

Voorwaarden autoverzekering



Versie september 2025

1 Algemene informatie

1.1 Deze voorwaarden beschrijven uw verzekering

Deze verzekering vangt de financiële gevolgen op bij *schade* aan of door uw *auto*. *U* kunt uw *auto* op drie manieren verzekeren:

- Wettelijke Aansprakelijkheid (WA)
- WA + beperkt casco
- WA + volledig casco

Daarnaast kunt *u* aanvullend de volgende dekkingsonderdelen kiezen:

- *rechtsbijstand*
- ongefallen inzittendenverzekering
- schadeverzekering inzittenden
- pechhulp Nederland
- pechhulp buitenland

De gekozen dekking(en) staan op uw polis vermeld. Heeft *u* vragen? Op abnamro.nl/mijn-verzekeringen vindt *u* meer informatie. Of bel naar telefoonnummer 0900 – 0024 (*gebruikelijke belkosten*).

1.2 Belangrijk om vooraf te weten

Uw *auto* moet volgens de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (*WAM*) een WA-dekking hebben. Ook als *u* even niet rijdt. Deze verzekering voldoet aan de eisen van de *WAM*.

1.3 Wat betekenen de schuingedrukte woorden?

In deze voorwaarden zijn woorden schuingedrukt. Deze woorden hebben een speciale betekenis. De uitleg hiervan staat in de begrippenlijst achter in deze voorwaarden.

1.4 Hoe geeft *u* een *schade* door?

Heeft *u schade* aan uw *auto* of heeft *u* een *schade* veroorzaakt? Geef dit dan zo snel mogelijk door. Dat kan op drie manieren;

- online via abnamro.nl/schade;
- telefonisch via +31 (0)38 - 496 71 23 (*gebruikelijke belkosten*);
- schriftelijk met een Europees schadeformulier. Het Europees schadeformulier vindt *u* op abnamro.nl/schade.

1.5 Hoe vraagt *u* *rechtsbijstand* aan?

Heeft *u rechtsbijstand* nodig voor een *conflict* met betrekking tot uw *auto* of dreigt dit te ontstaan? Bel ARAG via 033- 434 24 70. Of vanuit het buitenland +31 33 - 434 24 70. Let op: *rechtsbijstand* aanvragen kan alleen met toestemming van de *verzekeringnemer*.



Wat staat er in deze voorwaarden?

1 Algemene informatie

- 1.1 Deze voorwaarden beschrijven uw verzekering
- 1.2 Belangrijk om vooraf te weten
- 1.3 Wat betekenen de schuingedrukte woorden?
- 1.4 Hoe geeft u een *schade* door?
- 1.5 Hoe vraagt u *rechtsbijstand* aan?
- 1.6 Wat moet u doen bij *pech* met uw *auto*?
- 1.7 Welke veranderingen moet u altijd doorgeven?

2 Wat dekt uw autoverzekering?

- 2.1 Wat dekt uw autoverzekering?
- 2.2 Wat dekt uw verzekering als u ook *rechtsbijstand* verzekerd heeft?
- 2.3 Wat dekt uw verzekering als u een ongeval in zittendenverzekering heeft?
- 2.4 Wat dekt uw verzekering als u een schadeverzekering in zittenden heeft?
- 2.5 Wat dekt uw verzekering als u pechhulp Nederland verzekerd heeft?
- 2.6 Wat dekt uw verzekering als u pechhulp buitenland verzekerd heeft?

3 Wat dekt uw autoverzekering nooit?

- 3.1 Wat dekt uw autoverzekering nooit?
- 3.2 Uw verzekering dekt nooit *rechtsbijstand* bij een *conflict*:
- 3.3 Uw ongeval in zittendenverzekering dekt nooit een uitkering voor een *ongeval*:
- 3.4 Uw schadeverzekering in zittenden dekt nooit:
- 3.5 Uw verzekering dekt nooit pechhulp in Nederland of in het buitenland:

4 Wat gebeurt er bij *schade* en wat keren wij uit?

- 4.1 Wat doen wij als u een *schade* aan ons doorgeeft?
- 4.2 Wat doen wij als u *pech* met uw *auto* doorgeeft?
- 4.3 Wat doen wij als u of een ander een *ongeval* aan ons doorgeeft?
- 4.4 Hoe bepalen wij of er dekking is?
- 4.5 Hoe bepalen wij de vergoeding bij een gedekte *schade*?
- 4.6 WA-dekking
- 4.7 Casco-dekking
- 4.8 No-claimregeling
- 4.9 Wat als de *schade* verband houdt met *terrorisme*?

