



# Voorwaarden

Caravanverzekering 2022

## Inhoud

<b>1. Wat bedoelen wij met ... ?</b>	<b>4</b>
<b>2. Algemeen</b>	<b>6</b>
Wie is verzekerd?	6
Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?	6
In welke landen geldt de verzekering?	6
Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?	6
Kunnen wij de voorwaarden van deze verzekering wijzigen?	6
Geldt deze verzekering ook voor een vervangende caravan?	6
<b>3. Wat verzekerd is</b>	<b>7</b>
Voor welke schade bent u verzekerd?	7
Wanneer bent u verzekerd voor schade aan de caravan?	7
Wanneer bent u verzekerd voor schade aan de voortent en de aanbouw?	7
Wanneer bent u verzekerd voor schade aan de inboedel?	7
Welke kosten krijgt u vergoed?	7
Voor welke kosten krijgt u bij pech een vergoeding?	8
Hoe stellen wij de schade aan de caravan, voortent en aanbouw vast?	8
Hoe stellen wij de schade aan de inboedel vast?	9
Wat is uw eigen risico?	9
<b>4. Wat niet verzekerd is</b>	<b>10</b>
Wat gebeurt er bij opzettelijk of door roekeloosheid veroorzaakte schade?	10
In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?	10
Welke schade is nooit verzekerd?	10
Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?	11
<b>5. Afhandeling van schade</b>	<b>12</b>
Wat moet u doen bij schade?	12
Hoe regelen wij de schade?	12
Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt?	12
Wanneer verhalen wij de schade op de bestuurder of passagier?	13
<b>6. Verhaalsbijstand</b>	<b>14</b>
Wie voert de verhaalsbijstand uit?	14
Wie is verzekerd?	14
Wanneer heeft u recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?	14
Wanneer heeft u geen recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?	14
Welke kosten vergoedt de Stichting Rechtsbijstand ZLM?	14
Wat moet u doen?	15
Op welke manier verlenen wij verhaalsbijstand?	15
Wat zijn de regels bij het inschakelen van een advocaat?	15
Wat zijn de regels als wij een externe deskundige inschakelen?	16
Wat gebeurt er als meerdere mensen recht op verhaalsbijstand hebben?	16
Wat gebeurt er als u het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens bent?	16
<b>7. Premie</b>	<b>18</b>
Hoe berekenen wij uw premie?	18
Wanneer betaalt u de premie?	18
Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?	18
Kunnen wij de premie wijzigen?	18

<b>8. Beëindiging van de verzekering/de dekking</b>	<b>19</b>
Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?	19
Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?	19
Wanneer eindigt de dekking?	19
<b>9. Overige onderwerpen</b>	<b>20</b>
Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?	20
Naar welk adres sturen wij informatie?	20
Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?	20
Hoe handelen wij een klacht af?	20

## 1. Wat bedoelen wij met ... ?

*U vindt hier de omschrijvingen van een aantal begrippen die in deze voorwaarden voorkomen.*

### Aanbouw

De volgende onderdelen die zijn bevestigd aan de caravan of daar heel dichtbij zijn geplaatst:

- tv- en radio-ontvangstapparatuur
- buitenverlichting

En ook deze onderdelen als ze niet van tentdoek zijn gemaakt:

- schuurtje
- serre
- bordes
- luifel
- toilethuisje

### Accessoires

Onderdelen en voorwerpen die bij uw caravan horen en niet in of aan uw caravan zaten toen deze uit de fabriek kwam. De accessoires zijn alleen verzekerd als u ze aan ons heeft opgegeven en wij ze hebben opgenomen in het verzekerd bedrag.

### Caravan

Hier bedoelen we zowel de stacaravan als de toercaravan.

### Fraude

Het opzettelijk misleiden van ZLM bij de totstandkoming en/of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst met de bedoeling om onrechtmatig verzekeringsdekking, een schadevergoeding, prestatie of dienstverlening te krijgen.

### Gebeurtenis

Een voorval:

- dat schade veroorzaakt en
- dat plaatsvindt tijdens de duur van de verzekering en
- waarbij de caravan is betrokken.

Voorvallen die met elkaar verband houden, beschouwen wij als één gebeurtenis.

### Gerechtelijke- of administratieve procedure

Een procedure waarin de rechten en verplichtingen van één of meer partijen bij die procedure bindend (kunnen) worden vastgesteld in een daartoe bedoelde uitspraak, zoals een vonnis, een beschikking of een beslissing. Een uitspraak die een advies of een aanbeveling inhoudt valt hier niet onder.

### Inboedel

Alle huishoudelijke voorwerpen die niet behoren tot de standaarduitrusting en de accessoires. Zij bevinden zich in, op, bij of aan de caravan, voortent of aanbouw. Tot de inboedel horen niet:

- geld en geldswaardig papier
- kleding
- sieraden
- kostbaarheden
- muziekinstrumenten
- foto-, film-, video- en computerapparatuur
- (zonne)brillen en contactlenzen
- voer- en vaartuigen
- mobiele telefoons

### **Molest**

Gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en mouterij. De exacte definitie staat in de tekst van het Verbond van Verzekeraars. Deze tekst heeft het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 op de griffie van de Arrondissementsrechtbank in Den Haag gedeponereerd.

### **Motorrijtuig**

Voertuig met een motor. Dit voertuig beweegt zich op een andere manier dan langs rails voort.

### **Nieuwwaarde**

De cataloguswaarde van het type en de uitvoering van de caravan, voortent en aanbouw. Hierbij zijn de standaarduitrusting en de accessoires inbegrepen.

### **Stacaravan**

Een caravan op een vaste standplaats. Deze caravan wordt eventueel jaarlijks van en naar de standplaats vervoerd. Een stacaravan heeft vaste leidingen voor gas, water en elektronica. Ook zonnepanelen, alle bijgebouwen, terreinafscheidingen en andere bouwwerken die bestemd zijn voor particulier gebruik en om voor altijd ter plaatse te blijven horen hierbij.

