

VOORWAARDEN

INBOEDELVERZEKERING



Verzekerd van alle aandacht.

G.S.R.
de nederlandse
verzekering
maatschappij
voor alle
verzekeringen

Inhoudsopgave

Belangrijk

Waarom deze voorwaarden belangrijk voor u zijn	4
Zo leest u de voorwaarden	5

Mijn verzekering

1. Wat verzeker ik met de Generali inboedelverzekering?	7
2. Wat valt er onder mijn inboedel?	9
3. Voor welk bedrag is mijn inboedel verzekerd?	9
4. Heb ik een eigen risico?	10
5. Is schade aan mijn tuin ook verzekerd?	10
6. Heb ik een alarminstallatie nodig?	10

Schade

7. Ik heb schade. Wat moet ik doen?	11
8. Wat gebeurt er nadat ik de schade heb gemeld?	11
9. Hoeveel schadevergoeding krijg ik?	12
10. Ik heb kosten gemaakt om schade te voorkomen, te beperken of op te ruimen. Krijg ik die ook vergoed?	14
11. Wanneer krijg ik geen vergoeding?	14
12. Ik ben het niet eens met de expert van a.s.r. over de hoogte van mijn schade. Wat kan ik doen?	16

De premie

13. Hoeveel premie moet ik betalen?	17
14. Kan ik korting krijgen op de premie?	17
15. Wanneer moet ik de premie betalen?	17
16. Wat als ik niet of niet op tijd betaal?	17
17. Mag a.s.r. mijn premie wijzigen?	18

De verzekering afsluiten, wijzigen, beëindigen

18. Vanaf wanneer ben ik verzekerd?	19
19. Kan ik mij nog bedenken?	19
20. Mag ik mijn verzekering wijzigen?	19
21. Welke wijzigingen moet ik doorgeven?	19
22. Mag a.s.r. de voorwaarden van mijn verzekering wijzigen?	20
23. Wanneer kan ik mijn verzekering beëindigen?	20
24. Mag a.s.r. mijn verzekering beëindigen?	20

Mijn aanvullende dekkingen

25. Kan ik mijn verzekering uitbreiden?	21
---	----

Glasdekking

26. Wat verzeker ik met de glasdekking?	21
---	----

Buitenhuisdekking

27. Wat verzeker ik met de buitenhuisdekking?	21
---	----

Overige voorwaarden

28. Kan mijn recht op een schadevergoeding verjaren? _____	22
29. Wat doet a.s.r. als ik fraude heb gepleegd? _____	22
30. Hoe kan ik een klacht indienen? _____	22
31. Hoe gaat a.s.r. om met mijn persoonsgegevens? _____	23
32. Wat als (inter-)nationale wet- en regelgeving a.s.r. verbiedt om u te verzekeren of om uit te keren? _____	24

Belangrijk

WAAROM DEZE VOORWAARDEN BELANGRIJK VOOR U ZIJN

Deze voorwaarden horen bij uw Generali Inboedelverzekering. Hierin leest u waarvoor u verzekerd bent, hoe de verzekering werkt en welke regels daarbij gelden. Er staat in wat u van a.s.r. mag verwachten en wat wij van u verwachten. Zo weet u precies waar u aan toe bent. Niet alleen als u de verzekering afsluit, maar ook als u iets wijzigt of schade heeft.

De Generali Inboedelverzekering in het kort

Met de Generali Inboedelverzekering verzekert u uw inboedel tegen plotselinge en onvoorziene schade. Met inboedel bedoelen we: alle spullen die niet vastzitten aan uw woning, maar verplaatst kunnen worden, zoals meubels, servies, tv's en vloeren die niet vastgelijmd of getimmerd zijn. Maar door u zelf aangebrachte aan uw huurwoning vastzittende zonweringen en antennes behoren ook tot de inboedel. En als u kosten maakt om dreigende schade te voorkomen of te beperken, dan krijgt u daar ook een vergoeding voor. In sommige gevallen is uw inboedel niet verzekerd of alleen tot een bepaald bedrag. U leest er meer over in deze voorwaarden.

U kunt uw Generali Inboedelverzekering uitbreiden met de volgende aanvullende dekkingen:

- Glasdekking
- Buitenhuisdekking

Op uw polisblad staat of u een aanvullende dekking heeft afgesloten en zo ja, welke dat zijn.

U kunt op ons rekenen

Bij a.s.r. gaan wij uit van wederzijds vertrouwen. U kunt erop rekenen dat wij onze afspraken nakomen. En dat we u goed en snel helpen. Andersom vertrouwen wij ook op u. Wij gaan ervan uit dat u ons altijd eerlijk en op tijd informeert over zaken die van belang zijn voor uw verzekering. En dat u uw premie op tijd betaalt.

Dit zijn onze uitgangspunten bij deze voorwaarden:

- Wij vergoeden schade als in deze voorwaarden staat dat die schade vergoed zal worden.
- Wij vergoeden schade niet als in deze voorwaarden staat dat die schade niet vergoed zal worden.
- Voor schade die niet in deze voorwaarden staat, zoeken we samen een oplossing op basis van deze voorwaarden.

Verandert uw situatie?

Het is belangrijk dat uw verzekering goed past bij uw persoonlijke situatie. Verandert er iets in uw situatie? U gaat bijvoorbeeld verhuizen? Geef het aan ons door. Dat kan via onze website, maar u kunt ons ook mailen of bellen. Onze medewerkers helpen u graag.

Neem in ieder geval contact met ons op in de volgende situaties:

- De bestemming van uw woning, waar de inboedel zich bevindt, verandert. De bestemming van een woning is bijvoorbeeld 'bedrijf' of 'woning'.
- De bouwaard van de woning, waar de inboedel zich bevindt, verandert. Hiermee wordt het materiaal bedoeld waarvan uw woning gemaakt is, zoals houten verdiepingsvloeren, stenen muren, rieten daken, enzovoort.
- Het gebruik van uw woning, waar de inboedel zich bevindt, verandert. U gaat bijvoorbeeld een kamer verhuren of u gaat een deel van uw woning als bedrijfsruimte gebruiken. Of de woning wordt gekraakt.

- U verhuist naar een andere woning.
- De inboedel verhuist blijvend naar een ander adres.
- De inboedel wordt tijdelijk op een ander adres opgeslagen.
- Uw woning wordt meer dan 2 maanden niet bewoond.
- U krijgt een Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW).
- Uw IBAN waarvan de premie wordt afgeschreven verandert.
- Uw adres, e-mail of telefoonnummer wijzigt.

Zo bereikt u ons

Voor vragen over uw schade

Telefoon 088 - 668 08 70
 E-mail schademeldengnl@asr.nl
 Adres a.s.r.
 Klantcontactcentrum Schade GNL
 Postbus 2072
 3500 HB Utrecht
 Website www.asr.nl/gnl

Voor vragen over uw polis of premie

Telefoon 088 - 668 00 00
 E-mail servicegnl@asr.nl
 Adres a.s.r.
 Afdeling Service & Advies GNL
 Postbus 2072
 3500 HB Utrecht
 Website www.asr.nl/gnl

Gaat het om een spoedgeval?

