beperkingen in onze voorwaarden, gerekend vanaf de dag dat de woning onbewoond is:

1. Ontstaat er schade door vandalisme?
Dan is uw woning tijdens de periode dat deze onbewoond is, alleen verzekerd na inbraak. 'Inbraak' wil zeggen dat iemand zonder uw toestemming binnenkomt door het verbreken van degelijke afsluitingen, die daarna zonder reparatie of vervanging niet meer gebruikt kunnen worden.
2. Is uw woning na zes maanden nog steeds onbewoond?
Dan vergoeden wij alleen schade die het gevolg is van brand, explosie, directe bliksemingslag, storm, lucht- en ruimtevaartuigen en meteorostenen.

Artikel 19

Waarop is uw verzekering gebaseerd?

De verzekeringsovereenkomst met u is gebaseerd op het volgende:

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 modules 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?

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.
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.
3. Recht dat van toepassing is
Op de verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
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.

5. Uitkering
Wij betalen een schadeuitkering aan u, behalve als u een ander aanwijst of de voorwaarden anders bepalen.

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.

21.1. 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 directe 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, telefoonnummer (070) 333 87 77.

21.2 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 (KlFID). Wij zijn namelijk aangesloten tot het KlFID. 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 van de Delta Lloyd Groep. 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. Zie hiervoor 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.

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.

Het is voor u en voor ons belangrijk dat wij zeker weten dat we daadwerkelijk met u communiceren en niet met iemand die zich als u voordoeft. 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. Verstuurt u een bericht via internet? Dan zijn de gegevens uit onze computersystemen het 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 laatste 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 40000, 6803 GA Arnhem

Telefoonnummer

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 48 48.

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. Hiervoor stelt u uw vraag onder 'Direct contact' en kiest u vervolgens voor 'E-mailen'.

Internet

Ga voor meer informatie naar www.ohra.nl.

Onder 'Verzekeringen' kunt u alles vinden over de Woonhuisverzekering en onze andere verzekeringen.

Artikel 25

Module Woonhuis

25.1 Waarvoor bent u verzekerd bij de dekking 'extra uitgebreid'?

U bent verzekerd voor schade aan of verlies van uw woning. Wij vergoeden ook als u schade heeft aan gebouwen die bij uw woning horen, zoals garages, schuren en andere bijgebouwen die u privé gebruikt. In artikel 2.2 en artikel 2.3 leest u wat we precies verstaan onder 'uw woning'.

Wij vergoeden ook schade die is ontstaan door een eigen gebrek van uw woning. Een 'eigen gebrek' is een minderwaardige eigenschap of slechte kwaliteit van het materiaal die het niet behoort te bezitten. Het herstel van het materiaal met de minderwaardige eigenschap of kwaliteit is niet verzekerd.

Wij vergoeden schade die ontstaat door het volgende:

1. Brand, explosie, bliksem, overspanning, rook, roet en olie

1. Brand, ook wanneer die in de nabijheid woedt.
'Brand' is 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 wij niet: schroeien, smelten, verkolen, broeien, zengen, doorbranden van elektrische apparaten en motoren, kortsluiting en oververhitten, doorbranden, scheuren of breken van ovens en ketels.
2. Schroeien, smelten, verkolen, broeien en zengen.
Maar alleen als de schade komt door een heet of gloeiend voorwerp dat hitte uitstraalt of dat uw woning raakt. Bijvoorbeeld: schroei schade door een strijkijzer of smeltschade door een hete pan.
3. Explosie.
Onder een 'explosie' verstaan wij een korte, plotselinge krachtpatting van gassen of dampen.
4. Directe blikseminslag.
5. Overspanning of inductie van elektrische en elektronische apparatuur door blikseminslag.
6. Rook en roet uit een verwarmingsinstallatie.
Die verwarmingsinstallatie moet permanent op de schoorsteen van uw woning zijn aangesloten.
7. Olie
Als die stroomt uit vaste, metalen leidingen of metalen tanks die onderdeel zijn van een centrale verwarming. Haarden en kachels die permanent zijn aangesloten op een schoorsteen, horen hier ook bij.

