



Voorwaarden

vrachtautoverzekering 2011

Inhoud

| | | | |
|--|-----------|---|-----------|
| 1. Wat bedoelen wij met ...? | 4 | 8. Beëindiging van de verzekering/de dekking | 19 |
| 2. Algemeen | 6 | Wanneer kunt u de verzekering beëindigen? | 19 |
| Wat is verzekerd? | 6 | Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen? | 19 |
| Wat is niet verzekerd? | 6 | Wanneer stopt de verzekering automatisch? | 19 |
| Geldt de verzekering voor schade door terrorisme? | 7 | Wanneer eindigt de dekking? | 19 |
| In welke landen geldt de verzekering? | 7 | 9. Overige onderwerpen | 20 |
| Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze? | 7 | Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering? | 20 |
| Kunnen wij de voorwaarden van deze verzekering wijzigen? | 7 | Naar welk adres sturen wij informatie? | 20 |
| 3. Wettelijke aansprakelijkheid | 8 | Hoe gaan wij om met persoonsgegevens? | 20 |
| Wie is verzekerd? | 8 | Hoe handelen wij een klacht af? | 20 |
| Wat is verzekerd? | 8 | | |
| Wat is niet verzekerd? | 9 | | |
| Wat is uw eigen risico? | 9 | | |
| Hoe regelen wij de schade? | 9 | | |
| Wanneer verhalen wij de schade op de verzekerde? | 9 | | |
| 4. Casco | 10 | | |
| Wie is verzekerd? | 10 | | |
| Wat is verzekerd? | 10 | | |
| Welke kosten krijgt u vergoed? | 10 | | |
| Wat is niet verzekerd? | 11 | | |
| Wat is uw eigen risico? | 11 | | |
| Hoe stellen wij de schade vast? | 11 | | |
| Hoe regelen wij de schade? | 12 | | |
| Wanneer verhalen wij de schade op de bestuurder of passagier? | 12 | | |
| 5. Afhandeling van schade | 13 | | |
| Wat moet de verzekerde doen bij schade? | 13 | | |
| Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt? | 13 | | |
| 6. Verhaalsbijstand | 14 | | |
| Wie voert de verhaalsbijstand uit? | 14 | | |
| Wie is verzekerd? | 14 | | |
| Wanneer heeft de verzekerde recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM? | 14 | | |
| Wanneer heeft de verzekerde geen recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM? | 14 | | |
| Welke kosten vergoedt de Stichting Rechtsbijstand ZLM? | 15 | | |
| Wat moet de verzekerde doen? | 15 | | |
| Wat moet de Stichting Rechtsbijstand ZLM doen? | 15 | | |
| Wat gebeurt er als meerdere mensen recht op verhaalsbijstand hebben? | 15 | | |
| Wat gebeurt er als de verzekerde het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens is? | 16 | | |
| 7. Premie | 17 | | |
| Hoe berekenen wij uw premie? | 17 | | |
| Wanneer krijgt u een korting of toeslag op uw premie? | 17 | | |
| Wanneer heeft een schademelding invloed op uw no-claimkorting? | 18 | | |
| Wanneer betaalt u de premie? | 18 | | |
| Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt? | 18 | | |
| Kunnen wij de premie wijzigen? | 18 | | |

1. Wat bedoelen wij met ...?

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

Aanhangwagen

Een aanhangwagen, vouwwagen, caravan of ander voer- of werktuig dat aan uw vrachtauto is gekoppeld.

Accessoires

Onderdelen en voorwerpen die aan uw vrachtauto zijn bevestigd en niet tot de standaarduitvoering behoren. De accessoires zijn alleen verzekerd als u ze aan ons heeft opgegeven en wij ze hebben opgenomen in het verzekerd bedrag.

Wij beschouwen de volgende onderdelen en voorwerpen als accessoires:

- voorwerpen die de veiligheid bevorderen, zoals brandblusapparaten, sleep- en reddingskabels en een gevarendriehoek;
- niet-draagbare audio(visuele) apparatuur, zoals een autoradio, een carkit en navigatiesysteem;
- een gasinstallatie, een schuif- of roldak en reclame-uitingen.

De volgende onderdelen en voorwerpen gelden niet als accessoires:

- apparatuur die wettelijk niet is toegestaan, zoals een radardetector of iets vergelijkbaars;
- mobiele apparatuur, zoals een mobiele telefoon en draagbaar navigatiesysteem.

Gebeurtenis

Een voorval:

- dat schade veroorzaakt en
- dat plaatsvindt tijdens de duur van de verzekering en
- waarbij uw vrachtauto en/of aanhangwagen zijn betrokken.

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

Molest

Gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muiterij. 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 gedeponneerd.