### **Toercaravan**

Een caravan, klacaravan, vouwcaravan of vouwwagen die achter een motorrijtuig wordt gekoppeld. Met een toercaravan rijdt u voor een bepaalde periode naar een bestemming. Tot de toercaravan behoort ook de uitrusting die standaard is meegeleverd en de meeverzekerde accessoires.

### **Totaal verlies**

Van totaal verlies is sprake als:

- uw caravan technisch niet hersteld kan of mag worden (technisch totaal verlies);
- de herstellkosten hoger zijn dan het verschil tussen de dagwaarde en de restantwaarde van uw caravan (economisch totaal verlies).

### **U/uw**

Verzekeringnemer, de persoon die de verzekeringsovereenkomst met ZLM Verzekeringen heeft afgesloten.

### **Voortent**

Een voortent en/of tentluisel die bevestigd zijn aan de caravan. Zij vormen hiermee één geheel. Ook een toilettent bij de caravan is een voortent.

### **Wij/ons**

ZLM Verzekeringen, gevestigd in Goes, KvK-nummer 22 009 260.

### **Zaak**

1. Ding, voorwerp.
2. Rechtszaak, juridisch proces.

## 2. Algemeen

*Dit zijn de voorwaarden van de caravanverzekering van ZLM Verzekeringen. Deze voorwaarden maken duidelijk waarvoor u verzekerd bent en wat u van ons kunt verwachten. Bij ons staat de persoonlijke dienstverlening aan u centraal. Wij hebben de voorwaarden zo helder mogelijk opgeschreven. Heeft u toch nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op.*

### Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn:

- u als verzekeringnemer;
- iedereen die de caravan gebruikt met uw uitdrukkelijke of stilzwijgende toestemming.

### Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?

U bent beperkt verzekerd voor schade door terrorisme. Wij geven een vergoeding tot maximaal het bedrag dat wij voor dit risico ontvangen van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade (NHT). U vindt hierover meer informatie op [www.zlm.nl/clausulebladterrorismes](http://www.zlm.nl/clausulebladterrorismes).

### In welke landen geldt de verzekering?

Uw verzekering geldt in:

- alle Europese landen;
- alle niet-Europese landen rond de Middellandse Zee.

Heeft u een stacaravan verzekerd? Dan geldt deze verzekering alleen in:

- Nederland;
- België;
- Luxemburg;
- Duitsland tot 100 kilometer vanaf de Nederlandse grens.

### Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?

Op uw polisblad staat op welke datum uw verzekering begint. Hier vindt u ook de datum waarop uw verzekering stopt. Wij doen u ruim voor deze einddatum een voorstel voor verlenging. Uw verzekering wordt dan telkens voor 1 jaar verlengd.

### Kunnen wij de voorwaarden van deze verzekering wijzigen?

Wij hebben het recht deze voorwaarden te wijzigen, als dit volgens ons nodig is. Ook kunnen wij de voorwaarden van de verzekering tussentijds wijzigen als het verzekerde risico of uw handelwijze daar aanleiding toe geeft. Wij laten u dat meteen weten. Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u de verzekering direct stoppen.

### Geldt deze verzekering ook voor een vervangende caravan?

Deze verzekering geldt ook voor een tijdelijk vervangende caravan. U gebruikt deze caravan omdat uw eigen caravan wordt gerepareerd of een vergelijkbare behandeling ondergaat. De vervangende caravan moet van dezelfde soort en prijsklasse zijn als uw eigen caravan. U moet de vervanging meteen aan ons melden. Uw eigen caravan blijft tijdens de vervanging ook verzekerd. De vervangende caravan is op dezelfde manier verzekerd als uw eigen caravan.

### 3. Wat verzekerd is

*Deze verzekering geldt als de caravan beschadigd is of verloren gaat. Dit geldt ook voor zaken die bij de caravan horen, zoals een voortent, een aanbouw en inboedel. In dit hoofdstuk vindt u een overzicht van de schades waarvoor u verzekerd bent.*

#### Voor welke schade bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor schade aan of (geheel of gedeeltelijk) verlies van:

- uw (sta)caravan;
- uw voortent en aanbouw, als u deze heeft meeverzekerd;
- de inboedel van uw caravan, als u deze heeft meeverzekerd.

Schade tijdens stalling in het buitenland is alleen verzekerd als de caravan binnen gestald staat.

#### Wanneer bent u verzekerd voor schade aan de caravan?

U bent verzekerd als de schade aan of verlies van uw caravan veroorzaakt is door:

- een onzekere gebeurtenis;
- een eigen gebrek van een onderdeel, een materiaalfout of een constructiefout. De gevolgschade vergoeden wij altijd, de schade aan het onderdeel zelf vergoeden wij alleen als de caravan niet ouder is dan 5 jaar. Wij berekenen deze periode vanaf de dag dat de caravan nieuw werd geleverd. Is deze datum onbekend? Dan gaan wij uit van 1 juli van het bouwjaar

#### Wanneer bent u verzekerd voor schade aan de voortent en de aanbouw?

U bent verzekerd als de schade aan uw voortent of aanbouw is veroorzaakt door een onzekere gebeurtenis. Er is een uitzondering: is het glas van de aanbouw beschadigd? Dan geven wij alleen een vergoeding als brand of storm daarvan de oorzaak is. Van storm is sprake bij windkracht 7 of meer (een windsnelheid van ten minste 14 meter per seconde).

#### Wanneer bent u verzekerd voor schade aan de inboedel?

Wij vergoeden de schade aan of het verlies van de inboedel bij:

- brand en het blussen hiervan;
- blikseminslag;
- ontploffing;
- kortsluiting;
- diefstal, als er braakschade aan de buitenkant van de caravan is;
- diefstal of verduistering van de inboedel omdat de caravan, de voortent, en/of de auto waaraan de caravan is gekoppeld, gestolen of verduisterd is;
- elke andere onzekere gebeurtenis waardoor ook de caravan, de voortent, de aanbouw of het motorrijtuig dat de caravan trekt, is beschadigd.