2. Waterschade

1. Directe neerslag die uw woning binnendringt.
Onder 'directe neerslag' verstaan wij regen, sneeuw, hagel en smeltwater. Wij vergoeden niet de reparatiekosten van daken, dakgoten en afvoerpijpen.
Onder 'daken' verstaan wij de afdekking van het woonhuis 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.
2. Indirecte neerslag die uw woning binnendringt.
Onder 'indirecte neerslag' verstaan wij hevige, plaatselijke regenval, waarna het regenwater buiten de normale loop treedt en in uw woning stroomt. De regenval moet plaats hebben gevonden op of dicht bij de plaats waar de schade 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.

3. Inslag van hagelstenen.

4. Water en stoom.

Als water door een plotseling ontstaan defect of door een verstopping stroomt of overloopt uit:

- aan- en afvoerleidingen van de waterleidinginstallatie binnen of buiten uw woning, inclusief permanent aangesloten vulslangen die geschikt zijn voor constante waterdruk (geen tuinslangen);
- toestellen en installaties die op leidingen zijn aangesloten die water aanvoeren of afvoeren;
- centrale verwarming;

Wij vergoeden ook de kosten om het defect op te sporen en leidingen in uw woning te herstellen. Ook vergoeden wij dan de kosten van hak-, breek-, en herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van uw woning. Het maakt hierbij niet uit of de waterschade is ontstaan door uitstromen of overlopen.

5. Als water binnendringt door verstopping van rioolputten of rioolbuizen.

6. Tegelwerk, vloeren, wanden of (kit)voegen.

Ontstaat er schade doordat tegelwerk, vloeren, wanden of (kit)voegen van uw badkamer vocht doorlaten?

Dan vergoeden we bij 'Water en stoom' en 'Als water binnendringt door verstopping van rioolputten of rioolbuizen' ook die schade. Behalve als die schade het gevolg is van achterstallig onderhoud. U krijgt geen vergoeding om de oorzaak van de schade te herstellen.

7. Water uit aquariums.

Als dat door een defect dat plotseling ontstaat, uit het aquarium stroomt.

8. Water uit waterbedden.

Als het water door een defect dat plotseling ontstaat, uit het bed stroomt.

9. Vorst.

Onder 'vorst' verstaan wij bevrozing van:

- aan- en afvoerleidingen van de waterleidinginstallatie binnen of buiten uw woning;
- toestellen en installaties die op deze leidingen zijn aangesloten;
- centrale verwarming.

Wij vergoeden ook de kosten om het defect op te sporen en leidingen, installaties en toestellen in uw woning te herstellen. Ook vergoeden wij dan de kosten van hak-, breek-, en herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van uw woning.

3. Storm

Onder 'storm' verstaan wij een windsnelheid van ten minste 14 meter per seconde (windkracht 7).

4. Inbraak, diefstal, vandalisme en plunderingen

1. Inbraak of poging tot inbraak.

'Inbraak' wil zeggen dat iemand zonder uw toestemming binnenkomt door het verbreken van degelijke afsluitingen, die daarna zonder reparatie of vervanging niet meer gebruikt kunnen worden.

2. Diefstal van materialen

Als die 'aard en nagelvas' aan uw woning zijn bevestigd. Dat wil zeggen: die u niet kunt losmaken zonder de materialen zelf en/of het deel van uw woning waaraan zij zijn verbonden, te beschadigen.

3. Vandalisme.

Iemand dringt uw woning binnen zonder dat u daarvoor toestemming heeft gegeven en beschadigt uw woning opzettelijk, of vernielt uw woning uit vernielzucht.

4. Plunderingen en relletjes

Die niet onder de definitie van 'moles' vallen. In artikel 7 lid 8 leest u wat wij onder 'moles' verstaan. Met 'plunderingen en

relletjes' bedoelen wij incidentele, plaatselijke gewelddadige handelingen.

5. Overig

1. Omvallen van bomen en afbreken van takken.
Wij vergoeden ook de kosten van het verwijderen en afvoeren van een boom die op uw woning ligt.
2. Omvallen van heistellingen, kranen en antennes en het losraken van onderdelen daarvan.
3. Lucht- en ruimtevaartuigen en meteorieten.
Wij vergoeden schade die is veroorzaakt of ontstaan door meteorieten en door lucht- en ruimtevaartuigen, of door voorwerpen die daarmee zijn verbonden of worden vervoerd.
4. Scherven van ruiten
Die bedoeld zijn om daglicht door te laten. U krijgt geen vergoeding om de ruit te herstellen.
5. Scherven van (gebroken) wandspiegels.
Wij vergoeden de wandspiegel niet.
6. Aanrijding en aanvaring tegen uw woning.
Wij vergoeden ook schade aan uw woning door lading die van een motorrijtuig valt, of daar uitstroomt.