Motorrijtuig

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

Passagier

Iemand die:

- op een normale zitplaats in uw vrachtauto zit;
- in- of uitstapt;
- tijdelijk in de buurt van uw vrachtauto is – terwijl hij met deze vrachtauto wordt vervoerd – in verband met:
 - tanken van brandstof;
 - schoonmaken van ruiten;
 - verrichten van een noodreparatie of hulp hierbij.

De passagier heeft voor dit alles uw toestemming nodig van u of van iemand anders die bevoegd is.

Totaal verlies

Van totaal verlies is sprake als:

- uw vrachtauto 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 vrachtauto (economisch totaal verlies).

U/uw

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

Verzekerde

Wie verzekerde is, hangt af van de situatie. Daarom kunt u dit in de hoofdstukken 3, 4 en 6 onder het kopje 'Wie is verzekerd?' terugvinden.

Vrachtauto

Een motorrijtuig met een grijs kenteken en een treingewicht (leeg gewicht + laadvermogen) van meer dan 3.500 kg.

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 vrachtautoverzekering 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.

Wat is verzekerd?

Er zijn 3 mogelijkheden:

- De WA-verzekering. WA betekent wettelijk aansprakelijk. Deze verzekering is wettelijk verplicht. U bent hiermee verzekerd voor schade die de verzekerde met uw vrachtauto veroorzaakt aan een ander.
- De cascoverzekering. U bent hiermee verzekerd voor schade aan uw eigen vrachtauto.
- De allriskverzekering. Dit is een combinatie van een WA-verzekering en de cascoverzekering. Hiermee bent u dus verzekerd voor zowel schade aan een ander als voor schade aan uw eigen vrachtauto.

Op uw polisblad staat hoe uw vrachtauto is verzekerd.

U vindt in hoofdstuk 3 meer informatie over wat de WA-verzekering inhoudt. Over de cascoverzekering leest u meer in hoofdstuk 4.

Is iemand anders schuldig aan een auto-ongeluk waarbij een verzekerde schade oploopt? De verzekerde heeft dan recht op onze gratis hulp bij het verhalen van deze schade. Stichting Rechtsbijstand ZLM helpt u graag bij het verhalen van schade die niet valt onder de eigen verzekering van de verzekerde. De voorwaarden vindt u in hoofdstuk 6.

Wat is niet verzekerd?

De verzekering geldt in een aantal gevallen niet:

- De verzekerde heeft de schade opzettelijk veroorzaakt of iemand anders heeft dit met zijn goedvinden gedaan.
- De verzekerde neemt deel aan een wedstrijd. Schade tijdens een puzzelrit is wel verzekerd. Hiervoor geldt:
 - de verzekerde rijdt door Nederland, België en/of Duitsland en
 - de puzzelrit duurt niet langer dan 24 uur en
 - de snelheid is niet van belang voor het eindklassement.
- De verzekerde verhuurt uw vrachtauto.
- De verzekerde vervoert passagiers bedrijfsmatig en krijgt hiervoor geld. Voor schade tijdens carpoolen binnen Nederland is de verzekerde wel verzekerd.
- De verzekerde gebruikt uw vrachtauto voor een ander doel dan u aan ons heeft doorgegeven.
- De verzekerde gebruikt uw vrachtauto voor iets waarmee hij de wet overtreedt.
- De bestuurder heeft geen geldig rijbewijs. Heeft hij vergeten zijn rijbewijs op tijd te verlengen en is hij jonger dan 70 jaar? Dan is hij wel verzekerd.
- De bestuurder mag geen auto rijden vanwege een besluit van de rechter of omdat het rijbewijs ingenomen is.
- De verzekerde pleegt fraude. Behalve dat wij zijn schade niet vergoeden, kunnen wij ook andere maatregelen nemen zoals:
 - beëindiging van deze verzekering en eventueel ook andere verzekeringen bij ons;
 - de fraude vermelden in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de verzekeringsmaatschappijen;
 - terugvragen van de schadevergoeding (inclusief de kosten) die wij al hebben uitbetaald;
 - aangifte doen bij de politie.
- De verzekerde houdt zich niet aan zijn verplichtingen in deze polisvoorwaarden en schaadt daarmee onze belangen. In hoofdstuk 5 vindt u de verplichtingen bij schade.
- Uw vrachtauto is technisch aangepast op een manier die wettelijk niet is toegestaan.

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

Er zijn ook enkele situaties waarbij de verzekerde nooit is verzekerd voor schade, ook niet als de verzekerde er niets van wist:

- De schade aan uw vrachtauto komt door molest.
- De overheid heeft uw vrachtauto opgeëist of uw vrachtauto wordt gebruikt op basis van een besluit van de overheid.
- De verzekering is nietig of vernietigbaar. Dit betekent dat de verzekering ongeldig is of ongeldig kan worden verklaard.
- De schade komt door een atoomkernreactie. Het maakt niet uit hoe deze reactie is ontstaan.

Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?

De verzekerde is 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.terrorismeverzekerder.nl

In welke landen geldt de verzekering?

Uw vrachtautoverzekering geldt in de landen die genoemd zijn op de groene kaart (het Internationaal Motorrijtuigverzekeringsbewijs). U krijgt jaarlijks een nieuwe groene kaart van ons. Elk land heeft zijn eigen wettelijke regels voor de verzekering van aansprakelijkheid.

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 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 de handelwijze van de verzekerde 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.

3. Wettelijke aansprakelijkheid

Een ongeluk zit vaak in een klein hoekje. Met een WA-dekking bent u verzekerd voor schade aan een ander. Wel zo'n prettig gevoel dat dit risico is verzekerd. De WA-verzekering is verplicht voor iedere eigenaar van een motorrijtuig. Deze verzekering voldoet aan de eisen van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM).

Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn:

- u als verzekeringnemer;
- de eigenaar en houder van uw vrachtauto;
- de bestuurder;
- de passagier(s);
- de werkgever van een verzekerde, als deze werkgever aansprakelijk is voor de schade die een verzekerde veroorzaakt volgens artikel 6:170 van het Burgerlijk Wetboek.

Wat is verzekerd?

Verzekerd is:

- aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade aan een persoon of zaak en
- schade die hiervan het gevolg is.

De verzekerde heeft deze schade veroorzaakt:

- met of door uw vrachtauto;
- met of door de aanhangwagen die aan uw vrachtauto is gekoppeld.

Op uw polisblad staat het bedrag waarvoor een verzekerde is verzekerd. Het gaat om schade waarvoor de verzekerde zelf aansprakelijk is. Alleen schade veroorzaakt tijdens de duur van de verzekering is verzekerd.

Ook verzekerd is:

- Schade door lading. Valt lading uit of van uw vrachtauto of aanhangwagen? En zorgt dit voor schade aan een ander? De verzekerde is hiervoor verzekerd. Dit geldt niet voor schade tijdens laden en lossen. De aansprakelijkheid bij het laden en lossen van gevaarlijke stoffen is wel gedekt.
- Vervoer van gewonden in uw vrachtauto. Is hierdoor de bekleding vies of beschadigd? Dan vergoeden wij de schoonmaakkosten. Als de bekleding vervangen moet worden, betalen wij dat ook. U krijgt de volledige kosten vergoed. Er is dus geen eigen risico.
- Schade die de verzekerde veroorzaakt met uw vrachtauto aan een ander motorrijtuig of aanhangwagen van uzelf, zoals een auto of motor. Wij vergoeden de schade alleen, als wij dat ook zouden doen bij een motorrijtuig of aanhangwagen van iemand anders. Niet verzekerd is:
 - vermindering van de waarde van uw motorrijtuig of aanhangwagen;
 - gevolgschade, bijvoorbeeld de huurkosten van een vervangende auto.
- Het voorschieten van een waarborgsom. Heeft de verzekerde een verkeersongeval veroorzaakt? Een overheidsinstantie kan dan een waarborgsom van de verzekerde eisen voor:
 - het vrijgeven van uw vrachtauto die in beslag is genomen;
 - zijn vrijlating.

De overheidsinstantie eist de waarborgsom om de rechten zeker te stellen van mensen die benadeeld zijn. Wij staan garant voor deze waarborgsom. Wij waarborgen maximaal € 50.000,- per gebeurtenis. De verzekerde machtigt ons hiervoor. Zodra de waarborgsom vrijkomt, zorgt de verzekerde ervoor dat dit bedrag aan ons wordt terugbetaald.

Wij vergoeden boven het verzekerd bedrag nog extra kosten:

- De kosten van rechtsbijstand als de verzekerde strafrechtelijk wordt vervolgd en wij voor een advocaat zorgen. Wij vergoeden geen boetes, afkoopsommen en gerechtskosten.
- De kosten van het verweer en het proces, als iemand een burgerlijk proces tegen de verzekerde of ons begint. Wij vergoeden de verweer- en proceskosten alleen als wij de leiding over de procedure hebben.
- De wettelijke rente die de verzekerde moet betalen. Dit doen wij maximaal over het bedrag dat op uw polisblad staat.

Wat is niet verzekerd?