- 4.10 Welke andere kosten vergoeden wij nog meer als uw *schade* is gedekt?
- 4.11 Wat keren wij uit bij een gedekt *ongeval* met uw *auto* op uw ongeval in zittendenverzekering?
- 4.12 Hoe bepalen wij de schadevergoeding van een gedekte *schade* op uw schadeverzekering in zittenden?
- 4.13 Wat vergoeden wij nog meer als wij pechhulp verlenen?

5 Wat gebeurt er als u *rechtsbijstand* aanvraagt?

- 5.1 Wat doet ARAG als u *rechtsbijstand* aanvraagt?
- 5.2 Hoe bepaalt ARAG of *rechtsbijstand* voor een *conflict* is gedekt?
- 5.3 Hoe krijgt u *rechtsbijstand* bij een gedekt *conflict*?
- 5.4 Welke kosten vergoedt ARAG bij een gedekt *conflict*?
- 5.5 Wat gebeurt er als u het niet met de aanpak van uw *conflict* eens bent?

6 Welke andere afspraken zijn er?

- 6.1 Wanneer begint uw verzekering?
- 6.2 Wanneer wijzigt deze verzekering?
- 6.3 Wanneer mogen wij uw verzekering wijzigen?
- 6.4 Wanneer mag u uw verzekering beëindigen?
- 6.5 Wanneer mag uw verzekering door ons worden beëindigd?
- 6.6 Wanneer eindigt uw verzekering automatisch?
- 6.7 Wanneer en hoe betaalt u de premie?
- 6.8 Overdracht of verjaring
- 6.9 Klachten
- 6.10 Privacybescherming en elektronische vastlegging
- 6.11 Hoe beschermen wij u en onszelf tegen opzettelijk onjuiste informatie, bedrog of misleiding?
- 6.12 Externe verwerking van persoonsgegevens bij de Stichting CIS
- 6.13 Sanctiewet- en regelgeving
- 6.14 Nederlands recht

Begrippenlijst met uitleg van de schuingedrukte woorden

1.6 Wat moet *u* doen bij *pech* met uw *auto*?

Heeft *u* *pech* met uw *auto*? Geef dit dan direct door. *U* kunt hiervoor bellen naar telefoonnummer 026 - 400 23 45. Of vanuit het buitenland naar +31 26 - 400 23 45. Let op: *u* heeft alleen recht op *hulpverlening* als *u* eerst telefonisch contact met ons opneemt.

1.7 Welke veranderingen moet *u* altijd doorgeven?

De volgende veranderingen moet *u* aan ons melden:

- als *u* verhuist;
- als *u* uw *auto* ook als taxi, deel- of lesauto gebruikt;
- als een *accessoire* aan uw *auto* toegevoegd wordt;
- als het aantal kilometers dat *u* jaarlijks rijdt verandert;
- als *u* uw *auto* verkoopt of op naam van iemand anders laat zetten;
- als de *regelmatige bestuurder*, de eigenaar of de kentekenhouder van uw *auto* wijzigt;
- als uw *auto* een buitenlands kenteken krijgt of langer dan 2 maanden in het buitenland is.

Let op: *u* moet deze veranderingen melden binnen 14 dagen nadat deze zich voordoen. *Wij* informeren *u* of *wij* de verzekering aanpassen of dat de verzekering stopt. Geeft *u* een verandering niet tijdig door? Dan kunt *u* bij *schade* geen of een lagere uitkering krijgen.

2 Dekking van uw autoverzekering

2.1 Wat dekt uw autoverzekering?

Uw verzekering dekt *schade* door of aan uw *auto*. De *schade* moet plotseling en onvoorzien zijn ontstaan. De dekking is afhankelijk van de keuzes die u heeft gemaakt en staat op uw polis vermeld.

In de onderstaande tabel staat vermeld wat er per dekking verzekerd is.

Let op: er zijn ook situaties die uw verzekering nooit dekt. Lees daarom niet alleen wat uw verzekering wel dekt, maar ook wat uw verzekering nooit dekt.