Komt de schade door een eigen gebrek van een zaak in de inboedel? U bent ook dan verzekerd.

#### Welke kosten krijgt u vergoed?

Wij vergoeden maximaal het verzekerde bedrag per gebeurtenis. Dit bedrag staat op uw polisblad.

Wij vergoeden boven het verzekerde bedrag ook extra kosten:

- Noodzakelijke kosten voor berging, bewaking, voorlopige stalling en vervoer van de caravan naar het dichtstbijzijnde geschikte schadeherstelbedrijf. De caravan is dan zo beschadigd dat u niet verder kunt rijden, omdat anders het gevaar bestaat dat de caravan nog meer schade oploopt of veroorzaakt.
- De kosten van een noodreparatie.
- Transportkosten vanuit het buitenland naar Nederland. Wij vergoeden deze kosten als uw caravan of het motorrijtuig waarmee u deze caravan trekt erg beschadigd is. De schade is dan zodanig dat de caravan of het motorrijtuig niet binnen 48 uur gerepareerd kan worden om op verantwoorde manier verder te reizen. U krijgt alleen een vergoeding als u geen andere verzekering heeft waarop deze kosten verzekerd zijn.

- Bijdrage in de averij-grosse (gemeenschappelijke schade bij vervoer over zee).
- Tegemoetkoming in de huur van een andere caravan of een vakantieverblijf, als uw eigen caravan onbewoonbaar of gestolen is. De vergoeding bedraagt maximaal € 125,- per dag en maximaal € 1250,- per gebeurtenis. U krijgt de vergoeding alleen als u deze nodig heeft om uw geplande vakantie voort te zetten of te starten.

Voor bovenstaande geldt dat de waarde van de caravan na de gebeurtenis wel moet opwegen tegen de te maken kosten. Zo niet, dan vergoeden wij de kosten voor het invoeren en vernietigen van uw caravan.

Is uw caravan door de schade totaal verloren gegaan? Dan vergoeden wij ook een aantal andere extra kosten:

- Kosten voor het plaatsen van een identieke caravan op de plek van de verzekerde caravan en het opnieuw aansluiten van nutsvoorzieningen.
- Noodzakelijke kosten voor het opruimen van de verzekerde caravan.
- Invoerrechten die u moet betalen als de schade ontstaat in het buitenland.

### Voor welke kosten krijgt u bij pech een vergoeding?

Heeft u pech in het buitenland door een mechanisch of elektronisch gebrek van uw caravan of het motorrijtuig waarmee u de caravan trekt? Dan vergoeden wij:

- Noodzakelijke kosten voor berging, bewaking, voorlopige stalling en vervoer van de caravan naar het dichtstbijzijnde geschikte herstelbedrijf. De caravan is dan zo defect dat u niet verder kunt rijden, omdat anders het gevaar bestaat dat de caravan nog meer schade oploopt of veroorzaakt.
- Transportkosten vanuit het buitenland naar Nederland. Wij vergoeden deze kosten, als uw caravan of het motorrijtuig waarmee u deze caravan trekt door een mechanisch of elektronisch gebrek niet verder kan rijden. De schade is dan zodanig dat de caravan of het motorrijtuig niet binnen 48 uur gerepareerd kan worden om op verantwoorde manier verder te reizen. U krijgt alleen een vergoeding, als u geen andere verzekering heeft waarmee deze kosten verzekerd zijn.
- De kosten van een noodreparatie langs de weg in het buitenland.
- De kosten van het bestellen en toesturen van onderdelen, als die ter plekke niet of niet snel te verkrijgen zijn. U betaalt zelf de onderdelen. Als deze onderdelen meer dan € 1.000,- kosten, kunnen wij u vragen om vooraf te betalen.
- Het noodzakelijke vervoer van de lading van uw caravan vanuit het buitenland naar een door u te bepalen adres in Nederland.

Voor bovenstaande geldt dat de waarde van de caravan na de gebeurtenis wel moet opwegen tegen de te maken kosten. Zo niet, dan vergoeden wij de kosten voor het invoeren en vernietigen van uw caravan.

### Hoe stellen wij de schade aan de caravan, voortent en aanbouw vast?

Wij stellen de schade aan de caravan, voortent of aanbouw op de volgende manier vast:

- Bij gedeeltelijke beschadiging: vergoeding van de herstelkosten tot maximaal het verschil tussen de waarde onmiddellijk voor de gebeurtenis en de restantwaarde na de gebeurtenis. Dit geldt ook als uw gestolen of verduisterde caravan beschadigd wordt teruggevonden. U moet de originele reparatienota aan ons geven. Wordt de schade niet hersteld? Dan baseren wij de vergoeding op de waardevermindering van de caravan. Onze deskundige stelt deze waardevermindering vast.
- Bij (technisch of economisch) totaal verlies: het verschil tussen de waarde onmiddellijk voor de gebeurtenis en de restantwaarde na de gebeurtenis. Wij hebben het recht te bepalen aan wie de restanten van uw caravan worden overgedragen. U moet ons alle delen van het kentekenbewijs en de sleutels geven.
- Bij diefstal of verduistering: hetzelfde als bij totaal verlies. Wij keren de schadevergoeding 30 dagen na aangifte bij de politie uit. U moet dan de eigendomsrechten aan ons overdragen en (indien van toepassing) ons alle delen van het kentekenbewijs en de sleutels geven. Wordt uw caravan of voortent binnen 30 dagen gevonden, dan neemt u die weer terug. Wordt uw caravan of voortent na 30 dagen gevonden? Dan kunt u ons vragen om uw caravan of voortent aan u terug te geven. Wij zijn verplicht aan uw verzoek te voldoen. U betaalt dan de ontvangen schadevergoeding terug. U hoeft echter de eventuele herstelkosten niet terug te betalen.