Bij spoed kunt u ons altijd, 24 uur per dag, bereiken via telefoon (020) 660 44 88 (vanuit Nederland) of +31 20 660 44 88 (vanuit het buitenland).

ZO LEEST U DE VOORWAARDEN

Deze voorwaarden gaan over u en over ons

In deze voorwaarden hebben we het over 'u' en over 'ons'.

- Staat er 'u' of 'ik'? Dan bedoelen wij de persoon die de verzekering afsluit, de persoon die eigenaar van de inboedel is of de personen met wie u in gezinsverband samenwoont (de medebewoners).
- Met 'wij', 'we' en 'ons' bedoelen we: ASR Schadeverzekering N.V.

Leeswijzer

De voorwaarden zijn geschreven in de vorm van vragen met antwoorden. De vragen zijn genummerd en over 6 hoofdstukken verdeeld:

1. Mijn verzekering. Alles over uw verzekering: wat u verzekert, wat u niet verzekert.
2. Schade. U heeft schade. Wat moet u doen? En hoeveel vergoeding krijgt u?
3. De premie. Hoeveel premie moet u betalen, wanneer moet u die betalen en kan de premie wijzigen?
4. De verzekering afsluiten, wijzigen en beëindigen. Welke regels gelden bij het afsluiten, wijzigen of stopzetten van de verzekering?
5. Mijn aanvullende dekkingen. Alles over de aanvullende dekkingen.
6. Overige voorwaarden. Wat kunt u doen als u een klacht heeft? Wat doet a.s.r. met uw persoonsgegevens?

Meer informatie

Tussen de genummerde vragen door vindt u tekstkaders met extra informatie.

Onderstreepte woorden

Bepaalde woorden in de voorwaarden zijn onderstreept. Daarmee geven wij aan dat de betekenis van die woorden in de voorwaarden wordt uitgelegd.

Mijn verzekering

1. WAT VERZEKER IK MET DE GENERALI INBOEDELVERZEKERING?

- U verzekert uw inboedel en die van uw medebewoners tegen schade door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis.
- Op uw polisblad staat het adres waar de inboedel verzekerd is.
- In de tabel bij vraag 9 op pagina 13 kunt u zien of er een maximumvergoeding geldt voor bepaalde schade aan uw inboedel.
- De inboedel in uw woning is voor plotselinge en onvoorziene schade verzekerd. Maar de inboedel buiten uw woning is daarvoor niet altijd verzekerd. Een overzicht van wat buiten uw woning verzekerd is, ziet u in de tabel op de volgende pagina.
- U kunt uw verzekering uitbreiden met 2 aanvullende dekkingen. Daarover leest u meer bij Mijn aanvullende dekkingen vanaf pagina 21.

Waar bevindt zich de inboedel?	Wel verzekerd	Niet verzekerd
In uw woning. Of in een bijgebouw of andere privé-bergruimte van uw woning.	Schade door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis.	
In een gemeenschappelijke ruimte, zoals trappenhuis of kelder.	Schade door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis.	Schade door diefstal (of een poging daartoe) en vandalisme, als er niet aantoonbaar van buitenaf is ingebroken.
Tuinmeubelen, tuingereedschappen, tuinaccessoires, vlaggenstokken en wasgoed op het balkon, een galerij, in de tuin, op het erf, onder een afdak of aan de buitenkant van uw woning.	Schade door diefstal (of een poging daartoe) of vandalisme.	Schade door andere oorzaken.
Op het balkon, op een galerij, in de tuin, op het erf, onder een afdak of aan de buitenkant van uw woning (als het gaat om andere spullen).	Schade door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis.	Schade door wind, regen, hagel, sneeuw of smeltwater. Schade door diefstal (of een poging daartoe) of vandalisme.
In een andere woning in Nederland die permanent bewoond is. Bijvoorbeeld de woning van vrienden.	Schade door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis.	Schade aan inboedel die langer dan 3 maanden op deze locatie staat.
In een andere woning in Nederland die niet permanent bewoond is. Bijvoorbeeld een vakantiewoning.	Schade door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis.	Schade door diefstal (of een poging daartoe) en vandalisme, als er niet aantoonbaar van buitenaf is ingebroken. Schade aan inboedel die langer dan 3 maanden op deze locatie staat.
In de auto: binnen Nederland en tijdens dagtrips naar het buitenland.	Schade door: brand, brandblussing, blikseminslag, ontploffing, luchtvaartuigen, diefstal na inbraak, gewelddadige beroving of afpersing.	Schade door alle andere oorzaken.
Tijdens verhuizing of transport.	Schade door een ongeval van het vervoermiddel, het uit de strop schieten van de inboedel bij hijsen en het kapot gaan van hulpmiddelen door laden en lossen.	Schade door alle andere oorzaken.
Tijdelijke opslag van uw inboedel in een gebouw in Nederland.	Schade door brand, blikseminslag, ontploffing, luchtvaartuigen en diefstal na inbraak.	Schade aan inboedel die langer dan 2 jaar in hetzelfde gebouw is opgeslagen.
Op alle andere plaatsen buiten uw woning in Nederland. Bijvoorbeeld: de openbare weg.	Schade door brand, brandblussing, blikseminslag, ontploffing, luchtvaartuigen en gewelddadige beroving of afpersing.	Schade door alle andere oorzaken en schade aan inboedel die langer dan 3 maanden op dezelfde locatie staat.

Ontploffing

Een explosieve reactie van gassen, dampen, vloeibare en vaste stoffen.

2. WAT VALT ER ONDER MIJN INBOEDEL?

- Met inboedel bedoelen wij alle spullen die niet aan uw woning vastzitten. Het kan gaan om eigendommen van uzelf, of van uw medebewoners. Meubels, kleding, apparatuur en sieraden bijvoorbeeld.
- Spullen die vastzitten aan uw woning zoals de centrale verwarming, uw badkamer of een verlijmde houten vloer gelden niet als inboedel. Deze spullen zijn verzekerd via een woonhuisverzekering als u eigenaar bent van de woning. Huurt u een woning? En heeft u deze spullen zelf aangebracht of van de vorige huurder gekocht? Dan kunt u deze spullen meeverzekeren als huurdersbelang. Antennes en zonweringen vallen, ook al zitten ze vast aan uw huurwoning, wel onder de inboedel.
- Onder inboedel vallen ook: brom- en snorfietsen, motormaaiers en fietsen.

Huurdersbelang

Het belang dat u als huurder heeft, doordat u aanpassingen, verbeteringen en/of uitbreidingen in de huurwoning heeft aangebracht of tegen betaling van een vorige huurder heeft overgenomen.

