

# VOORWAARDEN REAAL - ALGEMEEN

In de Algemene Voorwaarden leest u:

- Wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten (pagina 2).
- Wanneer uw verzekering begint en stopt (pagina 2).
- Hoe en wanneer u premie moet betalen (pagina 3).
- Bij wie u een klacht kunt melden (pagina 4).

Heeft u nog vragen of wilt u een wijziging doorgeven? Neem dan contact op met uw financieel adviseur of bel met onze klantenservice via 072 - 519 40 00. Zij staan u graag te woord.

## REAAL PAKKET

Onze verzekeringen zijn onderdeel van een pakket. Hierdoor krijgt u veel zekerheid tegen een scherpe prijs. U weet waarvoor u verzekerd bent. En u kunt erop vertrouwen dat wij betalen voor schade die verzekerd is. Eerlijk en duidelijk.

Sluit u twee of meer verzekeringen af? Dan krijgt u korting. Hoe meer verschillende verzekeringen u heeft, hoe hoger de korting die u krijgt. Op [www.reaal.nl](http://www.reaal.nl) ziet u welke verzekeringen horen bij uw pakket.

AANTAL VERZEKERINGEN	KORTING
Twee verzekeringen	2%
Drie verzekeringen	5%
Vier verzekeringen	8%
Vijf verzekeringen	10%
Acht verzekeringen en meer	12%

## BELANGRIJKE INFORMATIE



### HEEFT U SCHADE?

Bij schade belt u zo snel mogelijk met:

- Uw financieel adviseur, of
- 0800-REAALHULP (0800 - 732 25 48 57). Dit telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar. Zakelijke klanten bellen met REAAL Klantenservice via telefoonnummer 072- 519 40 00 Of ga naar [www.reaal.nl](http://www.reaal.nl)
- Doe altijd direct aangifte bij de politie bij:
  - Diefstal of een poging tot diefstal.
  - Vandalisme.
  - Beroving.
  - Afpersing en/of beroving.
  - Aanvaring.

### WILT U EEN WIJZIGING DOORGEVEN OF HEEFT U EEN VRAAG?

Voor vragen over uw verzekering of om een wijziging door te geven, belt u tijdens kantooruren met:

- Uw financieel adviseur, of
- REAAL Klantenservice via telefoonnummer 072 - 519 40 00.



## ALGEMENE VOORWAARDEN

03 100 13-08

Voor alle REAAAL Schadeverzekeringen gelden Algemene Voorwaarden en voorwaarden van de verzekering zelf. Voorbeeld: U heeft een REAAAL Autoverzekering afgesloten. Dan gelden voor u de Algemene Voorwaarden en de voorwaarden van de Autoverzekering. Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht.

### 1 ALGEMEEN

#### 1.1 Wat bedoelen wij met...

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons. Met u bedoelen wij alle personen die bij ons verzekerd zijn of het bedrijf dat bij ons verzekerd is. Met verzekeringnemer bedoelen wij de persoon die de verzekering bij ons heeft afgesloten. Wij zijn REAAAL Schadeverzekeringen N.V. Ons kantoor staat aan de Boerhaavelaan 3 in Zoetermeer. Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37010992 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000468.

#### 1.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen en betalen voor schade die verzekerd is. Wij helpen u zo snel mogelijk.

#### 1.3 Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u dat u zorgvuldig met uw bezittingen omgaat. Ook verwachten wij dat u zich aan de wet houdt. En dat u er alles aan doet om schade te voorkomen.

Heeft u schade? Dan moet u zich aan een aantal afspraken houden:

- Zorg ervoor dat de schade niet groter wordt.
- Meld de schade zo snel mogelijk.
- Geef ons alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen.
- Werk mee aan onze inspanningen om de schade te herstellen.
- Doe altijd aangifte bij de politie als u schade heeft door diefstal, poging tot diefstal, vandalisme, beroving, afpersing, aanrijding en aanvaring. En stuur ons het bewijs van uw aangifte.

Houdt u zich niet aan deze afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op het bedrag dat wij bij schade betalen.