De waarde onmiddellijk voor de gebeurtenis is de dagwaarde. Maar als uw caravan of voortent niet ouder is dan 60 maanden, dan wordt de waarde onmiddellijk voor de gebeurtenis volgens de gunstige nieuwwaarderegeling vastgesteld:

- Is de caravan of voortent niet ouder dan 36 maanden? Dan is er geen afschrijving van de waarde. Wij gaan uit van de nieuwwaarde die op het moment van schade geldt. Wel is er een maximum: 115% van de oorspronkelijke nieuwwaarde.
- Is de caravan of voortent tussen de 36 en 60 maanden oud? Dan wordt 1,5% afgeschreven voor elke maand (of deel van de maand) dat de caravan of voortent ouder is dan 36 maanden. Wij trekken dit af van de nieuwwaarde die op het moment van de schade geldt (met een maximum van 115% van de oorspronkelijke nieuwwaarde).

Kunt u niet precies bewijzen hoe oud de caravan of voortent is? Dan berekenen wij de ouderdom vanaf 1 juli van het bouwjaar. Wordt de caravan of voortent niet meer geproduceerd? Dan geldt de cataloguswaarde die het laatst bekend is. Wij verhogen of verlagen deze waarde met het indexcijfer van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Is de dagwaarde hoger dan de waarde volgens de nieuwwaarderegeling? Dan gaan wij uit van de dagwaarde. Ook als het bedrag waarvoor uw caravan maximaal verzekerd is, wordt overschreden.

Ook bij accessoires vergoeden wij de herstellkosten. Bij totaal verlies of diefstal van accessoires vergoeden wij de dagwaarde.

#### **Hoe stellen wij de schade aan de inboedel vast?**

Wij stellen de schade aan de inboedel op de volgende manier vast:

- Is de schade te herstellen? Dan vergoeden wij de herstellkosten en eventueel de waardevermindering van de inboedel. De maximale vergoeding is het verschil tussen de waarde onmiddellijk voor de gebeurtenis (dagwaarde) en de restantwaarde na de gebeurtenis.
- Zijn zaken volledig verloren gegaan? Dan vergoeden wij het verschil tussen de nieuwwaarde en de restantwaarde na de gebeurtenis. De nieuwwaarde van een zaak is de prijs van een vergelijkbare zaak (soort en kwaliteit) op het moment van de gebeurtenis. Bij sommige zaken vergoeden wij echter de dagwaarde:
  - zaken met een dagwaarde lager dan 40% van de nieuwwaarde;
  - zaken die niet meer werden gebruikt voor hun eigenlijke doel.
- De vergoeding bij schade aan beeld- of geluidsapparatuur is maximaal € 500,-.

#### **Wat is uw eigen risico?**

Het eigen risico is € 135,- per gebeurtenis.

Er geldt een eigen risico van € 250,- per gebeurtenis bij schade tijdens stalling in het buitenland of als de caravan langer dan 6 maanden aaneen in het buitenland is.

## 4. Wat niet verzekerd is

*Deze verzekering dekt veel vormen van schade. Maar wij vergoeden niet alles. Hier leest u welke schade wij niet vergoeden.*

### Wat gebeurt er bij opzettelijk of door roekeloosheid veroorzaakte schade?

Niet verzekerd is schade die de verzekerde met opzet of door roekeloosheid heeft veroorzaakt of verergerd. Dit geldt ook als de schade al dan niet met stilzwijgende toestemming van de verzekerde is veroorzaakt of verergerd. Als verzekerde handelt u roekeloos als u zich buitengewoon onvoorzichtig gedraagt of iets nalaat, waardoor de kans groot is dat er schade ontstaat en u dat wist of redelijkerwijs had moeten weten.

### In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?

De verzekering biedt geen dekking als:

- u grove schuld heeft aan de schade;
- u deelneemt aan een wedstrijd. Hieronder verstaan wij ook straatraces;
- u op een racecircuit rijdt. Bijvoorbeeld de Nürburgring;
- de fabrikant of leverancier garantie geeft;
- u uw caravan, voortent of aanbouw beroepsmatig verhuurt;
- u uw caravan, voortent of aanbouw voor een zakelijk doel gebruikt;
- de bestuurder van het motorrijtuig dat de caravan trekt hiervoor geen geldig rijbewijs heeft. Is hij vergeten zijn rijbewijs op tijd te verlengen en is hij jonger dan 75 jaar? Dan is hij wel verzekerd;
- de bestuurder van het motorrijtuig dat de caravan trekt niet mag rijden vanwege een besluit van de rechter of omdat het rijbewijs ingenomen is;
- u de caravan of het motorrijtuig dat de caravan trekt technisch heeft aangepast op een manier die wettelijk niet is toegestaan.

Heeft iemand anders één van deze situaties veroorzaakt en gebeurde dat tegen uw wil? Was u ook niet op de hoogte en valt u niets te verwijten? Dan vergoeden wij uw schade wel. U moet dit kunnen bewijzen.

### Welke schade is nooit verzekerd?

Er zijn ook enkele situaties die nooit verzekerd zijn. Dus ook niet als dat volledig buiten u om is gebeurd. Niet verzekerd is/zijn:

- schade doordat de bestuurder van het motorrijtuig dat de caravan trekt meer alcohol en/of drugs gebruikt heeft dan wettelijk is toegestaan of onder invloed is van een bedwelmend of opwekkend middel. Dit geldt ook als de bestuurder weigert mee te werken aan een onderzoek, zoals een ademtest, een urine- of bloedproef of een drugstest;
- een eigen gebrek als de caravan ouder is dan 5 jaar;
- schade door uitdroging;
- schade door weersinvloeden die geleidelijk inwerken;
- schade door ontoereikend onderhoud aan of onvoldoende zorg voor verzekerde zaken. Bijvoorbeeld als u:
  - verzuimt om zaken in veiligheid te brengen wanneer een hoge waterstand wordt verwacht of een uiterwaard overstroomt;
  - een waterleiding, verwarmingsinstallatie en daarop aangesloten toestellen niet beschermt tegen bevriezing;
  - de caravan en inboedel niet goed beveiligd tegen diefstal wanneer u deze zonder toezicht achterlaat. U moet de caravan deugdelijk afsluiten. Ook moet u een disselslot of wielklem gebruiken die door SCM goedgekeurd is of een vergelijkbare beveiligingsmaatregel nemen;
- kosten van de vervanging of het herstel van onderdelen vanwege slijtage;
- schade die is ontstaan tijdens de periode dat de overheid de caravan, voortent of aanbouw heeft opgeëist of dat deze wordt gebruikt op basis van een besluit van de overheid;
- schade terwijl de verzekering nietig of vernietigbaar is. Dit betekent dat de verzekering ongeldig is of ongeldig hoort te zijn;
- schade door molest;
- schade door een atoomkernreactie. Het maakt niet uit hoe deze reactie is ontstaan.

### Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?

Er is geen recht op uitkering of verhaalsbijstand:

- als u fraude pleegt. Behalve dat wij geen uitkering doen, kunnen wij ook andere maatregelen nemen, zoals:
  - tussentijdse beëindiging van de verzekering en eventuele andere verzekeringen bij ons. Wij beëindigen de verzekeringen 14 dagen na de verzenddatum van de brief waarin wij u dit doorgeven;
  - een melding plaatsen in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de verzekeringsmaatschappijen;
  - terugeisen van de uitbetaalde schadevergoeding inclusief de kosten die wij gemaakt hebben voor het onderzoek naar de toedracht.
  - aangifte doen bij de politie
- als u zich niet houdt aan uw verplichtingen in deze voorwaarden en daarmee onze belangen schaadt. In hoofdstuk 5 vindt u de verplichtingen bij schade.

## 5. Afhandeling van schade

*Bij een schade wilt u natuurlijk dat alles zo snel mogelijk in orde komt. Dat willen wij ook. Daarom heeft u een aantal verplichtingen. Het is bijvoorbeeld heel belangrijk om de schade zo snel mogelijk bij ons te melden. Wij kunnen de schademelding dan op een goede manier afhandelen.*

### Wat moet u doen bij schade?

U moet zich aan een aantal verplichtingen houden. Deze verplichtingen zijn:

- Probeer uitbreiding van de schade te voorkomen.
- Neem zo snel mogelijk contact met ons op.
- Geef ons alle belangrijke gegevens en werk goed mee.
- De leiding van de schaderegeling en de procedures aan ons overlaten. Volg onze aanwijzingen en doe niets wat onze belangen kan schaden.
- Doe bij inbraak, vandalisme, diefstal of verduistering direct aangifte bij de politie in de gemeente waar dit plaatsvond. Wij geven bij diefstal of verduistering de gegevens van uw caravan door aan het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VbV). Dit bureau vervult een centrale rol in de bestrijding van voertuigcriminaliteit.
- Heeft u alcohol en/of drugs gebruikt? Dan bent u verplicht om ons alle informatie over uw alcohol- of drugsgebruik aan te leveren.

Als u zich niet aan deze verplichtingen houdt, kan dit betekenen dat de schade niet verzekerd is (zie hoofdstuk 4). Als u zich wel aan de verplichtingen houdt, draagt dit bij aan een snelle afhandeling van de schademelding.

### Hoe regelen wij de schade?

Wij regelen de schade op de volgende manier:

- U kunt schade tot maximaal € 500,- (inclusief btw) meteen laten repareren door een deskundige reparateur. U bewaart de onderdelen die vervangen worden 30 dagen. U stuurt ons de gespecificeerde reparatienota.
- Bij een bedrag hoger dan € 500,- (inclusief btw) neemt onze deskundige voor de reparatie de schade op. U moet ervoor zorgen dat dit mogelijk is.
- Daarnaast kunt u ook door een eigen deskundige als contra-expert de schade laten vaststellen. Het moet wel redelijk zijn dat de contra-expert ingeschakeld wordt.
- Zijn beide deskundigen het niet met elkaar eens over de schade? Dan benoemen zij een derde deskundige. Deze doet een bindende uitspraak.  
Wij vergoeden de kosten van de contra-expert in ieder geval tot de kosten van onze eigen expert. Als de kosten van de contra-expert meer bedragen dan de kosten van onze eigen expert, dan vergoeden wij de hogere kosten als deze redelijk zijn. Wij betalen de kosten van de derde deskundige.

### Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt?

Heeft u ook een andere verzekering die de schade of kosten dekt? Dan keren wij geen vergoeding uit. Dit geldt ook als de andere verzekering alleen dekking biedt als onze verzekering niet zou hebben bestaan. Weigert een andere verzekeraar binnen 2 maanden te betalen? Dan zorgen wij voor de schaderegeling. De verzekerde is wel verplicht zijn rechten op andere verzekeraars aan ons over te dragen.

### Wanneer verhalen wij de schade op de bestuurder of passagier?

Soms kunnen wij een uitkering verhalen op de bestuurder van het motorrijtuig dat uw caravan trekt, een passagier en/of hun werkgever (als die aansprakelijk is). Wij verhalen de schade:

- als niet aan alle verplichtingen van deze verzekering is voldaan (zie hoofdstuk 5 onder 'Wat moet u doen bij schade?');
- als er sprake is van een situatie die genoemd is in hoofdstuk 4 (bijvoorbeeld rijden zonder rijbewijs of onder invloed van alcohol);
- op de bestuurder van het motorrijtuig dat uw caravan trekt, als uw caravan gestolen is of gebruikt wordt voor joyriding;
- op de bestuurder van het motorrijtuig dat uw caravan trekt, als dit een medewerker is van een garagebedrijf waar uw caravan gerepareerd wordt;
- op een passagier als die van u toestemming had om mee te rijden en zelf een WA-verzekering heeft waarop de schade kan worden verhaald.