Uw autoverzekering dekt:	WA	WA + beperkt casco	WA + volledig casco
uw aansprakelijkheid voor schade door uw <i>auto</i> of door een vallende lading van uw <i>auto</i>	X	X	X
uw aansprakelijkheid voor schade door een <i>aanhanger</i> die gekoppeld is aan uw <i>auto</i> of door een vallende lading hiervan	X	X	X
uw aansprakelijkheid voor schade door een motorrijtuig dat door uw <i>auto</i> gesleept wordt of door een vallende lading hiervan	X	X	X
schade door uw <i>auto</i> aan een ander motorrijtuig van u zelf	X	X	X
schade aan de bekleding van uw <i>auto</i> door het vervoer van een gewonde	X	X	X
<i>hulpverlening</i> bij schade als:			
• uw <i>auto</i> of de <i>aanhanger</i> die gekoppeld is aan uw <i>auto</i> niet meer kan rijden;	X	X	X
• niemand van de inzittenden uw <i>auto</i> kan of mag besturen.	X	X	X
<i>autoruitschade</i> en schade door glasscherven van een <i>autoruit</i> aan bagage in de <i>auto</i> tot € 250,- per gebeurtenis		X	X
schade aan uw <i>auto</i> door brand, bliksem, <i>ontploffing</i> of kortsluiting en de <i>gevolgschade</i> hiervan		X	X
schade aan uw <i>auto</i> door diefstal, poging tot diefstal, <i>verduistering</i> of oplichting		X	X
schade aan uw <i>auto</i> door <i>joyriden</i> of relletjes		X	X
schade aan uw <i>auto</i> door hagel, omwaaien van uw <i>auto</i> of het vallen van een zaak op uw <i>auto</i> door storm		X	X
schade aan uw <i>auto</i> door een aardbeving, vulkaanuitbarsting of overstroming		X	X
schade aan uw <i>auto</i> door een lawine of door stenen die van een berg vallen		X	X
schade aan uw <i>auto</i> door een vallend lucht- of ruimtevaartuig of een ruimteobject		X	X
schade aan uw <i>auto</i> door een botsing met een dier en ook de <i>gevolgschade</i> hiervan		X	X
schade aan uw <i>auto</i> door vervoer van uw <i>auto</i>		X	X
schade aan uw <i>auto</i> door alle andere gebeurtenissen, zoals botsen, slippen, vandalisme en van de weg of te water raken			X
maximaal één keer per jaar pechhulp bij een lege tank, het tanken van de verkeerde brandstof of een lege accu van een elektrische <i>auto</i> in Nederland			X

2.2 Wat dekt uw verzekering als u ook *rechtsbijstand* verzekerd heeft?

Staat op de polis dat u dekking voor *rechtsbijstand* heeft? Dan dekt uw verzekering ook *rechtsbijstand* voor u als eigenaar, bestuurder of passagier van uw *auto* of *gekoppelde aanhanger* bij de volgende conflicten:

- u wilt een schadevergoeding van een *ander* die wettelijk aansprakelijk is voor uw *schade*;
- u heeft een *conflict* met een BOVAG of FOCWA garagebedrijf of een erkende autodealer;
- de overheid legt beslag op uw *auto*;
- uw rijbewijs wordt ingevorderd door de (buitenlandse) overheid. Let op: dit is niet gedekt in een strafzaak;
- een strafzaak waarin u vervolgd wordt voor dood of letsel door schuld. Let op: voor andere strafzaken tegen u vergoedt ARAG achteraf uw kosten van *rechtsbijstand*. Maar alleen als u wordt vrijgesproken, ontslagen van rechtsvervolging of als u te horen krijgt dat u niet verder wordt vervolgd. U moet dit dan binnen een maand na de onherroepelijke uitspraak melden aan ARAG.

Uw verzekering dekt *rechtsbijstand* bij een *conflict* van u of als dit dreigt te ontstaan. De *gebeurtenis* die een *conflict* veroorzaakt heeft, moet onvoorzien zijn geweest toen u deze verzekering afsloot. Heeft u een *conflict*? Dan moet hiervoor het recht gelden uit een land dat op de groene kaart staat. Wordt een *conflict* aan de rechter voorgelegd? Dan moet deze bevoegd zijn in een van deze landen.