25.2 Waarvoor bent u verzekerd bij de dekking All Risk?

Heeft u de woonhuisverzekering met de dekking All Risk? Dan staat dat op uw polisblad. Wij vergoeden dan niet alleen de schade die in artikel 25.1 staat, maar ook de schade aan uw woonhuis door elke andere plotseling en onverwacht van buiten komende gebeurtenis. Bijvoorbeeld door een slag, stoot of val. Hiermee bedoelen wij geen oorzaken waartegen uw woonhuis normaal gesproken bestand moet zijn en ook niet van binnenuit komende oorzaken. **Let op:** de beperkingen die in artikel 25.1 staan, gelden ook als u de dekking All Risk heeft.

Verder is met de dekking All Risk standaard ook breuk van glas verzekerd. Daarvoor gelden de voorwaarden van de module Glas (zie hiervoor artikel 26).

25.3 Extra vergoeding van 10 procent

Heeft u de woonhuisverzekering uitgebreid met de extra vergoeding van 10 procent? Dan staat dat op uw polisblad. Wij vergoeden dan 10 procent extra, boven op de vergoeding die u bij schade zou ontvangen. Daarvoor bepalen we eerst welke schade we zouden vergoeden zoals in artikel 25.1 staat. Of zoals in artikel 25.2 staat, als u uw woonhuisverzekering heeft uitgebreid met de dekking All Risk.

25.4 Waarvoor bent u verzekerd tijdens aanbouw en verbouw?

Verbouwt u uw woning of bijgebouwen of bouwt u er een deel aan? En ontstaat er dan schade? Dan is uw woning alleen verzekerd bij schade door brand, explosie, directe bliksemnslag, aanrijding, aanvaring, lucht- en ruimtevaartuigen en meteorieten. Maar **let op:** kunt u aantonen dat de schade beslist niet komt door het verbouwen of aanbouwen? Dan geldt deze beperking niet. Van aanbouw of verbouw is altijd sprake, als uw woning niet volledig glas-, wind- en waterdicht is en niet is voorzien van sloten/afsluitingen, verwarming, watervoorziening, sanitair en van een keuken die u kunt gebruiken.

25.5 Welke kosten vergoeden wij nog meer?

Heeft u schade of dreigt er schade te ontstaan en is deze schade verzekerd?
Dan vergoeden wij ook deze kosten:

1. Kosten om schade te voorkomen of te beperken

De kosten van maatregelen die redelijkerwijs nodig zijn om schade die dreigt te ontstaan, te voorkomen. Of om schade die u al heeft, te beperken. 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.

2. Expertisekosten

'Expertisekosten' zijn de kosten en het salaris van experts die de schade vaststellen. Voor een expert die u heeft ingeschakeld, vergoeden we maximaal het bedrag dat wij aan onze expert betaald zouden hebben. Wij vergoeden alleen expertisekosten, als de expert is aangesloten bij de 'Gedragscode Expertiseorganisaties'. Zie hiervoor ook artikel 8.3.

3. Opruimingskosten

Moet u noodzakelijke kosten maken om na een schade zaken die verzekerd zijn, af te breken, op te ruimen of af te voeren? Dan vergoeden wij de kosten voor zaken die bovengronds zijn en die verzekerd zijn. Het afbreken, opruimen of afvoeren moet noodzakelijk zijn voor het herstel van de schade op het adres waar uw woning verzekerd is. Dit is inclusief de daaraan grenzende gebouwen, objecten en activiteiten.

4. 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. Ook bereddingskosten en kosten voor noodvoorzieningen vallen hieronder. Onder 'bereddingskosten' verstaan wij kosten die u moet maken om direct na een schade die verzekerd is, verdere schade te voorkomen of om de schade te verminderen. We vergoeden niet de kosten om de oorzaak van de schade te herstellen. U moet de verontreiniging binnen een jaar na de datum waarop de schade plaatsvond, 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 algemene en bijzondere voorwaarden en 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.