Wij verhalen echter niet in de volgende situaties:

- U heeft een persoon toestemming gegeven om de caravan te gebruiken. Heeft hij de schade echter opzettelijk veroorzaakt? Dan verhalen we wel.
- U heeft een persoon gevraagd of opgedragen om de caravan met een motorrijtuig voort te trekken.

## 6. Verhaalsbijstand

*Is iemand anders aansprakelijk voor schade aan uw caravan? Dan kunt u de kosten op deze persoon verhalen. Maar dat is vaak gemakkelijker gezegd dan gedaan. Soms moet zelfs de rechter eraan te pas komen. De onafhankelijke Stichting Rechtsbijstand ZLM helpt u bij het verhalen van uw kosten.*

### Wie voert de verhaalsbijstand uit?

De uitvoering van de verhaalsbijstand hebben wij opgedragen aan de Stichting Rechtsbijstand ZLM in Goes. Dit is in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht.

### Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn:

- u als verzekeringnemer;
- de eigenaar en houder van de caravan;
- de nabestaanden van een van deze personen die een bedrag kunnen vorderen voor de kosten van levensonderhoud, de begrafenis of crematie.

### Wanneer heeft u recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

De Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent verhaalsbijstand als u deelneemt aan het verkeer en door een fout van een ander wordt uw caravan beschadigd. Dit geldt ook als iemand schade veroorzaakt aan uw caravan als deze geparkeerd staat.

Is het financieel belang waarover het gaat lager dan de kosten die de Stichting Rechtsbijstand ZLM zou moeten maken? Dan kan de Stichting Rechtsbijstand ZLM u een bedrag geven dat gelijk is aan het financiële belang van de zaak.

De Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent ook verhaalsbijstand:

- Als het Openbaar Ministerie strafvervolgning tegen u instelt. De Stichting Rechtsbijstand ZLM doet dit alleen als de uitslag van de strafzaak belangrijk kan zijn voor het verhalen van de schade aan uw caravan.
- Als u als werkgever loon heeft doorbetaald aan uw werknemer en dat wil verhalen op de veroorzaker van het ongeval. De Stichting Rechtsbijstand ZLM doet dit alleen als niemand anders dit voor u doet.

Wilt u geen gebruik meer maken van de verhaalsbijstand? Dan moet u de Stichting Rechtsbijstand ZLM dit laten weten. U heeft 4 weken de tijd om u eventueel nog te bedenken. Daarna heeft u geen recht op verhaalsbijstand meer.

### Wanneer heeft u geen recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

U heeft geen recht op verhaalsbijstand:

- bij een uitsluiting (zie hoofdstuk 4);
- als u verhuisd bent naar een buitenlands adres;
- als u een jaar of langer na het afronden van uw zaak hiervoor opnieuw een beroep op verhaalsbijstand doet en er geen verzekeringsovereenkomst van een caravan meer aanwezig is.

### Welke kosten vergoedt de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

De Stichting Rechtsbijstand ZLM vergoedt de volgende kosten:

- De kosten van deskundigen (zoals een advocaat) die de Stichting Rechtsbijstand ZLM inschakelt.
- De vergoeding voor een getuige of tolk die de Stichting Rechtsbijstand ZLM of de deskundige oproept.
- De proces-, gerechts- en executiekosten van de zaak die de deskundige aanspant.
- Uw reis- en verblijfskosten in overleg met de Stichting Rechtsbijstand ZLM.

De Stichting Rechtsbijstand ZLM vergoedt deze kosten niet, als u ze op een andere manier kunt terugkrijgen. Bijvoorbeeld omdat dat wettelijk is vastgelegd of omdat de rechter in zijn vonnis u een kostenvergoeding toekent. Als dit nodig is helpt de Stichting Rechtsbijstand ZLM u wel om deze kosten ook echt vergoed te krijgen.

### **Wat moet u doen?**

Uw verplichtingen zijn:

- U stelt ons uiterlijk binnen 3 maanden nadat u hiermee bekend bent geworden op de hoogte van de gebeurtenis die aanleiding kan geven tot bijstand. Na deze 3 maanden heeft u geen recht op verhaalsbijstand meer.
- U doet mee aan een strafproces tegen iemand anders, als de Stichting Rechtsbijstand ZLM u daarom vraagt.
- U geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM toestemming om de stukken van de advocaat of deskundige in te zien.

### **Op welke manier verlenen wij verhaalsbijstand?**

Een deskundige van de Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent de verhaalsbijstand. Hij overlegt met de verzekerde over de manier waarop zijn claim wordt behandeld en of het resultaat dat de verzekerde wenst haalbaar is.

Als het nodig is om namens de verzekerde een gerechtelijke- of administratieve procedure te voeren, dan heeft verzekerde de keuze om de zaak door de Stichting Rechtsbijstand ZLM te laten uitvoeren of door een zelfgekozen advocaat. In alle gevallen geeft alleen de Stichting Rechtsbijstand ZLM de opdracht aan de advocaat of externe deskundige.

### **Wat zijn de regels bij het inschakelen van een advocaat?**

Schakelen wij een advocaat in om de belangen van de verzekerde te behartigen in een gerechtelijke of administratieve procedure? Dan mag de verzekerde zelf de advocaat kiezen. In andere gevallen bepalen wij de keuze van de advocaat.