2.3 Wat dekt uw verzekering als u een ongefallen inzittendenverzekering heeft?

Staat op de polis dat u dekking voor ongefallen inzittenden heeft? Dan dekt uw verzekering een uitkering als een *inzittende* overlijdt of blijvend invalide wordt door een *ongeval* met uw *auto*.

2.4 Wat dekt uw verzekering als u een schadeverzekering inzittenden heeft?

Staat op de polis dat u dekking voor schadeverzekering inzittenden heeft? Dan dekt uw verzekering *letselschade* en *zaakschade* van een *inzittende* door een verkeersongeval met uw *auto*. De *schade* moet plotseling en onvoorzien zijn.

2.5 Wat dekt uw verzekering als u pechhulp Nederland verzekerd heeft?

Staat op de polis dat u pechhulp Nederland verzekerd heeft? Dan heeft u recht op *hulpverlening* bij *pech* met uw *auto* door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis. Wij regelen voor u de *hulpverlening*. De *hulpverlening* is afhankelijk van de keuze die u heeft gemaakt. Als u pechhulp Nederland verzekerd heeft, dekt uw verzekering in Nederland:

- *hulpverlening* bij *pech* van uw *auto* of *gekoppelde aanhanger*;
- een noodreparatie als uw *auto* of *gekoppelde aanhanger* door *pech* niet meer kan rijden. Let op: het vervangen van een onderdeel valt hier niet onder;
- een vervangende bestuurder als de bestuurder door een ziekte of ongeval niet meer kan rijden. Maar alleen als niet een andere *inzittende* de *auto* mag besturen;
- een vervangende *auto* voor maximaal 7 aaneengesloten kalenderdagen als uw *auto* niet binnen 24 uur gerepareerd kan worden. De kosten van de brandstof vergoeden wij niet.

Let op: u heeft alleen recht op *hulpverlening* als u eerst telefonisch contact met ons opneemt.

2.6 Wat dekt uw verzekering als u pechhulp buitenland verzekerd heeft?

Staat op de polis dat u pechhulp buitenland verzekerd heeft? Dan heeft u recht op *hulpverlening* bij *pech* met uw *auto* door een plotselinge en onvoorziene *gebeurtenis*. Wij regelen voor u de *hulpverlening*. De *hulpverlening* is afhankelijk van de keuze die u heeft gemaakt. Als u pechhulp buitenland verzekerd heeft, dekt uw verzekering in het buitenland:

- *hulpverlening* bij *pech* van uw *auto* of *gekoppelde aanhanger*. Let op: vervoer uit het buitenland van uw *auto* of *gekoppelde aanhanger* wordt alleen vergoed als reparatie langer dan 4 werkdagen duurt;
- een noodreparatie als uw *auto* of *gekoppelde aanhanger* door *pech* niet meer kan rijden. Let op: het vervangen van een onderdeel valt hier niet onder;
- een vervangende bestuurder als de bestuurder door een ziekte of ongeval niet meer kan rijden. Maar alleen als niet een andere *inzittende* de *auto* mag besturen;
- een vervangende *auto* voor maximaal 21 aaneengesloten kalenderdagen als reparatie van uw *auto* langer dan 24 uur duurt. De kosten van de brandstof vergoeden wij niet. Let op: voor het ophalen van de vervangende *auto* heeft u (waarschijnlijk) een creditcard nodig;
- kosten in het buitenland van vernietiging en invoering van uw *auto* of *aanhanger* in het buitenland.

Let op: u heeft alleen recht op *hulpverlening* als u eerst telefonisch contact met ons opneemt.

3 Wat dekt uw autoverzekering nooit?

3.1 Wat dekt uw autoverzekering nooit?

Niet alles is verzekerd. Hieronder leest u in welke situaties een *schade* nooit gedekt is. Deze uitsluitingen gelden voor alle onderdelen van de verzekering. Er zijn ook uitsluitingen die alleen voor een specifiek onderdeel gelden. Deze vindt u verderop in deze voorwaarden.