3. VOOR WELK BEDRAG IS MIJN INBOEDEL VERZEKERD?

- U verzekert de nieuwwaarde van uw inboedel. Dit is het bedrag dat nodig is om al uw spullen nieuw te kunnen kopen. Maar bij schade keren we niet altijd de nieuwwaarde uit. In bepaalde gevallen keren wij bij schade bijvoorbeeld de dagwaarde uit of vergoeden we de reparatiekosten.
- Wij bepalen de waarde van uw inboedel op basis van uw adres (automatisch) en de samenstelling van uw inboedel. Dit doen wij elk jaar opnieuw. Hierdoor kan uw premie hoger of lager worden, afhankelijk van het bedrag dat nodig is om al uw spullen nieuw te kopen.
- Wij vergoeden uw volledige verzekerde schade, tenzij er een lager maximumbedrag geldt (zie hiervoor de tabel op pagina 13). We noemen dat uw 'garantie tegen onderverzekering'. Deze garantie geldt zolang u bij ons verzekerd bent. Wel wordt het uit te keren bedrag verlaagd met uw eigen risico (zie vraag 4 op pagina 10).

Nieuwwaarde

Met nieuwwaarde bedoelen we het bedrag dat nodig is om nieuwe spullen te kopen van dezelfde soort en kwaliteit.

Dagwaarde

De dagwaarde is de nieuwwaarde van de spullen minus een bedrag door waardevermindering. Die waardevermindering komt bijvoorbeeld door veroudering, slijtage of gebreken.

4. HEB IK EEN EIGEN RISICO?

- U heeft een standaard eigen risico van € 100,- per schadegeval.
- U kunt ervoor kiezen om een hoger eigen risico te nemen van € 500,- of € 1.000,- per schadegeval.
- Op uw polisblad staat uw eigen risico vermeld.
- Heeft u de aanvullende dekking buitenhuis? Voor deze dekking geldt standaard een eigen risico van € 100,- per schadegeval. Op uw polisblad staat of u een aanvullende dekking heeft.
- Er is één situatie waarbij u altijd een eigen risico heeft van € 250,- per schadegeval. Namelijk bij schade aan terreinafscheidingen veroorzaakt door wind. Dan heeft u standaard een eigen risico van € 250,- per schadegeval. Heeft u voor een eigen risico van € 500,- of € 1.000,- gekozen? Dan geldt dat bedrag als eigen risico bij schade aan terreinafscheidingen veroorzaakt door wind. Dus, heeft u gekozen voor een eigen risico van € 500,-? Dan betaalt u bij schade aan terreinafscheidingen door wind € 500,- en dus niet € 750,-.

5. IS SCHADE AAN MIJN TUIN OOK VERZEKERD?

Als er schade is aan uw tuin, dan krijgt u de herstelkosten van uw tuin en de beplanting vergoed. Met herstelkosten bedoelen we: de kosten die nodig zijn om iets dat beschadigd is te repareren of te vervangen.

Er zijn wel een paar uitzonderingen. Schade aan uw tuin is niet verzekerd als de schade komt door:

- het weer;
- inbraak of een poging daartoe;
- diefstal of een poging daartoe;
- vandalisme.

6. HEB IK EEN ALARMINSTALLATIE NODIG?

- Zijn uw lijfsieraden, en audiovisuele apparatuur en computerapparatuur en bijzondere bezittingen (zoals antiek, schilderijen of verzamelingen) bij elkaar € 100.000,- of meer waard? Dan moet u uw woning beveiligen met een alarminstallatie die voldoet aan risicoklasse 3 (een alarminstallatie met een doormelding naar een particuliere alarmcentrale).
- Daarnaast bent u verplicht om gedurende de looptijd van de verzekering een onderhoudscontract te hebben met het beveiligingsbedrijf dat de alarminstallatie heeft geïnstalleerd.
- Werkt de alarminstallatie niet meer? Neem dan direct contact op met het beveiligingsbedrijf om de installatie te repareren.
- Blijkt na inbraak dat u niet heeft voldaan aan wat wij van u verlangen? Dan ontvangt u geen vergoeding bij diefstalschade voor lijfsieraden, audiovisuele apparatuur en computerapparatuur en bijzondere bezittingen.

Schade

7. IK HEB SCHADE. WAT MOET IK DOEN?

- Heeft u schade? Laat ons dat zo snel mogelijk weten. Doe dat in elk geval binnen 3 maanden na de schade.
- Als u de schade niet op tijd aan ons doorgeeft, kan dit tot gevolg hebben dat wij de oorzaak of de hoogte van de schade niet goed kunnen vaststellen of onderzoeken. U loopt dan het risico dat u geen of een lagere vergoeding ontvangt.
- U kunt uw schade online melden via www.asr.nl/gnl of telefonisch: 088 - 668 08 70. Vul het schadeformulier in. Scan het formulier in en mail het naar schademeldengnl@asr.nl. Stuur foto's en ander bewijsmateriaal mee.
- Stuur u de documenten liever per post? Stuur uw ingevulde formulier met bijlagen dan naar: a.s.r., t.a.v. Klantcontactcentrum Schade GNL, Postbus 2072, 3500 HB Utrecht.
- Is de schade het gevolg van een misdrijf, zoals diefstal, inbraak of vandalisme? Doe dan direct aangifte bij de politie en stuur het proces-verbaal naar ons op.
- Heeft u glasschade en heeft u een aanvullende dekking voor glas? Meld dan uw schade direct bij de Generali Glasherstelservice. Bel met 0900 - 200 40 99, of vul het schadeformulier in en mail het naar schademeldengnl@asr.nl. Wij zorgen ervoor dat uw schade hersteld wordt en wij betalen dat. U hoeft verder niets te doen.

8. WAT GEBEURT ER NADAT IK DE SCHADE HEB GEMELD?

- Nadat u de schade bij ons heeft gemeld, nemen wij de schademelding in behandeling. Wij beginnen met het vaststellen van uw schade. Daarna bekijken wij of u recht heeft op een schadevergoeding op basis van deze verzekering. Dit doen wij onder andere met behulp van de gegevens en informatie die u ons geeft. Wij vertrouwen erop dat u ons de juiste en volledige informatie geeft.
- Soms voeren wij onderzoek of expertise uit. Dat doen we steekproefsgewijs, maar in elk geval als de schade groot of complex is. Of als we twijfelen over de oorzaak of aard van de schade.

9. HOEVEEL SCHADEVERGOEDING KRIJG IK?

- Hoeveel schadevergoeding u krijgt, bepalen we in een aantal stappen.
- Heeft u op basis van deze verzekering recht op een schadevergoeding? Dan kijken we vervolgens of het mogelijk is om de schade te repareren. Is dat mogelijk? Dan krijgt u de reparatiekosten vergoed.
- Is reparatie niet mogelijk? Of zijn de kosten te hoog in verhouding tot de waarde van uw inboedel? Dan krijgt u een vergoeding in geld. Bij het vaststellen van de vergoeding gaan we meestal uit van de nieuwwaarde. Dat is het bedrag dat u nodig heeft om spullen van dezelfde soort en kwaliteit nieuw aan te schaffen.
- In een aantal gevallen gaan we niet uit van de nieuwwaarde. Een overzicht daarvan ziet u in onderstaande tabel.