In hoofdstuk 2 zijn de algemene uitsluitingen genoemd. Daarnaast staan hieronder de specifieke uitsluitingen van de WA-dekking. Niet verzekerd is:

- schade aan voorwerpen in uw vrachtauto, zoals lading, handelswaar en gereedschap. Kleding en handbagage van passagiers zijn wel verzekerd;
- schade aan voorwerpen die een verzekerde onder zich heeft (hiervan is bijvoorbeeld sprake als de verzekerde het voorwerp gebruikt van een ander, leent, huurt of least). Ook de schade die hieruit voortvloeit is niet verzekerd;
- de aansprakelijkheid van iemand die uw vrachtauto heeft verkregen door diefstal of geweldpleging. Dit geldt ook als iemand hiervan op de hoogte is en in uw vrachtauto gaat rijden;
- de aansprakelijkheid uitsluitend vanwege een verplichting uit een contract;
- schade aan de bestuurder;
- schade aan een passagier die niet zit op een normale zitplaats;
- schade die een passagier veroorzaakt aan uw vrachtauto;
- schade door een zaak die niet bij uw vrachtauto hoort en waarvoor een andere WA-verzekering is afgesloten;
- kosten voor berging, stalling, bewaking en vervoer van uw vrachtauto als deze door schade niet meer kan of mag rijden.

Wat is uw eigen risico?

U heeft geen eigen risico als de bestuurder 24 jaar of ouder is. Is de bestuurder jonger dan 24 jaar? Dan betaalt u een eigen risico van € 65,- per gebeurtenis.

Hoe regelen wij de schade?

Wij regelen de schade en stellen die vast. Wij hebben het recht om de schade rechtstreeks met de benadeelde af te handelen. Wij houden daarbij zoveel mogelijk rekening met het belang van de verzekerde.

Wanneer verhalen wij de schade op de verzekerde?

Wij verhalen de schade op de verzekerde als hij volgens deze voorwaarden niet verzekerd is en wij toch een bedrag moeten betalen. Wij kunnen ook de rente en andere kosten verhalen op de verzekerde.

Wij verhalen geen schade op een verzekerde als hij kan aantonen dat:

- hij niet op de hoogte was van de situatie waardoor de schade is ontstaan en
- dat tegen zijn wil is gebeurd en
- hem niets kan worden verweten.

Wij verhalen geen schade op u als verzekeringnemer:

- als u geen belang meer heeft bij uw vrachtauto (bijvoorbeeld als u de vrachtauto verkocht heeft) en u ons hiervan schriftelijk op tijd op de hoogte heeft gebracht en
- iemand anders de schade heeft veroorzaakt.

4. Casco

Heeft u schade aan uw eigen vrachtauto? De cascodekking beschermt u tegen de kosten. Samen met de WA-dekking vormt deze dekking de allriskverzekering.

Wie is verzekerd?

De cascodekking geldt voor u als verzekeringnemer.

Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor de schade aan of (gedeeltelijk of totaal) verlies van uw vrachtauto door:

- een plotseling van buiten komend onheil, zoals botsen, omslaan, slippen, van de weg raken of in het water belanden;
- diefstal van uw vrachtauto, auto-onderdelen of verzekerde accessoires, verduistering, inbraak en joyriden;
- vandalisme;
- een gebroken ruit of zonnedak, inclusief de schade die ontstaat door glasscherven. U heeft alleen recht op vergoeding bij reparatie of vervanging;
- brand, ontploffing, zelfontbranding, kortsluiting of blikseminslag;
- storm: schade door omwaaien van uw vrachtauto of door een vallend voorwerp. Van storm is sprake bij windkracht 7 of meer (een windsnelheid van ten minste 14 meter per seconde);
- natuurgeweld zoals een aardbeving, lawine, overstroming of hagel;
- een directe botsing met loslopende dieren (inclusief vogels);
- een luchtvaartuig dat neerstort of een voorwerp dat daaruit valt;
- rellen (hiermee bedoelen wij niet baldadigheid of vandalisme);
- een plotseling van buiten komend onheil terwijl een vervoersonderneming uw vrachtauto vervoert (per auto, schip, trein of vliegtuig). Dit geldt niet voor schrammen, krassen en lakschade.

In al deze gevallen geldt:

- Wij vergoeden de schade ook als dit komt door slijtage of een eigen gebrek van uw vrachtauto of door reparatie-, constructie- of materiaalfouten. U krijgt geen vergoeding voor de herstellkosten van de slijtage, het eigen gebrek zelf, de reparatie-, constructie- of materiaalfout.
- Wij vergoeden schade door bevroering als door één van bovengenoemde gebeurtenissen uw vrachtauto niet langer tegen bevroering beschermd kan worden. Andere schade door bevroering is niet gedekt.

Welke kosten krijgt u vergoed?