Uw autoverzekering dekt nooit:

- *aansprakelijkheid* van een persoon die uw *auto* heeft gestolen of met geweld heeft meegenomen;
- *aansprakelijkheid* van een persoon die zonder uw toestemming in uw *auto* is;
- *aansprakelijkheid* voor *schade* aan een *zaak* die in uw *auto* vervoerd wordt. Let op: dit geldt niet voor privé-eigendom van een passagier;
- *schade* of *aansprakelijkheid* voor een *schade* veroorzaakt of ontstaan vóór het begin of na beëindiging van uw verzekering;
- *schade* of *aansprakelijkheid* voor een *schade* als nationale of internationale wetten of regels dit verbieden;
- *schade* of *aansprakelijkheid* ontstaan in een land dat niet op de groene kaart staat of hierop is doorgestreept;
- *schade* of *aansprakelijkheid* voor een *schade* als de bestuurder gevaarlijk of verboden rijgedrag vertoont. Hiermee bedoelen wij bijvoorbeeld het vasthouden van (of een bericht typen op) een mobiele telefoon tijdens het rijden;
- *schade* aan de bestuurder van uw *auto*. Staat op de polis dat u dekking heeft voor het onderdeel schadeverzekering inzittenden? Dan geldt deze uitsluiting niet voor de dekking die bij dit onderdeel staat;
- *schade* of *aansprakelijkheid* ontstaan terwijl de bestuurder van uw *auto* volgens het recht, wetten of regels van de overheid niet mocht rijden;
- *schade* of *aansprakelijkheid* terwijl het kenteken van de *auto* niet op naam staat van de *verzekeringnemer* of zijn *partner*;
- *schade* door *molest* of een *atoomkernreactie*;

- *schade of aansprakelijkheid* door opzet, roekeloosheid, ernstige schuld, ernstige nalatigheid of een illegale activiteit van *u* of uw *partner*. Let op: dit geldt niet als de *verzekeringnemer* aantoont dat hij hiervan niets wist of dit niet wilde;
- *schade of aansprakelijkheid* als de *auto* zakelijk wordt gebruikt. Bijvoorbeeld voor rijles, als taxi, als deelauto, als de *auto* wordt verhuurd, als er sprake is van leasing en voor het (betaald) zakelijk vervoer van een persoon of een zaak;
- *schade of aansprakelijkheid* voor een *schade* tijdens deelname aan een wedstrijd, terreinrijden of door rijden op een circuit. Let op: dit geldt niet als de *verzekeringnemer* aantoont dat hij hiervan niets wist of dit niet wilde;
- *schade aan uw auto of aansprakelijkheid* door diefstal van of *joyriden* met uw *auto* door gebruik van een verloren of gestolen autosleutel. Let op: dit geldt niet als de *verzekeringnemer* niet kon weten dat de autosleutel verloren of gestolen was;
- *schade aan een accessoire* die aan de buitenkant van de *auto* is vastgemaakt. Let op: dit geldt niet als deze *accessoire* vastgemaakt is en afgesloten met een deugdelijk slot;
- *schade* ontstaan doordat de *auto* niet op slot stond of de sleutels erin lagen;
- *schade aan een aanhanger* tijdens gebruik door *u*;
- *schade of aansprakelijkheid* als de bestuurder van uw *auto* niet rijbevoegd is. Dit geldt bijvoorbeeld bij:
 - het ontbreken van een geldig rijbewijs;
 - een ontzegging van het de rijbevoegdheid;
 - het onder invloed zijn van een *bedwelmend middel*, zoals alcohol, drugs, medicijnen of lachgas;
- een onderdeel van uw *auto* dat uit zichzelf stuk gaat of het uit zich zelf niet meer doet;
- *hulpverlening* bij *pech* met uw *auto* of een *aanhanger*. Staat op de polis dat *u* dekking heeft voor het onderdeel *pechhulp* Nederland en/of buitenland? Dan geldt deze uitsluiting niet voor de dekking die bij dit onderdeel staat;
- *schade of aansprakelijkheid* die gedekt is of vergoed wordt op basis van een wet, voorziening of een andere verzekering. Of die op basis daarvan gedekt zou zijn of vergoed zou worden als deze verzekering niet bestond;
- *schade* door slijtage aan of slecht onderhoud van uw *auto*;
- *schade of aansprakelijkheid* als de bestuurder van uw *auto* de plek van het ongeval verlaat en niet kan worden vastgesteld wat er precies is gebeurd. En niet kan worden vastgesteld onder welke omstandigheden het ongeval plaatsvond. Bijvoorbeeld wie de bestuurder was van uw *auto* en of de bestuurder onder invloed was van een *bedwelmend middel*. Let op: dit geldt niet als de *verzekeringnemer* aantoont dat hij hiervan niets wist of dit niet wilde;
- extra kosten die *u* maakt als *u* de vervangende *auto* die *wij* voor *u* geregeld hebben te laat inlevert;
- *schade of aansprakelijkheid* als er sprake is van *fraude*.