Bij welke spullen krijgt u niet de nieuwwaarde vergoed?	Wat krijgt u dan wel vergoed?
Spullen die <u>economisch verantwoord</u> (zie uitleg op "Economisch verantwoord" op pagina 14) gerepareerd kunnen worden.	De reparatiekosten, plus de eventuele waardevermindering van de spullen.
Spullen waarvan de <u>dagwaarde</u> (zie uitleg op pagina 14) minder is dan 40% van de nieuwwaarde.	De dagwaarde.
Spullen die voorlopig niet gebruikt zullen worden waarvoor ze bedoeld zijn, zoals spullen die u buiten uw woning heeft opgeslagen.	De dagwaarde.
Antennes en zonweringen.	De dagwaarde.
Brom- en snorfietsen, vaartuigen, aanhangwagens en caravans, of aan losse onderdelen hiervan.	De dagwaarde.
Spullen met <u>antiquarische of zeldzaamheidswaarde</u> (zie uitleg op pagina 14) zoals kunst, antiek en bijzondere verzamelingen.	De antiquarische of zeldzaamheidswaarde.
Gehuurde of geleasede spullen.	De kosten die volgens het huur- of leasecontract voor uw rekening komen.

- Wij verminderen uw schadevergoeding met het eventuele eigen risico (zie vraag 4 op pagina 10).
- Let op: in sommige gevallen geldt er een maximumbedrag. Zie daarvoor de tabel op de volgende pagina. In deze gevallen krijgt u een vergoeding tot maximaal het genoemde bedrag.

In welke situaties geldt een maximumbedrag?	Wat is dat maximumbedrag per schadegeval?
Schade aan of verlies van inboedel in een woning in Nederland die niet permanent bewoond is. Bijvoorbeeld: een vakantiewoning.	€ 10.000,-
Schade aan of verlies van inboedel in een auto, binnen Nederland en tijdens dagtrips naar het buitenland.	€ 250,-
Schade aan de inboedel ontstaan tijdens verhuizing of transport.	€ 10.000,-
Schade aan of verlies van de inboedel ontstaan buiten uw woning (maar nog wel in Nederland). Bijvoorbeeld: op de openbare weg.	€ 10.000,-
Schade aan of verlies van een zakelijke inventaris of handels- en goederenvoorraad van uw eigen bedrijf.	€ 7.500,-
Schade aan of verlies van inboedel die niet van u is, maar die wel in uw woning aanwezig is. Bijvoorbeeld: inboedel die u heeft gehuurd of geleased.	€ 5.000,-
Verlies of beschadiging van geld of andere waardepapieren zoals cheques, bankpassen en creditcards. Ook als dat van anderen is en u het voor hen bewaart.	€ 1.250,- als de schade in uw woning ontstaat. Buiten uw woning is dit alleen verzekerd bij geweldadige beroving. Let op: schade ontstaan doordat iemand anders met uw pasje en pincode geld heeft opgenomen of uitgegeven, vergoeden wij niet.
Schade aan of verlies van lijfsieraden. Lijfsieraden zijn sieraden die (edel)metaal, gesteente, mineraal, ivoor, (bloed)koraal of vergelijkbare stoffen bevatten. Parels en horloges zijn ook lijfsieraden.	Zie het bedrag dat op uw polisblad staat.
Schade aan of verlies van audiovisuele apparatuur en computer- apparatuur.	Zie het bedrag dat op uw polisblad staat.
Schade aan of verlies van bijzondere bezittingen. Bijzondere bezittingen zijn bijvoorbeeld kunst, antiek-verzamelingen en muziekinstrumenten.	Zie het bedrag dat op uw polisblad staat.
Letsel aan of verlies van huisdieren.	€ 2.000,-
Schade aan voertuigen, caravans en aanhangwagens en schade of verlies van de losse onderdelen en accessoires daarvan.	€ 1.000,- als deze spullen in uw woning of in een privé-bergruimte staan.
De kosten van het vervangen van een deurslot als uw huissleutel is gestolen.	€ 500,-
Schade aan door u zelf aangebrachte verbeteringen aan uw huurwoning (<u>huurdersbelang</u>), zie uitleg op pagina 9. Bijvoorbeeld een nieuwe keuken of badkamer die u heeft laten plaatsen. Deze verbeteringen zijn niet altijd verzekerd via de opstalverzekering van de eigenaar van de woning.	Zie het bedrag dat op uw polisblad staat.

Een voorbeeld: uitkering tot maximumbedrag

Er is ingebroken in uw auto. In totaal is voor € 800,- aan waardevolle spullen gestolen uit uw achterbak. Toch krijgt u maximaal € 250,- uitgekeerd.

Nieuwwaarde

Met nieuwwaarde bedoelen we het bedrag dat nodig is om nieuwe spullen te kopen van dezelfde soort en kwaliteit.

Dagwaarde

De dagwaarde is de nieuwwaarde van de spullen minus een bedrag door waardevermindering. Die waardevermindering komt bijvoorbeeld door veroudering, slijtage of gebreken.

Antiquarische of zeldzaamheidswaarde

Hiermee bedoelen we de waarde die de spullen zouden opleveren op een veiling of die deskundigen aan de spullen zouden toekennen.

Economisch verantwoord

Economisch verantwoord betekent dat de reparatiekosten lager zijn dan de waarde van de spullen die gerepareerd moeten worden. Precies gezegd: de reparatiekosten zijn lager dan het verschil tussen de waarde van de spullen vlak vóór de schade, en de waarde van de spullen direct ná de schade.

Let op: Terrorisme

Komt de schade door terrorisme? Dan vergoeden wij uw schade op basis van het protocol voor terrorismeschaden. Dit kan leiden tot een beperkte schadevergoeding.

Kijk op www.terrorismeverzeker.nl voor de volledige tekst van het protocol.

10. IK HEB KOSTEN GEMAAKT OM SCHADE TE VOORKOMEN, TE BEPERKEN OF OP TE RUIJEN. KRIJG IK DIE OOK VERGOED?

- Kosten die u maakt om een direct dreigende schade aan uw spullen te voorkomen of te beperken, krijgt u volledig vergoed. Ontstaat er schade aan spullen die u gebruikt bij het voorkomen van schade? Ook die schade krijgt u vergoed.
- Kosten die u maakt om de schade op te ruimen krijgt u ook vergoed. Dit zijn kosten die nodig zijn om beschadigde spullen af te breken, weg te ruimen, af te voeren, te storten en te vernietigen.
- Is uw woning onbewoonbaar geworden? Dan krijgt u het totaal aan kosten van uw tijdelijke huisvesting, het vervoer en de opslag van uw inboedel vergoed tot maximaal € 10.000,-.
- Kosten om een plotseling opgetreden defect aan water- of verwarmingsleidingen op te sporen, inclusief het eventueel daarvoor noodzakelijke openbreken en weer herstellen van vloeren en muren krijgt u vergoed tot een bedrag van € 10.000,-.
- Herstelkosten van door vorst gesprongen water- of verwarmingsleidingen en airco- of cv-installaties krijgt u vergoed tot een bedrag van € 10.000,-.

11. WANNEER KRIJG IK GEEN VERGOEDING?

Wij vergoeden geen schade in de volgende situaties:

- U heeft de schade opzettelijk veroorzaakt.
- U heeft toestemming gegeven voor het veroorzaken van de schade.
- De schade is ontstaan omdat u nalatig was. U heeft bijvoorbeeld spullen onbeheerd achtergelaten in een ruimte die niet afgesloten was.