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

Wij vergoeden ook extra kosten:

- Noodzakelijke kosten voor bewaking, voorlopige stalling, berging en vervoer naar een schadeherstelbedrijf. Wij vergoeden deze kosten als uw vrachtauto door de schade niet meer kan of mag rijden.
- Bijdrage in de averij-grosse (gemeenschappelijke schade bij vervoer over zee).
- Tegemoetkoming voor de huur van een andere auto bij diefstal of verduistering van uw eigen vrachtauto. De vergoeding bedraagt hoogstens € 15,- per dag gedurende maximaal 30 dagen.
- Kosten van een noodreparatie.

Er zijn afwijkende voorwaarden voor enkele specifieke situaties:

- Als accessoires gestolen zijn, moet u ons de originele aankoopnota's laten zien. Accessoires zijn alleen verzekerd als u deze aan ons heeft opgegeven en wij ze hebben meegenomen bij het bepalen van het verzekerd bedrag.
- De vergoeding bij diefstal van cd's is maximaal € 75,-.

Wat is niet verzekerd?

In hoofdstuk 2 zijn de algemene uitsluitingen al genoemd. Daarnaast zijn dit de uitsluitingen van de cascodekking.

Niet verzekerd is:

- schade door vorst;
- schade door het veel te zwaar belasten van uw vrachtauto;
- schade door schuivende lading (als er geen ongeval is);
- schade die ontstaat terwijl de bestuurder onder invloed is van alcohol of van een bedwelmend of opwekkend middel. Dit geldt als de verzekerde niet in staat wordt geacht uw auto naar behoren te besturen of als hij meer heeft gedronken dan wettelijk is toegestaan. Ook als de bestuurder weigert mee te werken aan een onderzoek, zoals een ademtest, een urine- of bloedproef of een drugstest, is schade niet verzekerd;
- waardevermindering van uw vrachtauto;
- schade aan of verlies van uw vrachtauto door diefstal of joyriding doordat u, de bestuurder of de laatste gebruiker onzorgvuldig bent of is geweest. Bijvoorbeeld als uw vrachtauto niet is afgesloten, de sleutels nog in uw vrachtauto lagen of ergens anders onbeheerd zijn achtergelaten;
- diefstal van radardetectieapparatuur of iets vergelijkbaars.

Wat is uw eigen risico?

Het eigen risico is € 135,- per gebeurtenis.

Is de schade veroorzaakt door een plotseling onheil zoals botsen, slippen, omslaan, van de weg raken of in het water belanden? En is de bestuurder jonger dan 24 jaar? Dan betaalt u een extra eigen risico van € 65,- per gebeurtenis. Bij zowel WA- als cascoschade betaalt u maar eenmaal dit eigen risico.

Hoe stellen wij de schade vast?

Wij stellen de schade aan uw vrachtauto op de volgende manier vast:

- Als uw vrachtauto gedeeltelijk beschadigd is: vergoeding van de herstellkosten tot maximaal het verschil tussen de dagwaarde onmiddellijk voor de gebeurtenis en de restantwaarde na de gebeurtenis. Dit geldt ook als uw gestolen of verduisterde vrachtauto beschadigd wordt teruggevonden.
- Als uw vrachtauto (technisch of economisch) totaal verloren is: het verschil tussen de dagwaarde onmiddellijk voor de gebeurtenis en de restantwaarde na de gebeurtenis. Wij hebben het recht te bepalen aan wie de restanten van uw vrachtauto worden overgedragen. U moet ons alle kentekenbewijzen en sleutels geven.
- Bij diefstal of verduistering van uw vrachtauto: hetzelfde als bij totaal verlies. Wij keren de schadevergoeding 30 dagen na aangifte bij de politie uit. U draagt de eigendomsrechten aan ons over en geeft ons alle kentekenbewijzen en sleutels. Wordt uw vrachtauto binnen 30 dagen gevonden, dan neemt u die weer terug. Wordt uw vrachtauto na 30 dagen gevonden? Dan kunt u ons vragen om uw vrachtauto 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 herstellkosten niet terug te betalen.

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 op eigen kosten ook een eigen deskundige als tegenexpert de schade laten vaststellen. Deze moet wel werken volgens de Gedragscode Expertiseorganisaties. Deze gedragscode vindt u op www.verzekeraars.nl
- Zijn beide deskundigen het niet met elkaar eens over de schade? Dan benoemen zij een derde deskundige. Deze doet een bindende uitspraak. Zowel wij als u betalen de helft van de kosten van de derde deskundige. Heeft u volgens de derde deskundige gelijk? Dan betalen wij de kosten van alle deskundigen.

Wanneer verhalen wij de schade op de bestuurder of passagier?

Soms kunnen wij een uitkering verhalen op de bestuurder van uw vrachtauto, 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 de verzekerde doen bij schade?');
- als er sprake is van een situatie die genoemd is in hoofdstuk 2 onder 'Wat is niet verzekerd?' (bijvoorbeeld rijden zonder rijbewijs of onder invloed van alcohol);
- op de bestuurder als uw vrachtauto gestolen is of gebruikt wordt voor joyriding;
- op de bestuurder als dit een medewerker is van een garagebedrijf waar uw vrachtauto 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.