3.2 Uw verzekering dekt nooit *rechtsbijstand* bij een *conflict*:

- waarvoor zonder toestemming van ARAG een andere rechtshulpverlener ingeschakeld is voor *rechtsbijstand*;
- door een *gebeurtenis* die voor het begin van uw verzekering te voorzien was. Let op: toont *u* op verzoek van ARAG aan dat de *gebeurtenis* onvoorzien was? Dan geldt deze uitsluiting niet;
- ontstaan of veroorzaakt door een *gebeurtenis* voor het begin of na de beëindiging van uw verzekering. Als de *gebeurtenis* onderdeel uitmaakt van een met elkaar verband houdende reeks, moet de eerste *gebeurtenis* uit deze reeks binnen de looptijd van de verzekering vallen;
- later gemeld dan 6 maanden na de beëindiging van uw verzekering;
- dat *u* zo laat meldt dat hierdoor de *rechtsbijstand* voor ARAG veel duurder of moeilijker is geworden. Maar alleen als ARAG dit aantoont;
- waarbij *u* tijdens het ontstaan niet betrokken was;
- waarbij *u* *rechtsbijstand* kunt krijgen van uw aansprakelijkheidsverzekeraar;
- in verband met een schuld die *u* niet kan betalen;
- in verband met surseance van betaling of een faillissement van *u*;
- in verband met een algemene wet of regel van de overheid of over belasting;
- ontstaan doordat *u* uw *auto* bestuurt en dit niet mag volgens de wet;
- over het verlenen van *rechtsbijstand*, de dekking of premiebetaling van deze verzekering. Let op: gaat *u* hiervoor naar de rechter en krijgt *u* gelijk? Dan vergoedt ARAG achteraf wel uw kosten.

3.3 Uw ongevallen inzittendenverzekering dekt nooit een uitkering voor een ongeval:

- ontstaan of veroorzaakt vóór het begin of na beëindiging van uw verzekering;
- ontstaan terwijl *u* een misdrijf pleegde of probeerde te plegen. Het maakt hierbij niet uit of *u* alleen was of samen met anderen. Deze uitsluiting geldt ook als er op een andere manier een verband is tussen het ongeval en het misdrijf;
- van een *inzittende* die niet op een normale zitplaats zit;
- *letselschade* en *zaakschade* van een *inzittende* die geen veiligheidsgordel draagt als dit wel verplicht is;
- bij pijn en de gevolgen daarvan als er geen sprake is van blijvende invaliditeit;
- bij psychische aandoeningen en de gevolgen daarvan. Behalve als dit het gevolg is van een medisch aantoonbare hersenweefselbeschadiging die door het ongeval is ontstaan;
- van een *inzittende* die geen veiligheidsgordel draagt als dit wel verplicht is.

3.4 Uw schadeverzekering inzittenden dekt nooit:

- *letselschade* en *zaakschade* ontstaan of veroorzaakt vóór het begin of na beëindiging van uw verzekering;
- *letselschade* en *zaakschade* van een *inzittende* die niet op een normale zitplaats zit;
- *letselschade* en *zaakschade* van een *inzittende* die geen veiligheidsgordel draagt als dit wel verplicht is;
- *letselschade* en *zaakschade* die gedekt zijn of vergoed worden op basis van een wet, voorziening of een andere verzekering. Of die op basis daarvan gedekt zijn of vergoed worden als deze verzekering niet bestond;
- *zaakschade* aan uw *auto* zelf of aan een *aanhanger* die gekoppeld is aan uw *auto*;
- *zaakschade* doordat uw *auto* in beslag wordt genomen of wordt gevorderd door de overheid;
- verlies van geld of geldswaardig papier van meer dan € 500,- per *gebeurtenis*.