- De schade is ontstaan terwijl uw woning gebruikt werd voor criminele of illegale activiteiten waardoor het risico op schade toenam. Het maakt daarbij niet uit of u ervan op de hoogte was. Bijvoorbeeld: in uw woning werd of was een hennepkwekerij gevestigd, zonder dat u het wist.
- De schade is door uw eigen roekeloosheid ontstaan. Hiermee bedoelen we de roekeloosheid van de persoon die de verzekering afsluit, de persoon die eigenaar van de inboedel is of de medebewoners. Let op: Is de schade veroorzaakt door iemand die jonger is dan 14 jaar? Dan vergoeden wij de schade wel.
- Een overheidsinstantie heeft de schade veroorzaakt.
- De schade is veroorzaakt door uw dieren.
- De schade is veroorzaakt door ongedierte, insecten, bacteriën, plantvorming, virussen of schimmel en zwamgroei.
- De schade is veroorzaakt door langzaam werkende invloeden zoals slijtage, veroudering, verrotting of roest.
- De schade is veroorzaakt door een eigen gebrek. De gevolgschade van een eigen gebrek is wel verzekerd (zie voorbeeld op pagina 16).
- De schade is veroorzaakt door normaal gebruik waardoor bijvoorbeeld vlekken, barsten, krassen of deuken ontstaan.
- De schade is veroorzaakt door slecht onderhoud of constructiefouten, tenzij dit niet aan u te verwijten valt.
- De schade is ontstaan tijdens het reinigen, repareren en onderhouden van uw inboedel.
- De schade is veroorzaakt door grondwater.
- De schade is veroorzaakt door regen, sneeuw of hagel die naar binnenkwam omdat de ramen of deuren openstonden.
- De schade is ontstaan door kortsluiting of doorbranden. De gevolgschade wordt wel vergoed.
- De schade is ontstaan door verlies of vermissing.
- De schade is ontstaan door een aardbeving of vulkanische uitbarsting. Dit kan zowel schade zijn die tijdens de aardbeving of vulkanische uitbarsting is ontstaan, als schade die binnen 24 uur daarna is ontstaan.
- De schade is veroorzaakt door een overstroming als gevolg van het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluisen of andere waterkeringen. Wel vergoeden wij schade door brand of ontploffing veroorzaakt door overstroming. Ook vergoeden wij schade door water dat buiten zijn normale loop is getreden na hevige plaatselijke regenval op of dichtbij de locatie waar de schade is ontstaan. Bijvoorbeeld: Door een hevige regenval kan het riool niet al het water afvoeren. Uw straat komt daardoor blank te staan en het water loopt de begane grond van uw woning in.
- De schade is veroorzaakt door vandalisme door iemand die met uw toestemming uw woning is binnengekomen.
- De schade is het gevolg van molest of atoomkernreacties (zie uitleg op pagina 16).

Wij keren mogelijk ook niet uit:

- Als u ons onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven.
- Als u niet meewerkt bij het afwikkelen van de schade.

Wij vergoeden de schade niet of gedeeltelijk in de volgende situatie:

- Kunt u voor uw schade een vergoeding krijgen via een andere verzekering? Of zou die andere verzekering uw schade vergoeden als u deze verzekering niet had afgesloten? Dan vergoeden wij alleen aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als uw schade hoger is dan de vergoeding die u via de andere verzekering krijgt. Wij betalen u dan het verschil. Een eigen risico vergoeden wij niet.

Voorbeeld gevolgschade

Uw koffiezetapparaat brandt door, omdat het apparaat een gebrek heeft en daardoor niet goed meer werkt. Als gevolg van het doorbranden ontstaat er brand in uw keuken. De schade aan het koffiezetapparaat is niet gedekt. De brandschade aan de andere spullen in de keuken wel.

Molest

Onder molest verstaan we:

- Gewapend conflict: elk geval waarin staten, landen of andere partijen elkaar met militaire machtsmiddelen bestrijden. Het gewapend optreden van militaire eenheden onder verantwoordelijkheid van internationale organisaties, zoals de Verenigde Naties, NAVO of de Europese Unie, is ook een gewapend conflict.
- Burgeroorlog: een gewapende strijd tussen inwoners van dezelfde staat of hetzelfde land, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat of dat land betrokken is.
- Opstand: georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat of land, gericht tegen het openbaar gezag.
- Binnenlandse onlusten: gewelddadige handelingen die zich op verschillende plaatsen binnen een staat of land voordoen.
- Oproer: een plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag.
- Mouterij: een gewelddadige beweging van leden van een gewapende macht, gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

Atoomkernreactie

Dat is elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

12. IK BEN HET NIET EENS MET DE EXPERT VAN A.S.R. OVER DE HOOGTE VAN MIJN SCHADE. WAT KAN IK DOEN?

- Dan kunt u een eigen schade-expert (contra-expert) inschakelen.
- Wij verzoeken u aan ons te melden dat u een contra-expert wilt inschakelen. Wij stellen dan onze schade-expert op de hoogte. De experts wijzen van te voren een derde schade-expert aan, de arbiter.
- Worden uw schade-expert en onze schade-expert het niet met elkaar eens? Dan bepaalt de arbiter definitief en voor beide partijen bindend hoe hoog de schade is. Het vastgestelde schadebedrag blijft daarbij tussen de schadebedragen die de beide andere experts hebben vastgesteld.
- Wij vergoeden alleen de kosten voor zover deze redelijk zijn. Dat wil zeggen: het moet redelijk zijn om deze kosten te maken. En de hoogte van de kosten moet redelijk zijn.
- Voor de door u ingeschakelde contra-expert vergoeden wij het bedrag dat wij aan onze eigen schade-expert betaald (zouden) hebben. Maar zijn de kosten van de contra-expert hoger? En zijn deze kosten redelijk? Dan vergoeden wij deze kosten.
- Wij vergoeden de kosten van de arbiter volledig.
- Alle schade-experts moeten handelen volgens de Gedragscode Expertiseorganisaties.

De premie

13. HOEVEEL PREMIE MOET IK BETALEN?

- Op uw polisblad staat hoeveel premie u moet betalen.
- De hoogte van uw premie bepalen we op het moment dat u uw inboedelverzekering afsluit. Dit doen we elk jaar opnieuw en ook als u uw verzekering wijzigt.
- Wij bepalen uw premie onder andere op basis van uw adresgegevens en de samenstelling van uw inboedel.

14. KAN IK KORTING KRIJGEN OP DE PREMIE?

- Ja, dat kan als u uw woning heeft beveiligd en u daarvoor het Politiekeurmerk Veilig Wonen (PKVW) heeft ontvangen.
- U krijgt ook korting als u uw woning heeft beveiligd met een alarminstallatie met een doormelding naar een alarmcentrale.
- In totaal kunt u 15% korting op uw premie krijgen.
- U krijgt ook korting als u kiest voor een vrijwillig eigen risico. Hoe hoger het eigen risico, hoe hoger de korting.