5. Afhandeling van schade

Bij een schade wilt u natuurlijk dat alles zo snel mogelijk in orde komt. Dat willen wij ook. Daarom heeft de verzekerde 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 de verzekerde doen bij schade?

De verzekerde moet zich aan een aantal verplichtingen houden. Deze verplichtingen zijn:

- Geen uitspraken doen over de aansprakelijkheid.
- 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. Als uw vrachtauto allrisk verzekerd is, geven wij bij diefstal of verduistering de gegevens van uw vrachtauto door aan het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VbV). Dit bureau vervult een centrale rol in de bestrijding van voertuigcriminaliteit.

Als u zich niet aan deze verplichtingen houdt, kan dit betekenen dat de schade niet verzekerd is (zie hoofdstuk 2 onder 'Wat is niet verzekerd?'). Als u zich wel aan de verplichtingen houdt, draagt dit bij aan een snelle afhandeling van de schademelding.

Wordt de verzekerde strafrechtelijk vervolgd? Dan geldt het volgende:

- Als wij dat willen, moet de verzekerde gebruikmaken van een advocaat. Wij kunnen deze advocaat aanwijzen.
- De verzekerde moet de advocaat alle medewerking verlenen.

De verzekerde hoeft niet tegen zijn zin hoger beroep aan te tekenen tegen een strafrechtelijk vonnis of juist daarvan af te zien. De verzekerde moet dan wel vanaf het begin een advocaat hebben gehad.

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.

6. Verhaalsbijstand

Is iemand anders aansprakelijk voor schade aan uw vrachtauto of voor het letsel van een verzekerde?

Dan kan de verzekerde 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 de verzekerde bij het verhalen van zijn 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:

- de verzekeringnemer;
- de eigenaar en houder van uw vrachtauto;
- de bestuurder;
- de passagier(s);
- de nabestaanden van een van deze personen die een bedrag kunnen vorderen voor de kosten van levensonderhoud of de begrafenis.

Wanneer heeft de verzekerde recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

De Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent verhaalsbijstand als de verzekerde deelneemt aan het verkeer en door een fout van een ander:

- wordt uw vrachtauto beschadigd en/of
- loopt de verzekerde letsel op.

Dit geldt ook als iemand schade veroorzaakt aan uw vrachtauto als deze geparkeerd staat.

Is het bedrag waarover het gaat lager dan de kosten die de Stichting Rechtsbijstand ZLM zou moeten maken? Dan kan de Stichting Rechtsbijstand ZLM de verzekerde dit bedrag geven en afzien van verdere hulp.

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.
- 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.

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

De verzekerde heeft geen recht op verhaalsbijstand:

- bij een algemene uitsluiting (zie hoofdstuk 2);
- bij een uitsluiting van de WA-dekking (zie hoofdstuk 3).

Als het schadebedrag lager is dan € 675,- heeft de verzekerde wel recht op verhaalsbijstand maar start de Stichting Rechtsbijstand ZLM nooit een gerechtelijke procedure.

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.
- De reis- en verblijfskosten van verzekerde in overleg met de Stichting Rechtsbijstand ZLM.

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

Wat moet de verzekerde doen?

De verplichtingen van de verzekerde zijn:

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

Wat moet de Stichting Rechtsbijstand ZLM doen?

De verplichtingen van de Stichting Rechtsbijstand ZLM zijn:

- De zaak in behandeling nemen als er volgens ons een redelijke kans op succes is.
- Een advocaat en/of andere deskundige inschakelen als dit nodig is. De verzekerde mag zelf de advocaat kiezen. Die moet wel in Nederland gevestigd zijn. Of als de zaak in het buitenland speelt: in dit andere land.
- Namens de verzekerde de opdracht geven aan de advocaat of deskundige. Alleen de Stichting Rechtsbijstand ZLM is bevoegd de opdracht te geven. 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 gebeurt er als meerdere mensen recht op verhaalsbijstand hebben?

Het kan voorkomen dat behalve de verzekerde 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 conflict 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 de verzekerde het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens is?