5. Salvagekosten

'Salvagekosten' zijn 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.

6. Kosten van veiligheidsmaatregelen en extra herstelkosten

Is uw woning bouwwallig en loopt daardoor de openbare veiligheid gevaar? En moet u daar van de overheid iets aan doen? Dan vergoeden wij de kosten die u hier toe moet maken. Wij vergoeden ook andere extra kosten als de overheid u verplicht iets te herstellen.

7. Kosten van tuinaanleg

Is er schade aan de (balkon)tuin die bij uw woning hoort? Dan vergoeden wij 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 bliksemnslag, aanrijding, aanvaring, lucht- en ruimtevaartuigen

of meteorostenen. Het is niet vereist dat er schade aan uw woning is ontstaan.

8. **Huurderving**

Verhuurt u uw woning en is deze geheel of gedeeltelijk onbewoonbaar door een schade die is verzekerd? En kunt u uw woning daardoor niet meer verhuren? Dan is er sprake van 'huurderving'. Wij vergoeden de kosten voor huurderving maximaal 52 weken. Heeft 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, vergoeden wij de kosten van huurderving maximaal tien weken. De maximale vergoeding voor huurderving is € 12.500,- per keer dat u schade heeft.

9. **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, vergoeden wij ook de opslagkosten. Bijvoorbeeld als u als gevolg van een verzekerde schade tijdelijk in een andere woning verblijft waar geen ruimte is voor uw inboedel of een deel daarvan. U krijgt geen vergoeding van de kosten van vervoer en opslag, als uw inboedelverzekering deze kosten vergoedt. Het maakt daarbij niet uit bij welke verzekeringsmaatschappij uw inboedelverzekering is afgesloten.

10. **Extra kosten van verblijf in hotel, pension of ander vervangend verblijf**

De kosten voor verblijf in een andere woonruimte als u niet meer in uw woning kunt wonen en ook nergens anders kunt logeren. Bijvoorbeeld de kosten van een hotel of pension. Let op: we vergoeden alleen de extra kosten van een hotel of pension of een ander vervangend verblijf dat past bij uw situatie. Overleg daarom met ons of met de expert over welk hotel, pension of ander verblijf u neemt en hoelang u daar blijft.

11. **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 en bijgebouwen te vervangen, tot maximaal € 300,- per keer dat u schade heeft. De diefstal of beroving moet blijken uit een proces-verbaal van aangifte, waarin de huissleutels afzonderlijk zijn vermeld.

25.6 **Wat is uw eigen risico?**

Wat uw eigen risico is, leest u op uw polisblad. Als er sprake is van een maximale vergoeding, dan passen we eerst het maximum toe en dan het eigen risico.

Direct Schade Herstel

Wordt de schade via Direct Schade Herstel gerepareerd? Dan verminderen wij uw (eventuele) eigen risico met de helft. Lees meer over deze service in artikel 8.2.

25.7 **Wat houdt waardeggarantie in?**

Waardegarantie

Wij garanderen dat we bij een verzekerde schade altijd uw volledige schadebedrag vergoeden, ook als dit bedrag hoger is dan het bedrag waarvoor u verzekerd bent. Het bedrag waarvoor u bent verzekerd, staat op uw polisblad. **Let op:** waardeggarantie geldt alleen als de gegevens op uw polisblad juist zijn (zie artikel 17.2) en wijzigingen op tijd aan ons zijn doorgegeven (zie artikel 18.3).

25.8 **Wat is niet verzekerd bij de verzekering 'extra uitgebreid'?**

In artikel 7 staat wat volgens de algemene voorwaarden niet is verzekerd. Daarnaast ontvangt u in deze module ook geen vergoeding, als er sprake is van:

1. **Overstroming.**

Onder 'overstroming' verstaan wij het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen of andere waterkeringen. Let op: schade door brand of explosie die het gevolg is van een overstroming, is wel verzekerd. Dat geldt ook voor overlopen bij indirecte neerslag.

2. **Directe neerslag**

Die uw woning en/of bijgebouwen binnendringt door deuren, ramen of luiken die openstaan. Onder 'directe neerslag' verstaan wij regen, sneeuw, hagel en smeltwater.