15. WANNEER MOET IK DE PREMIE BETALEN?

- U kiest zelf uw betalingsperiode: per maand, per kwartaal, per half jaar of per jaar.
- Heeft u ons gemachtigd om de premie van uw rekening af te schrijven? Dan schrijven wij de premie iedere betalingsperiode binnen 7 dagen na de premievervaldag van uw rekening af.
- Betaalt u via iDEAL? Dan ontvangt u voorafgaand aan elke betalingsperiode van ons een e-mail met een betalingsverzoek om via iDEAL te betalen. U moet de premie dan binnen 30 dagen betalen.
- Betaalt u de premie voor deze verzekering aan uw adviseur? Dan gelden de met uw adviseur gemaakte betalingsafspraken.

Premievervaldag

Datum waarop de termijnpremie (jaar-, halfjaar-,kwartaal- of maandpremie) verschuldigd is.

16. WAT ALS IK NIET OF NIET OP TIJD BETAAL?

- U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op uw polisblad staat. Maar alleen als u uw eerste premie heeft betaald binnen 30 dagen. Heeft u de eerste premie niet betaald? Dan ontvangt u een herinnering. U heeft dan 14 dagen de tijd om uw premie alsnog te betalen. Doet u dat niet? Dan is de verzekering nooit ingegaan.
- Betaalt u uw tweede of volgende premies niet binnen 30 dagen na de premievervaldatum? Kunnen wij de premie niet van uw rekening afschrijven? Of laat u de afgeschreven premie op uw rekening terugboeken? Dan ontvangt u een herinnering. U heeft dan 14 dagen de tijd om uw premie alsnog te betalen. Doet u dat niet? Dan bent u niet meer verzekerd vanaf de dag dat u de premie had moeten betalen.
- Als u de premie binnen 14 dagen na de betalingsherinnering nog steeds niet heeft betaald, dan ontvangt u een tweede herinnering. Hierin staat dat wij de verzekering beëindigen als u de premie niet binnen 2 maanden betaalt.

- Betaalt u alsnog de achterstallige premie binnen deze 2 maanden? Dan bent u de dag nadat wij de betaling hebben ontvangen weer verzekerd. Uw verzekering wordt niet met terugwerkende kracht hersteld: u blijft onverzekerd over de periode dat u niet betaald had.
- Betaalt u de achterstallige premie niet? Dan beëindigen wij uw verzekering per de dag dat u de premie had moeten betalen.

Let op: Gevolgen niet betalen premie

Als wij de verzekering beëindigen omdat u de premie niet betaalt, moet u dit melden bij het aanvragen van een nieuwe verzekering. U kunt daardoor moeilijker een nieuwe verzekering afsluiten.

17. MAG A.S.R. MIJN PREMIE WIJZIGEN?

- Eén keer per jaar, op de contractvervaldatum, mogen wij uw premie opnieuw vaststellen voor het komende jaar. De contractvervaldatum is de datum waarop wij uw verzekering jaarlijks verlengen. Deze datum staat op uw polisblad, bij 'Contractduur'.
- De hoogte van uw premie hangt onder andere af van de totale waarde van uw inboedel. De waarde van uw inboedel kan stijgen of dalen. Wij krijgen deze gegevens automatisch door op basis van uw adres. Hiervoor hoeft u niets te doen. Is de waarde gestegen of gedaald? Dan passen wij op de contractvervaldatum uw premie daarop aan.
- Moeten wij uw premie wijzigen vanwege een nieuwe wet of wetswijziging? Dan verandert uw premie op het moment dat deze wet of wetswijziging ingaat.
- Als wij uw premie wijzigen, laten we u dat altijd van tevoren met een brief of e-mail weten. Wij leggen u precies uit wat er verandert, waarom het verandert en per wanneer de wijziging ingaat.
- Gaat u akkoord met de wijziging? Dan hoeft u niets te doen. De wijziging gaat in op de datum die in de brief of e-mail staat. Dit kan dus de contractvervaldatum zijn, maar ook de datum waarop de wet of wetswijziging ingaat.
- Bent u het niet eens met de wijziging en wilt u uw verzekering beëindigen? Laat het ons dan weten. Doe dat vóór de datum die wij in de brief of e-mail vermelden. Dan kunnen wij uw verzekering stopzetten op de dag dat de wijziging ingaat.

Contractvervaldatum

De contractvervaldatum is de datum waarop wij de verzekering met 1 jaar verlengen. Op deze datum mogen wij de voorwaarden en de premie van uw verzekering wijzigen.

Let op: Gevolgen wijzigen verzekering

Als u uw verzekering wijzigt, kan de premie ook wijzigen. Bijvoorbeeld als u een kostbare ring heeft gekregen van € 10.000,- die u wilt meeverzekeren.

De verzekering afsluiten, wijzigen, beëindigen

18. VANAF WANNEER BEN IK VERZEKERD?

- U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op uw polisblad staat. U moet dan wel uw eerste premie binnen 30 dagen hebben betaald.
- U krijgt geen schade vergoed die is ontstaan voor deze ingangsdatum.

19. KAN IK MIJ NOG BEDENKEN?

Nadat u uw polis heeft ontvangen, heeft u 14 dagen bedenktijd. Als u ons binnen die 14 dagen laat weten dat u ervan afziet, dan is uw verzekering nooit ingegaan. U betaalt dan geen premie of kosten.

20. MAG IK MIJN VERZEKERING WIJZIGEN?

- Ja, u kunt uw verzekering wijzigen wanneer u maar wilt. Dat kan zelfs dagelijks.
- Als u de verzekering wijzigt, beoordelen we uw gegevens op dezelfde manier als bij een aanvraag voor een nieuwe verzekering.
- Uw premie kan door de wijziging veranderen. Wordt uw premie hoger? Dan gaat de wijziging pas in op de wijzigingsdatum die op het nieuwe polisblad staat dat u krijgt. U moet dan wel de nieuwe hogere premie hebben betaald. Wordt uw premie lager? Dan gaat de wijziging in op de dag dat u de verandering in uw situatie aan ons heeft doorgegeven.
- Het gevolg van een wijziging kan zijn dat we u niet meer kunnen verzekeren. Bijvoorbeeld: u gaat in een woning wonen die zo onveilig is dat we de inboedel niet willen verzekeren. In dat geval beëindigen we uw verzekering.

21. WELKE WIJZIGINGEN MOET IK DOORGEVEN?

Geef de volgende wijzigingen zo snel mogelijk aan ons door, maar uiterlijk binnen 30 dagen:

- De bestemming van uw woning, waar de inboedel zich bevindt, verandert.
- De bouwaard van uw woning, waar de inboedel zich bevindt, verandert. Hiermee wordt het materiaal bedoeld waarvan uw woning gemaakt is, zoals houten verdiepingsvloeren, stenen muren, rieten daken, enzovoort.
- Het gebruik van uw woning, waar de inboedel zich bevindt, verandert. U gaat bijvoorbeeld een kamer verhuren of u gaat een deel van uw woning als bedrijfsruimte gebruiken. Of de woning wordt gekraakt.
- U verhuist naar een ander adres.
- De inboedel verhuist blijvend naar een ander adres.
- De inboedel wordt tijdelijk op een ander adres opgeslagen.
- De waarde van uw lijfsieraden en kostbaarheden, audiovisuele en computerapparatuur, bijzondere bezittingen en huurdersbelang is toegenomen. U heeft bijvoorbeeld een kostbare ring gekocht of gekregen.
- Uw woning, waar de inboedel zich bevindt, wordt meer dan 2 maanden niet bewoond.