De Stichting Rechtsbijstand ZLM heeft een bepaalde kijk op hoe de zaak van de verzekerde het beste geregeld kan worden. Het kan zijn dat de verzekerde het niet eens is met deze kijk op de zaak. Dat probeert de Stichting Rechtsbijstand ZLM zo goed mogelijk op te lossen via de geschillenregeling. De procedure is als volgt:

- De verzekerde verzoekt de Stichting Rechtsbijstand ZLM schriftelijk het meningsverschil voor te leggen aan een advocaat van zijn keuze.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM verzoekt deze advocaat dan om zijn oordeel te geven en geeft hem alle documenten die van belang zijn. De verzekerde kan ook zelf het meningsverschil uitleggen, als hij dit wenst.
- De mening van de advocaat is voor de Stichting Rechtsbijstand ZLM bindend. De Stichting Rechtsbijstand ZLM betaalt zijn kosten.
- 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 deskundige? Dan geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM de opdracht niet aan deze advocaat of aan een collega van hetzelfde kantoor.
- Kan de verzekerde zich niet vinden in het oordeel van de advocaat? En besluit de verzekerde verder af te zien van de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM? Dan kan hij de zaak voor eigen rekening en risico voortzetten. Als de rechter de verzekerde in de zaak geheel of gedeeltelijk gelijk geeft, dan betaalt de Stichting Rechtsbijstand ZLM alsnog zijn (redelijke) kosten voor verhaalsbijstand.

7. Premie

Wij stellen aan het eind van het jaar uw premie voor het komend jaar vast. U krijgt korting als u zonder schade rijdt. Deze korting kan oplopen tot 70%.

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 krijgt u een korting of toeslag op uw premie?

Rijdt u schadevrij met uw auto? Wij vinden dat dit moet worden beloond. U krijgt een korting op uw premie die kan oplopen tot 70%. Wie één of meerdere keren schade claimt, krijgt een lagere korting of soms een toeslag. Deze korting of toeslag geldt voor de premie van zowel de WA- als de cascodekking.

Welke kortingen en toeslagen wij hanteren, vindt u in de tabel. Deze tabel geldt voor de WA- en de cascodekking. Een korte toelichting:

- Wij stellen bij het afsluiten van de verzekering het aantal kortingsjaren vast. De kortingsjaren bestaan uit het aantal schadevrije jaren en eventueel ook nog een aantal instapjaren dat wij toekennen.
- Wij nemen de schadevrije jaren van uw vorige verzekeraar over. Deze informatie halen wij uit Roy Data. In dit systeem nemen verzekeraars gegevens op over verzekeringen die zijn beëindigd. Als er geen gegevens aanwezig zijn in Roy Data, gaan wij ervan uit dat u nog geen schadevrije jaren heeft opgebouwd.
- Bij het aantal kortingsjaren hoort een kortingspercentage. Wij berekenen hiermee de korting of toeslag op de premie.
- U heeft recht op een (hogere) korting na een volledig schadevrij jaar.
- Het schadejaar loopt van 1 november tot en met 31 oktober. Op basis van uw schademeldingen in deze periode passen wij uw korting of toeslag aan. Dit gaat in op 1 januari van het jaar daarop.

| Inschaling | | Kortingsjaar na een verzekeringsjaar | | | |
|----------------------|--------------------|--------------------------------------|----------------|------------------|------------------|
| Aantal kortingsjaren | kortingspercentage | zonder schade | met één schade | met twee schades | met drie schades |
| 14 | 70% | 14 | 10 | 6 | 2 |
| 13 | 70% | 14 | 9 | 5 | 1 |
| 12 | 70% | 13 | 8 | 4 | 0 |
| 11 | 70% | 12 | 7 | 3 | -1 |
| 10 | 70% | 11 | 6 | 2 | -2 |
| 9 | 65% | 10 | 5 | 1 | -3 |
| 8 | 60% | 9 | 4 | 0 | -4 |
| 7 | 55% | 8 | 3 | -1 | -5 |
| 6 | 50% | 7 | 2 | -2 | -5 |
| 5 | 45% | 6 | 1 | -3 | -5 |
| 4 | 40% | 5 | 0 | -4 | -5 |
| 3 | 30% | 4 | -1 | -5 | -5 |
| 2 | 20% | 3 | -2 | -5 | -5 |
| 1 | 15% | 2 | -3 | -5 | -5 |
| 0 | 5% | 1 | -4 | -5 | -5 |
| -1 | 0% | 0 | -5 | -5 | -5 |
| -2 | -10% | -1 | -5 | -5 | -5 |
| -3 | -20% | -2 | -5 | -5 | -5 |
| -4 | -30% | -3 | -5 | -5 | -5 |
| -5 | -40% | -4 | -5 | -5 | -5 |

Wanneer heeft een schademelding invloed op uw no-claimkorting?