3. **Indirecte neerslag**

Door deuren, ramen of luiken die open staan, na een dijkdoorbraak of een vorm van beschadiging van een waterkering. Onder 'indirecte neerslag' verstaan wij hevige, plaatselijke regenval, waarna het regenwater buiten de normale loop treedt en in uw woning stroomt. De regenval moet plaats hebben gevonden op of dicht bij de plaats waar de schade 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.

4. **Muren of vloeren die vocht of water doorlaten.**

5. **Constructie- en/of bouwfouten.**

Wij vergoeden dan wel de schade door brand en/of explosie.

6. **Slecht onderhoud van uw woning en/of de bijgebouwen.**

Onder 'slecht onderhoud' verstaan wij dat uw woning niet, te weinig of verkeerd is onderhouden, waardoor er schade is ontstaan.

7. **Vulslangen.**

Waterschade die ontstaat door het gebruik van een (vul)slang die niet geschikt is om permanent onder druk op de waterleiding aan te sluiten, bijvoorbeeld een tuinslang.

8. **Grondwater.**

25.9 **Wat is aanvullend niet verzekerd bij de dekking 'All Risk'?**

Heeft u de dekking 'All Risk'? Dan staat dat op uw polisblad. Is er sprake van een ander van buiten komende gebeurtenis die uitsluitend volgens artikel 25.2 is verzekerd? Dan vergoeden wij, naast wat in artikel 7 en in artikel 25.8 staat, ook niet de schade die ontstaat door:

1. grondverzakking en grondverschuiving;
2. wind, anders dan storm;
3. ongedierte (zoals insecten, knaagdieren, muizen en ratten) en schimmels
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 brand die dichtbij plaatsvindt of van een explosie of directe bliksemingslag;
7. Wij vergoeden bij de dekking All Risk ook geen schade die ontstaat aan zwembaden en jacuzzi's, inclusief de installaties en vast gemonteerde afdekkingen en overkappingen die daarbij horen.

Artikel 26

Module Glas

In deze bijzondere voorwaarden van de module Glas leest u waartegen het glas in uw woning is verzekerd en onder welke voorwaarden.

De voorwaarden in dit artikel gelden alleen, als u de module Glas heeft verzekerd. Op uw polisblad leest u of u deze module heeft verzekerd. U kunt de module Glas alleen afsluiten samen met de Woonhuisverzekering. Op het moment dat de Woonhuisverzekering stopt, stopt ook de module Glas.

26.1 Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor schade door breuk van het glas van uw woning. Onder 'glas' verstaan wij ruiten die bedoeld zijn om daglicht door te laten en die zijn geplaatst in ramen, dakramen, deuren en lichtkoepels van uw woning. De ruiten kunnen ook van kunststof zijn dat daglicht doorlaat.

26.2 Wat is verzekerd?

Na een breuk van het glas vergoeden wij behalve het glas ook:

1. de extra kosten van zonwerend materiaal tussen het glas;
2. de kosten van het inzetten van het glas;
3. de kosten voor een noodvoorziening;
4. de versieringen, beschilderingen, opschriften en folie die op het glas zijn aangebracht. De maximale vergoeding voor deze versieringen, beschilderingen, opschriften en folie is € 250,- per keer dat u schade heeft.

26.3 Wat is uw eigen risico?

Voor breuk van glas heeft u geen eigen risico.

Service Glasherstel

Heeft u glasschade die verzekerd is? Neemt u dan contact op met Service Glasherstel, via telefoonnummer 0800 – 022 66 88. Wij betalen de nota rechtstreeks aan Service Glasherstel. Zie ook artikel 8.2.

26.4 Wat is niet verzekerd?

In artikel 7 staat wat volgens de algemene voorwaarden niet is verzekerd. Daarnaast ontvangt u in deze module ook geen vergoeding, als er sprake is van:

1. brand;
2. explosie;
3. overstroming, ook al is de overstroming de oorzaak of het gevolg van een gebeurtenis die wij vergoeden;
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;
7. dat uw woning of een zelfstandig deel ervan meer dan twee maanden onbewoond is.

Ook vergoeden wij niet de schade:

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.