Veranderingen aan de omgeving van uw woning hoeft u niet door te geven. Bijvoorbeeld als uw burens een rieten dak nemen.

Als u de bovenstaande wijzigingen niet of niet op tijd aan ons doorgeeft, dan loopt u het risico dat u geen of een lagere vergoeding krijgt bij schade of dat wij uw verzekering beëindigen.

Geef ook de volgende wijzigingen zo snel mogelijk aan ons door, maar uiterlijk binnen 30 dagen:

- Uw IBAN waarvan de premie wordt afgeschreven verandert.
- Uw adres, e-mail of telefoonnummer wijzigt.

22. MAG A.S.R. DE VOORWAARDEN VAN MIJN VERZEKERING WIJZIGEN?

- Ja, wij mogen de voorwaarden van uw verzekering wijzigen. Als het om een verbetering gaat, maar ook als het om een verslechtering van de voorwaarden gaat.
- Wij mogen de voorwaarden van uw verzekering wijzigen per contractvervaldatum (zie uitleg op pagina 18). Maar veranderen wij de voorwaarden vanwege een nieuwe wet of wetswijziging? Dan wijzigt de verzekering op het moment dat deze wetswijziging ingaat.
- Als wij de voorwaarden van uw verzekering wijzigen, laten wij u dat altijd van tevoren met een brief of e-mail weten. Wij leggen u precies uit wat er verandert, waarom de wijziging nodig is en wanneer de wijziging ingaat.
- Gaat u akkoord met de wijziging? Dan hoeft u niets te doen. De wijziging gaat in op de datum die in onze brief of e-mail staat. Dit kan dus de contractvervaldatum zijn, maar ook de datum waarop de wet of wetswijziging ingaat.
- Bent u het niet eens met de wijziging en wilt u uw verzekering beëindigen? Laat het ons dan per brief of e-mail weten. Doe dat vóór de datum die wij in de brief of e-mail vermelden. Dan kunnen wij uw verzekering stopzetten op de dag dat de wijziging ingaat.

23. WANNEER KAN IK MIJN VERZEKERING BEËINDIGEN?

- U kunt de verzekering op ieder moment via onze website of schriftelijk beëindigen. De verzekering eindigt op de dag dat u uw verzekering wilt beëindigen om 24.00 uur.
- U betaalt alleen premie voor de dagen dat u verzekerd bent. Heeft u te veel betaald? Dan krijgt u dat teruggestort.

24. MAG A.S.R. MIJN VERZEKERING BEËINDIGEN?

- Ja, wij kunnen de verzekering op de contractvervaldatum beëindigen. Dit is de datum waarop wij uw verzekering jaarlijks verlengen. Wij moeten u dit wel 2 maanden van tevoren laten weten.
- We mogen uw verzekering tussendoor beëindigen – dus niet op de contractvervaldatum – met een opzegtermijn van 2 maanden:
 - na een schadeclaim of schadeafwikkeling. Wij kunnen dat doen tot 1 maand na de schademelding of schadeafwikkeling. De reden heeft dan te maken met het aantal eerdere schades dat u gemeld heeft of met de afhandeling van de schadeclaim;
- Wij mogen uw verzekering tussendoor beëindigen als u de premie niet betaalt. Zie vraag 16 (Wat als ik niet of niet op tijd betaal?) op pagina 17.
- Wij mogen de verzekering direct beëindigen:
 - als we kunnen bewijzen dat u fraude, oplichting of bedrog pleegt;
 - als u bij het begin van de verzekering niet alle of niet de juiste informatie heeft gegeven, en we u niet zouden hebben geaccepteerd als we die informatie wel hadden gehad. Bijvoorbeeld als achteraf blijkt dat u uw woning heeft onderverhuurd.

Als wij dit hebben ontdekt, hebben wij 2 maanden de tijd om de verzekering per direct te beëindigen.

Mijn aanvullende dekkingen

25. KAN IK MIJN VERZEKERING UITBREIDEN?

- Ja, u kunt ervoor kiezen om uw verzekering uit te breiden. Er zijn 2 aanvullende dekkingen:
 - Glasdekking
 - Buitenhuisdekking
- Op uw polisblad staat voor welke aanvullende dekkingen u heeft gekozen.

Glasdekking

26. WAT VERZEKER IK MET DE GLASDEKKING?

- Met de 'Glasdekking' bent u verzekerd voor breuk van glas in raamkozijnen en deuren die bij uw woning horen en dienen om licht door te laten. Glas dat dient ter afscheiding van een terrein is dus niet verzekerd.
- U bent ook verzekerd voor de kosten van noodvoorzieningen die u moet maken bij glasschade.
- Het maakt niet uit hoe de schade aan het glas is ontstaan. Zolang de schade maar veroorzaakt is door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis.
- Heeft u glasschade? Meld dan uw schade direct bij de Generali Glasherstelservice. Bel met 0900 - 200 40 99, of vul het schadeformulier in. De Glasherstelservice zorgt ervoor dat uw schade hersteld wordt en wij betalen dat. Verder hoeft u niets te doen.
- Glasschade die verband houdt met een verbouwing of leegstand van uw woning valt niet onder deze dekking.
- U heeft geen eigen risico.

Buitenhuisdekking

27. WAT VERZEKER IK MET DE BUITENHUISDEKKING?

- Met de 'Buitenhuisdekking' is de inboedel verzekerd die u buiten uw woning bij u heeft. Bijvoorbeeld: spullen die u in uw tas heeft zitten.
- Het maakt niet uit hoe de schade aan de inboedel buiten uw woning is ontstaan. Zolang de schade maar veroorzaakt is door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis. Er zijn echter drie situaties die niet onder deze dekking vallen. In deze gevallen krijgt u dus geen vergoeding:
 - schade door verlies of vermissing;
 - diefstal of beschadiging van geld of geldwaardig papier;
 - diefstal of beschadiging van brom- en snorfietsen, motormaaiers en fietsen.
- U bent in de hele wereld verzekerd.
- Per schadegeval geldt een eigen risico van € 100,-.
- Per schadegeval krijgt u maximaal € 2.500,- vergoed.

Overige voorwaarden

28. KAN MIJN RECHT OP EEN SCHADEVERGOEDING VERJAREN?

Ja, dat kan. Meldt u pas na 3 jaar dat u schade heeft? Dan heeft u geen recht meer op schadevergoeding. De periode van 3 jaar gaat in op het moment dat de schade bij u bekend is.