Bij iedere schade gaan er 4 kortingsjaren van uw aantal af. De melding heeft geen invloed op uw kortingsjaren in de volgende situaties:

- Wij zijn niet verplicht een schadevergoeding te betalen.
- Wij hebben de schade wel betaald, maar kunnen die volledig op iemand anders verhalen.
- De verzekerde betaalt het bedrag dat wij aan schadevergoeding hebben gegeven, binnen 2 jaar terug.
- Wij hebben een overeenkomst met een andere verzekeringsmaatschappij gesloten, waarin wij geheel of gedeeltelijk afstand doen van verhaal.
- De schade is veroorzaakt door het vervoer van een gewonde.
- De passagier is als enige aansprakelijk en heeft een Aansprakelijkheidsverzekering voor Particulieren (AVP) bij ZLM.
- Wij hebben alleen kosten voor hulpverlening gemaakt.
- De verzekerde is alleen aansprakelijk op grond van artikel 185 van de Wegenverkeerswet. Dit artikel regelt de speciale bescherming van een 'zwakke' verkeersdeelnemer – het betreft vooral fietsers en voetgangers – bij een aanrijding met een motorrijtuig. De verzekerde moet wel kunnen aantonen dat hem geen enkel verwijt te maken valt.

Als u allrisk (of alleen casco) verzekerd bent, heeft de melding in de volgende situaties ook geen invloed op uw kortingsjaren:

- Schade door diefstal van uw vrachtauto, auto-onderdelen of verzekerde accessoires, verduistering, inbraak en joyriden.
- Een gebroken ruit of zonnedak.
- Schade door brand, ontploffing, zelfontbranding, kortsluiting of blikseminslag.
- Stormschade door het omwaaien van uw vrachtauto of door een vallend voorwerp.
- Schade door natuurgeweld zoals een aardbeving, lawine, overstroming of hagel.
- Schade door een directe botsing met loslopende dieren (inclusief vogels).
- Schade door een luchtvaartuig dat neerstort of een voorwerp dat daaruit valt.
- Schade door rellen (hiermee bedoelen wij niet baldadigheid of vandalisme).
- Schade tijdens vervoer door een vervoersonderneming.
- De schade is veroorzaakt door vuurwerk.
- Als wij niet de volledige schade kunnen verhalen omdat wij de nieuwwaarderegeling toepassen.

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 u de volledige premie betaalt, 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 stopzetten. 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 stoppen. Wij kunnen de verzekering beëindigen:

- op de einddatum van deze overeenkomst. Wij laten u dit uiterlijk 2 maanden van tevoren weten. Wij doen dit ook als u verhuist naar een andere provincie dan Noord-Brabant of Zeeland;
- als u de premie niet of niet op tijd betaalt. De verzekering eindigt 14 dagen na de datum in de brief waarin wij u dit doorgeven;
- bij fraude of een onjuiste voorstelling van zaken om ons te misleiden (ook als dat bij een andere verzekering gebeurt). Wij stoppen de verzekering 14 dagen na de datum in de brief waarin wij dit melden;
- als u zich niet houdt aan de verplichtingen uit hoofdstuk 5 onder 'Wat moet de verzekerde doen bij schade?'. De verzekering eindigt dan 2 maanden na dagtekening van onze brief.

Wanneer stopt de verzekering automatisch?

De verzekering stopt automatisch als:

- een verzekerde uw vrachtauto voor een ander doel gebruikt dan u aan ons heeft opgegeven;
- uw vrachtauto al meer dan 3 maanden buiten de Europese Unie wordt gebruikt.

U moet deze omstandigheden direct aan ons melden.

Wanneer eindigt de dekking?

Soms komt het voor dat u of uw erfgenamen geen belang meer bij uw vrachtauto 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 de privacy van de verzekerde. Wij vinden dat heel belangrijk en gaan zorgvuldig met persoonsgegevens om.

Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?

Voor uw vrachtautoverzekering 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, vragen wij u om persoonsgegevens. Wij gaan zorgvuldig met deze gegevens om. Wij gebruiken de persoonsgegevens van verzekerden voor het:

- afsluiten en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst;
- uitvoeren van marketingactiviteiten;
- voorkomen en bestrijden van fraude;
- maken van statistische analyses;
- voldoen aan wettelijke verplichtingen.

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

Om een verantwoord acceptatiebeleid te kunnen voeren, kunnen wij persoonsgegevens raadplegen bij en doorgeven aan de Stichting CIS in Zeist. CIS is de afkorting van het Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. De deelnemende verzekeraars kunnen ook onderling gegevens uitwisselen. Hiermee willen wij risico's beheersen en fraude tegengaan. Hiervoor geldt het privacyreglement van de Stichting CIS. U vindt hierover meer informatie op www.stichtingcis.nl

Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen van het Verbond van Verzekeraars. U vindt deze code op 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 een verzekerde een klacht over de uitvoering van deze verzekering? Dan kan hij een klacht indienen bij onze directie. Is de verzekerde niet tevreden over onze afhandeling van zijn klacht? Dan kan de verzekerde 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