3.5 Uw verzekering dekt nooit pechhulp in Nederland of in het buitenland:

- als *u* zelf niet al het redelijke gedaan heeft om *pech* te voorkomen;
- ontstaan of veroorzaakt vóór het begin of na beëindiging van uw verzekering;
- waarvoor *wij* eerder hulp hebben gegeven. En *u* heeft de oorzaak van de *pech* daarna niet vakkundig laten repareren;
- als uw *auto* geen geldig APK-keuringsbewijs heeft en dit volgens de wet wel moet.

4 Wat gebeurt er bij schade en wat keren wij uit?

4.1 Wat doen wij als u een schade aan ons doorgeeft?

Als u een schade aan ons doorgeeft, dan stellen wij vast wat er is gebeurd en of de schade is gedekt. U geeft ons de informatie die wij nodig hebben. Is er sprake van een misdrijf? Dan stuurt u ons een bewijs van aangifte bij de politie.

Soms vragen wij een expert ons te helpen de oorzaak en de grootte van de schade vast te stellen. Als u het niet eens bent met de grootte van de schade, mag u ook zelf een expert inschakelen. Wij vergoeden de kosten hiervoor als deze redelijk zijn. Wilt u weten welke kosten wij redelijk vinden? Neem dan vooraf contact met ons op. Schakelen u en wij ieder een expert in? Dan benoemen deze experts eerst samen een onafhankelijke expert. Deze expert heet een arbiter. De experts die u en wij ingeschakeld hebben, proberen het eerst samen eens te worden. Lukt dit niet? Dan beslist de arbiter over het onderlinge verschil. De beslissing van de arbiter is bindend voor u en voor ons.

Werkt u niet mee aan het vaststellen van de schade of komt u een andere verplichting uit de voorwaarden niet na? Dan mogen wij weigeren om een schade uit te keren.

4.2 Wat doen wij als u pech met uw auto doorgeeft?

Als u pech aan ons doorgeeft, dan stellen wij vast wat er is gebeurd. U geeft ons de informatie die wij nodig hebben. Komt u een verplichting uit de voorwaarden niet na? Dan mogen wij hulp weigeren.

4.3 Wat doen wij als u of een ander een ongeval aan ons doorgeeft?

Als u of een ander een ongeval doorgeeft dan stellen wij vast wat er is gebeurd. U of uw nabestaande geeft ons de informatie die wij nodig hebben. Soms vragen wij een arts om ons hierbij te helpen. U en uw nabestaande moeten daar aan meewerken. Komt u of uw nabestaande een verplichting uit de voorwaarden niet na? Dan mogen wij de uitkering weigeren.

4.4 Hoe bepalen wij of er dekking is?

Om te bepalen of een schade is gedekt gebruiken wij deze voorwaarden, uw polis en de ontvangen informatie.

4.5 Hoe bepalen wij de vergoeding bij een gedekte schade?

Hoe wij de schadevergoeding bepalen, hangt af van de dekking. Hierna staat eerst hoe wij voor de WA-dekking de schadevergoeding bepalen. Daarna staat hoe wij de schadevergoeding voor een beperkt casco- en volledig casco-dekking bepalen.

Let op: staat op uw polis of in deze voorwaarden een maximaal verzekerd bedrag? Dan keren wij maximaal dat bedrag uit. Staat op uw polis een eigen risico? Dan trekken wij dat van de schadevergoeding af. Wij mogen de schade ook in natura vergoeden bij een schade onder de beperkt casco- en volledig casco-dekking.