## TOELICHTING

### Wat doen wij als u vaak of onduidelijke schades bij ons meldt?

Als u vaak of onduidelijke schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om te bekijken wat de oorzaken van deze schades zijn. Wij bekijken dan ook of u schade in de toekomst kunt voorkomen. Wilt u daaraan niet meewerken of denken wij dat uw gedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij uw verzekering stopzetten.

### 2 UW VERZEKERING

#### 2.1 Wanneer begint uw verzekering?

U bent verzekerd vanaf de datum die op uw polis staat.

#### 2.2 Wanneer stopt uw verzekering?

Als de verzekering begint, bent u één jaar verzekerd. Aan het eind van elk jaar verlengen wij uw verzekering automatisch met weer één jaar. Wilt u dit niet, dan kunt u de verzekering stoppen. Dat doet u het eerste jaar door de verzekering op te zeggen voor het einde van dat jaar. U heeft een opzegtermijn van één maand. Na het eerste jaar kunt u uw verzekering dagelijks stoppen met een opzegtermijn van één maand. De premie die u te veel heeft betaald omdat u bijvoorbeeld per jaar betaalt, betalen wij aan u terug.

#### 2.3 Mogen wij uw verzekering stoppen?

Ja, in de volgende gevallen mogen wij uw verzekering stoppen:

- Aan het einde van de looptijd. Als wij dit doen laten wij u dit minimaal twee maanden voor het einde van de looptijd weten.
- U heeft ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen u de verzekering afsloot. Als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij uw verzekering niet hebben geaccepteerd.
- U heeft vaak of onduidelijke schades bij ons gemeld.
- U heeft de premie niet of niet op tijd betaald.
- U heeft gefraudeerd. Met fraude bedoelen wij dat u ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven:
  - bij het afsluiten van de verzekering
  - bij schade

In alle gevallen ontvangt u van ons een brief en/of e-mail. Hierin staat waarom en vanaf welke datum de verzekering stopt.

## TOELICHTING



Met fraude bedoelen wij dat er onwaarheden zijn verteld bij de aanvraag van de verzekering of bij schade.

### Voorbeelden van fraude

- Bij het sluiten van een verzekering vermeldt u met niet dat een andere verzekeraar u een verzekering heeft geweigerd of opgezegd met de bedoeling ons te misleiden.
- U meldt het verlies van een dure merk zonnebril tijdens de vakantie. De verloren bril is in werkelijkheid merkloos en niet duur.
- Na inbraak geeft u aan dat er 35 dvd's zijn gestolen. Eigenlijk zijn het er maar tien.

## Zonder opzegging

Voor particuliere klanten geldt:

Heeft u geen vaste woonplaats meer in Nederland? Dan stopt de verzekering automatisch. U ontvangt hierover geen brief of e-mail van ons.

Voor zakelijke klanten geldt:

De verzekering eindigt zodra het verzekerde bedrijf ophoudt te bestaan. Of per de datum waarop:

- Aan u of ons (voorlopige) surséance van betaling wordt verleend.
- Of uw of ons faillissement wordt uitgesproken.
- Of een verzoek tot wettelijke schuldsanering wordt ingediend.

Is het bovenstaande het geval? Dan moet u dit zo snel mogelijk aan ons doorgeven. Wijzigt alleen de bedrijfsnaam of rechtsvorm? Dan is dit geen reden om de verzekering te stoppen. Als het bedrijf wordt beëindigd, dan moet u dat dus nadrukkelijk aan ons doorgeven.

## 3 PREMIEBETALING

### 3.1 Op welk moment betaalt u de premie?

De premie moet u vooraf betalen. Op uw polis staat of u de premie per jaar, halfjaar, kwartaal of maand betaalt.

### 3.2 Op welke manier betaalt u de premie?

Wij, of uw financieel adviseur voor ons, schrijven de premie automatisch af van uw rekening. U heeft hiervoor toestemming gegeven bij het afsluiten van de verzekering. Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch te laten afschrijven? Dan moet u de premie iedere keer vóór de afgesproken datum betalen.