In alle gevallen dat de verzekerde zelf de advocaat mag kiezen geldt:

- U overlegt met ons welke advocaat uw conflict gaat behandelen.
- Wij geven de opdracht aan de advocaat. Deze opdracht geldt voor de eerste afgeronde behandeling van uw zaak, dus totdat uitspraak is gedaan of een regeling tot stand is gekomen. Voor eventuele vervolgpcedures, zoals een hoger beroep, moet een nieuwe opdracht door ons worden verleend.
- Bij het geven van de opdracht aan de advocaat worden door ons specifieke eisen gesteld ten aanzien van de (maximale) kosten die door de advocaat in rekening kunnen worden gebracht en voor vergoeding in aanmerking komen. De verzekerde wordt hierover vooraf door ons geïnformeerd.
- Na het verstrekken van een opdracht aan een advocaat geldt, dat u voor de behandeling van uw conflict geen beroep meer kunt doen op het verlenen van rechtshulp door ons.
- Alleen de voor het conflict gekozen advocaat behandelt de zaak. In bijzondere omstandigheden kan er een andere advocaat ingeschakeld worden. Daarvoor moeten wij vooraf toestemming verlenen. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.
- Wij geven voorwaardelijke dekking voor advocaatkosten. Als de verzekerde de kosten kan verhalen op een aansprakelijke partij, is er geen dekking voor deze kosten. Wij vergoeden alleen de kosten die niet verhaald kunnen worden.
- U verstrekt op ons verzoek een kopie van het (proces)dossier. Wij kunnen dit bijvoorbeeld vragen om na te gaan of de gemaakte kosten voldoen aan de voorwaarden van deze verzekering.
- Bij het behandelen van een conflict voor een Nederlandse rechter moet de advocaat bij de Nederlandse Orde van Advocaten zijn ingeschreven.
- Bij het behandelen van een conflict voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land als advocaat zijn ingeschreven.
- Het financieel belang moet hoger zijn dan € 675,-. Is het financieel belang lager, dan wordt er nooit een gerechtelijke- of administratieve procedure gestart.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die te maken heeft met de werkzaamheden van de advocaat die wij ten behoeve van de verzekerde hebben ingeschakeld.

Berokkent de advocaat of deskundige door zijn optreden schade? Dan is de Stichting Rechtsbijstand ZLM hiervoor niet aansprakelijk. Dit geldt ook voor een advocaat of deskundige die de verzekerde zelf inschakelt.

### **Wat zijn de regels als wij een externe deskundige inschakelen?**

Wij geven de opdracht aan één externe deskundige als wij dat nodig vinden voor de behandeling van uw zaak. Een externe deskundige is een expert op het gebied van bijvoorbeeld voertuigen of medische onderwerpen. Deze deskundige rapporteert aan ons. Deze rapportage wordt gebruikt voor de behandeling van uw zaak. Wij betalen de kosten van de rapportage.

Bent u het niet eens met het rapport van de ingeschakelde deskundige? Dan kunt u een tweede rapport door een andere externe deskundige laten opmaken. U betaalt de kosten van dit rapport zelf. U krijgt de kosten van ons terug als:

- u de externe deskundige in overleg met ons de opdracht geeft en;
- u met ons overlegt wat de opdracht is en;
- wij besluiten de verhaalsbijstand op basis van het tweede rapport voort te zetten.

### **Wat gebeurt er als meerdere mensen recht op verhaalsbijstand hebben?**

Het kan voorkomen dat behalve u ook andere mensen recht hebben op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM bij een geschil. De Stichting Rechtsbijstand ZLM wil natuurlijk een belangenconflict voorkomen. Hoe de Stichting Rechtsbijstand ZLM dit oplost, hangt af van de situatie:

- Heeft u als verzekeringnemer een geschil met iemand die op de polis meeverzekerd is? Dan geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM u verhaalsbijstand.
- Gaat het om een geschil tussen 2 medeverzekerden op uw polis? U bepaalt zelf wie de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM krijgt.
- Komen 2 verzekerden met verschillende polissen beiden in aanmerking? De Stichting Rechtsbijstand ZLM kijkt naar wie het kortst bij ZLM Verzekeringen verzekerd is. Zijn zaak wordt uitbesteed. De andere zaak behandelt de Stichting Rechtsbijstand ZLM zelf.

### **Wat gebeurt er als u het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens bent?**

De Stichting Rechtsbijstand ZLM heeft een bepaalde kijk op hoe uw zaak het beste geregeld kan worden. Het kan zijn dat u het oneens blijft met ons oordeel. Dat probeert de Stichting Rechtsbijstand ZLM zo goed mogelijk op te lossen via de geschillenregeling.

De procedure is als volgt:

- Als u dit nog niet heeft gedaan, dan vragen wij u om schriftelijk uit te leggen waarom u het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens bent.
- Daarna maakt de Stichting Rechtsbijstand ZLM in overleg met u een brief. Daarin formuleert de Stichting Rechtsbijstand ZLM zowel uw standpunt als het standpunt van de Stichting Rechtsbijstand ZLM. Deze brief ondertekenen u en de Stichting Rechtsbijstand ZLM beiden voor akkoord.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM legt de zaak daarna voor aan een advocaat om over het meningsverschil te oordelen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat. De Stichting Rechtsbijstand ZLM kan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten vragen een advocaat aan te wijzen om over het meningsverschil te oordelen.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM stuurt de brief met beide standpunten naar deze advocaat. Ook krijgt hij van de Stichting Rechtsbijstand ZLM alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
- De advocaat beslist op basis van deze informatie wie er gelijk heeft, u of de Stichting Rechtsbijstand ZLM. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- U en de Stichting Rechtsbijstand ZLM houden zich beiden aan de beslissing van de advocaat, wat zijn beslissing ook is.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM betaalt de redelijke- en noodzakelijke kosten van deze advocaat.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM zet de verhaalsbijstand voort en volgt daarbij het oordeel van de advocaat.
- Besluit de Stichting Rechtsbijstand ZLM de behandeling uit te besteden aan een advocaat of andere deskundige? Dan geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM de opdracht niet aan de advocaat die het oordeel heeft gegeven of aan een collega van hetzelfde kantoor.



- Kunt u zich niet vinden in het oordeel van de advocaat? Of wilt u niet dat wij de verhaalsbijstand voortzetten op basis van het oordeel van de advocaat? Dan kunt u de zaak voor eigen rekening en risico voortzetten. Als de rechter u in de zaak geheel of gedeeltelijk gelijk geeft, dan betaalt de Stichting Rechtsbijstand ZLM alsnog uw (redelijke) kosten voor verhaalsbijstand.