29. WAT DOET A.S.R. ALS IK FRAUDE HEB GEPLEEGD?

- Als wij vermoeden dat u fraude pleegt, stellen wij een onderzoek in. Wij informeren u over het resultaat van dat onderzoek. Met fraude bedoelen wij: u heeft opzettelijk en onder valse voorwendselen geprobeerd een verzekering af te sluiten of een schadevergoeding te krijgen. Zonder dat u daar recht op had.
- Als fraude is bewezen, neemt a.s.r. de volgende maatregelen:
 - Wij betalen u geen schadevergoeding meer. Als u al een schadevergoeding heeft ontvangen, moet u die terugbetalen.
 - Wij beëindigen uw verzekering onmiddellijk. Als ons vertrouwen zodanig is aangetast, dat voortzetting van uw andere verzekeringen bij a.s.r. niet van ons kan worden verlangd, kunnen wij ook die verzekeringen beëindigen.
 - Wij registreren de fraude in ons systeem.
 - Wij laten de fraude opnemen in het incidentenregister van het Centraal Informatie Systeem (CIS) waaraan alle Nederlandse verzekeraars deelnemen.
 - Wij melden de fraude bij het Centrum Bestrijding Verzekeringsfraude van het Verbond van Verzekeraars.
- Wij kunnen aangifte doen bij de politie of justitie, bijvoorbeeld van valsheid in geschrifte of oplichting.

30. HOE KAN IK EEN KLACHT INDIENEN?

- Heeft u suggesties voor onze dienstverlening of wilt u een klacht indienen? Neem dan contact met ons op zodat we het met u kunnen bespreken. Komt u er met ons niet uit? Dan kunt u telefonisch, per e-mail of per brief een klacht indienen.
- Wij stellen alles in het werk om uw klacht zo goed mogelijk te behandelen. U krijgt van ons binnen 8 werkdagen een reactie.
- Bent u niet tevreden over de oplossing van uw klacht? Dan kunt u de klacht voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) of aan de rechter.
- Het Kifid neemt een klacht pas in behandeling nadat u eerst onze eigen klachtenregeling heeft doorlopen.
- Het Kifid neemt klachten in behandeling van consumenten en ondernemers waarbij de klacht het persoonlijk belang betreft. Wilt of kunt u uw klacht niet voorleggen aan het Kifid. Dan kunt u naar de rechter gaan.

31. HOE GAAT A.S.R. OM MET MIJN PERSOONSgegevens?

- Om u een goede verzekering te kunnen aanbieden, hebben wij een aantal persoonlijke gegevens van u nodig.
- Wij vragen alleen persoonlijke en andere gegevens die nodig zijn om:
 - uw verzekering te kunnen afsluiten en uitvoeren;
 - fraude te voorkomen en te bestrijden;
 - met u te communiceren over uw verzekering;
 - statistische analyses te maken;
 - te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen;
 - marketingactiviteiten en onderzoeken uit te voeren. U kunt zich hiervoor altijd afmelden.
- U kunt ons vragen welke persoonsgegevens wij van u verwerken. U kunt ons ook vragen onjuiste gegevens te wijzigen of aan te vullen. Voor meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u onze privacy statement raadplegen. Deze is te vinden op www.asr.nl/gnl
- Als u onze website bezoekt, kan uw browser na uw goedkeuring een cookie bewaren. Met behulp van cookies zorgen wij er onder meer voor dat u bij een bezoek aan onze site niet herhaaldelijk dezelfde informatie ontvangt of moet invoeren. We maken het surfen op onze website makkelijker voor u. Ook kunnen wij dankzij cookies zien hoe de website wordt gebruikt en waar wij deze nog kunnen verbeteren. Ons cookiebeleid vindt u op www.asr.nl/gnl

Cookie

Een cookie is een klein tekstbestandje dat een website bij uw eerste bezoek op de harde schijf van uw computer plaatst. Dit kan alleen na uw goedkeuring. Veel websites gebruiken cookies. Cookies helpen ons om onze website beter te laten aansluiten op de behoeften van onze bezoekers.

- Wij houden ons aan de ‘Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen’. Vindt u dat we in strijd met deze gedragscode werken? Laat het ons weten. Blijft u vervolgens ontevreden, dien dan een klacht in bij ons. Hoe dat gaat, leest u in vraag 30 op pagina 22: ‘Hoe kan ik een klacht indienen?’
- Uw schade- en verzekeringsgegevens wisselen we uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) te Den Haag. Het doel van deze stichting is risico’s te beheersen en fraude tegen te gaan. Wij kunnen ook gegevens uitwisselen met andere verzekeraars die deelnemer zijn van de Stichting CIS. Wij houden ons aan het privacyreglement van de Stichting CIS.
- We nemen telefoongesprekken op. Zo weten we achteraf zeker welke afspraken we met u gemaakt hebben. De opnamen gebruiken we ook om onze medewerkers te trainen, zodat zij u beter van dienst kunnen zijn.

Meer informatie over Stichting CIS en het privacyreglement

Kijk voor meer informatie over Stichting CIS en het privacyreglement op www.stichtingcis.nl. De ‘Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen’ vindt u op www.verzekeraars.nl. U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, via Postbus 83450, 2500 AL Den Haag. Of telefonisch, via 070 - 333 85 00.

32. WAT ALS (INTER-)NATIONALE WET- EN REGELGEVING A.S.R. VERBIEDT OM U TE VERZEKEREN OF OM UIT TE KEREN?

Verbieden wet- en regelgeving ons om:

- u (nog langer) te verzekeren? Dan kunnen wij u niet (meer) verzekeren vanaf het moment dat wet- en regelgeving dat van ons verlangt.
- schade aan u te vergoeden? Dan kunnen wij die schade niet aan u vergoeden.
- schade van iemand anders waarvoor u aansprakelijk bent te vergoeden? Dan kunnen wij die schade niet vergoeden.

Met 'wet- en regelgeving' bedoelen we alle nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving.

Sanctiewet- en regelgeving

Door Sanctiewet- en regelgeving kunnen de Verenigde Naties, de Europese Unie en Nederland actie ondernemen tegen (rechts-)personen, organisaties en landen die mensenrechten en internationaal recht schenden. (rechts-)personen, organisaties of landen waartegen sanctiemaatregelen worden genomen, komen op een sanctielijst te staan.

Het is volgens de Nederlandse Sanctiewet verboden om financiële middelen of diensten te verlenen aan (rechts-) personen, organisaties of landen die op een sanctielijst staan.

Wij zijn verplicht te controleren of u of iemand aan wie wij een schade moeten uitbetalen, voorkomt op een van de (internationale-) sanctielijsten. Is dat het geval? Dan mogen wij u niet meer verzekeren en geen schade aan u of die ander uitbetalen.

Meer informatie hierover kunt u vinden op www.rijksoverheid.nl

ASR Nederland N.V.
Archimedeslaan 10, 3584 BA Utrecht
Postbus 2072, 3500 HB Utrecht
T 088 - 668 00 00
www.asr.nl/gnl

KvK Utrecht
ASR Schadeverzekering N.V. 30031823



a.s.r.
de nederlandse
verzekerings
maatschappij
voor alle
verzekeringen