### 3.3 Hoe snel moet u betalen?

#### Automatische premiebetaling

Betaalt u de premie via automatische incasso? Dan schrijven wij de premie af rond de datum waarop u de premie moet betalen. Wij moeten de premie binnen veertien dagen van uw rekening kunnen afschrijven. Lukt dat niet? Bijvoorbeeld omdat u te weinig saldo heeft? En betaalt u de premie ook niet op een andere manier binnen veertien dagen? Dan ontvangt u van ons een herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet, dan wordt/worden de verzekering(en) tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag waarop u de premie had moeten betalen. U blijft wel verplicht om de premie te betalen. De verzekering(en) gaat/gaan weer in vanaf het moment dat wij alle openstaande premie hebben ontvangen.

#### Geen automatische premiebetaling

Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch af te laten schrijven? Dan moet u de premie zelf aan ons overmaken. U moet dat doen binnen veertien dagen na de datum op de rekening die u van ons ontvangt. Betaalt u de premie niet op tijd? Dan ontvangt u van ons een herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet? Dan wordt/worden de verzekering(en) tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag waarop u de premie had moeten betalen. U blijft wel verplicht om de premie te betalen. De verzekering(en) gaat/gaan weer in vanaf het moment dat wij alle openstaande premie hebben ontvangen.

### 3.4 Mogen wij de premie en voorwaarden veranderen?

Wij mogen de premie en de voorwaarden van de verzekering altijd veranderen. Als wij dit doen, dan laten we u dit een maand van tevoren weten. Bent u het niet eens met onze verandering? Dan kunt u de verzekering stoppen.

## 4 WAT DOEN WIJ MET UW PERSOONLIJKE GEGEVENS?

Als u de verzekering aanvraagt, vragen wij om uw persoonsgegevens. Alle ondernemingen binnen de groep van SNS REAAL N.V. kunnen uw gegevens gebruiken om:

- Overeenkomsten met u te sluiten en om die te kunnen uitvoeren.
- Statistisch onderzoek te doen.
- Te zorgen dat de financiële sector veilig en integer blijft.
- Fraude te voorkomen en te bestrijden.
- Te voldoen aan de wet.
- De relatie met u te behouden en uit te breiden.

SNS REAAL N.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens door haarzelf en haar groepsondernemingen. Wilt u meer weten over hoe SNS REAAL omgaat met privacy? Kijkt u dan op onze website [www.reaal.nl/overreaal/privacybeleid](http://www.reaal.nl/overreaal/privacybeleid).

Verder houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (zie [www.verbondvanverzekeraars.nl](http://www.verbondvanverzekeraars.nl)). Uw schade- en verzekeringsgegevens wisselen wij uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wij doen dit om een verantwoord beleid te voeren bij schade en acceptatie van verzekeringen en om fraude tegen te gaan. Wij houden ons daarbij aan het privacyreglement van het CIS. Wilt u meer weten? Kijkt u dan op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).



## 5 HEEFT U EEN KLACHT?

### 5.1 Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over ons product of ons werk? Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans u op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en ons werk te verbeteren.

Probeer altijd eerst te praten met uw financieel adviseur. Of met de REAAL medewerker die u en uw verzekering(en) kent. Dit kan de medewerker zijn die u eerder heeft gesproken zoals iemand van de REAAL Klantenservice of de medewerker die uw schade in behandeling heeft. Vindt u samen geen oplossing? Dan kunt u een klacht bij ons melden.

### 5.2 Waar kunt u een klacht melden?

Geef u uw klacht alstublieft door aan de REAAL Klachtenservice. Dit kan door een e-mail te sturen naar [klachten@reaal.nl](mailto:klachten@reaal.nl), of het klachtenformulier in te vullen op [www.reaal.nl/klantenservice](http://www.reaal.nl/klantenservice). Wij beantwoorden uw klacht binnen tien werkdagen. Lukt dit niet? Dan laten wij u dit weten.

Voor particuliere klanten geldt:

Vindt u dat REAAL uw klacht niet of niet goed heeft opgelost? Neem dan binnen drie maanden contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen (zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

## REAAL HERSTEL SERVICE

Heeft u schade aan uw bezittingen? Belt u dan met 0800 - 732 25 48 57. Dit telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar. REAAL Herstel Service gaat direct voor u aan de slag. Zo regelen wij bij een verzekerde schade bijvoorbeeld iemand om ruiten te vervangen of lekkages te stoppen. Wij gaan verder dan het uitkeren van een geldbedrag. Voor andere schades belt u met de REAAL Klantenservice via 072 - 519 40 00.