U kunt alleen gebruik maken van deze geschillenregeling als uw conflict onder de dekking van uw verzekering valt en als het meningsverschil gaat over:

- de vraag of wij een redelijke kans zien om het gewenste resultaat te bereiken of;
- de manier waarop uw zaak juridisch-inhoudelijk (verder) moet worden behandeld.

Heeft u een meningsverschil met een advocaat die u bijstaat op basis van de verplichte of vrije advocaatkeuze? Of heeft u een meningsverschil met een externe deskundige? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

## 7. Premie

*Wij stellen aan het eind van het jaar uw premie voor het komend jaar vast. U betaalt de premie vooruit.*

### Hoe berekenen wij uw premie?

Wij berekenen uw premie aan de hand van de gegevens die op uw polisblad staan. Verandert één van deze gegevens? Dan kan ook de premie wijzigen.

### Wanneer betaalt u de premie?

U betaalt de premie en de bijbehorende assurantiebelasting vooruit. Beëindigt u de verzekering tussentijds of doen wij dat? Wij betalen dan een evenredig deel van de premie terug.

### Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?

Voor het betalen van de premie heeft u 30 dagen de tijd. Heeft u daarna nog niet betaald, dan ontvangt van ons een schriftelijke aanmaning. Daarna heeft u 14 dagen om de premie volledig over te maken. Doet u dit niet, dan bent u niet meer verzekerd voor een gebeurtenis. Dit gaat in op de vijftiende dag na de datum die in de aanmaning staat. U bent verplicht de premie alsnog te betalen, inclusief rente en incassokosten. Als u van ons een schadevergoeding ontvangt, hebben wij het recht om het totaalbedrag hiervan af te trekken.

Zodra wij de volledige premie ontvangen hebben, bent u weer verzekerd voor gebeurtenissen die vanaf dat moment plaatsvinden. Heeft u meerdere termijnbetalingen niet voldaan? Dan moet u eerst het bedrag aan achterstallige termijnbetalingen overmaken.

### Kunnen wij de premie wijzigen?

Wij hebben het recht de premie te wijzigen. Wij laten u dat meteen weten. Bent u het niet eens met de wijziging? Dan kunt u de verzekering direct opzeggen.

## 8. Beëindiging van de verzekering/de dekking

*Wilt u de verzekering opzeggen? Dat is geen probleem; het beëindigen van de verzekering kan op elk moment. Wij kunnen ook uw verzekering opzeggen, bijvoorbeeld omdat u verhuist naar een andere provincie dan Noord-Brabant of Zeeland.*

### Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?

U kunt op elk moment de verzekering beëindigen. Dit doet u schriftelijk. De einddatum moet in de toekomst liggen. Wij kunnen de verzekering op zijn vroegst beëindigen wanneer wij uw schriftelijke melding hebben ontvangen.

### Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?

Ook voor ons geldt dat wij de verzekering alleen schriftelijk kunnen beëindigen.

Wij kunnen de verzekering beëindigen met 14 dagen opzegtermijn:

- als u de premie niet of niet op tijd betaalt;
- bij fraude of bij een onjuiste voorstelling van zaken om ons te misleiden (ook als dat bij een andere verzekering gebeurt).

Wij kunnen de verzekering beëindigen met 2 maanden opzegtermijn:

- op de einddatum van deze overeenkomst. Wij doen dit ook als u verhuist naar een andere provincie dan Noord-Brabant of Zeeland;
- als u zich niet houdt aan de verplichtingen uit hoofdstuk 5 onder 'Wat moet u doen bij schade?';
- als wij u om belangrijke informatie vragen en u deze informatie niet aan ons geeft.

### Wanneer eindigt de dekking?

Soms komt het voor dat u of uw erfgenamen geen belang meer bij uw caravan hebben en die feitelijk niet meer bezitten. Bijvoorbeeld omdat er al een andere eigenaar is. Dan eindigt de dekking. Ook hier geldt: geef dit zo snel mogelijk door.

## 9. Overige onderwerpen

*Hier vindt u informatie over een aantal uiteenlopende onderwerpen. Zoals de bescherming van uw privacy. Wij vinden dat heel belangrijk en gaan zorgvuldig met persoonsgegevens om.*

### Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?

Voor uw caravanverzekering geldt het Nederlands recht.

### Naar welk adres sturen wij informatie?

Wij sturen onze mededelingen naar het meest recente adres dat wij van u hebben. Bent u verhuisd? Geef dan direct uw nieuwe adresgegevens aan ons door.

### Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

Als u een verzekering bij ons aanvraagt of wijzigt, vragen wij u om persoonsgegevens en andere gegevens. Wij gaan zorgvuldig met deze gegevens om. Wij gebruiken de gegevens voor het:

- afsluiten en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst;
- uitvoeren van marketingactiviteiten;
- uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken;
- waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en klanten;
- maken van statistische analyses;
- voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Stelt u geen prijs op informatie over onze producten of deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken? Geef dit schriftelijk aan ons door.

Om een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid te kunnen voeren, kunnen wij persoonsgegevens raadplegen bij en doorgeven aan de Stichting CIS in Den Haag. CIS is de afkorting van het Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Doelstelling van de verwerking van persoonsgegevens bij Stichting CIS is voor verzekeraars en gevolmachtigd agenten risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Hiervoor geldt het privacyreglement van de Stichting CIS. U vindt hierover meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl)

Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars. U vindt deze code op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon 070 - 333 85 00.

### Hoe handelen wij een klacht af?

Heeft u een klacht over de uitvoering van deze verzekering? Dan kunt u een klacht indienen bij onze directie. Bent u niet tevreden over onze afhandeling van uw klacht? Dan kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon 070 - 333 89 99. U vindt hierover meer informatie op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)