4.6 WA-dekking

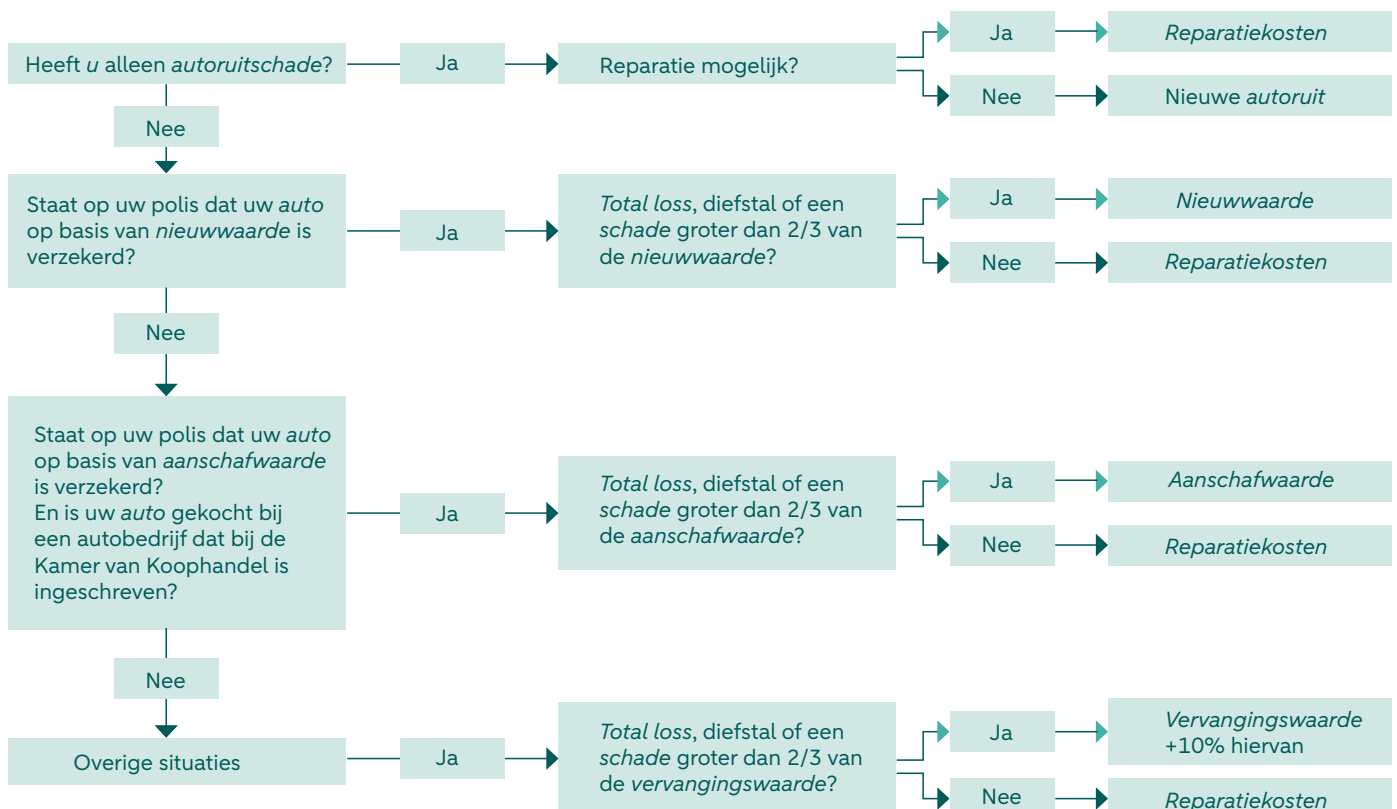
Bent u wettelijk aansprakelijk voor een gedekte schade? Dan vergoeden wij die schade rechtstreeks aan de tegenpartij.

Let op: bent u wettelijk aansprakelijk voor een schade die deze verzekering niet dekt? Maar moeten wij deze schade wel betalen aan de tegenpartij volgens de WAM? Dan moet u deze schade aan ons terugbetalen.

4.7 Casco-dekking

Heeft u een gedekte schade aan uw auto onder de beperkt casco- of de volledig casco-dekking? Dan bepalen wij de schadevergoeding volgens de tabel hierna. Op de tabel zijn de volgende afspraken van toepassing:

- is er sprake van totaal verlies van uw auto? Dan keren wij pas uit als uw auto total loss verklaard is door de expert. Wij mogen dan ook iemand aanwijzen aan wie u het eigendom van de auto moet overdragen. U dient hieraan mee te werken;
- is er sprake van diefstal van uw auto? Dan keren wij niet uit als de auto binnen 20 dagen is teruggevonden. Wordt de auto na 20 dagen teruggevonden? Dan keren wij pas uit als het eigendom van uw auto aan ons is overgedragen;
- is er sprake van een autoruitschade? Dan vergoeden wij maximaal het bedrag dat aangesloten bedrijven van de ABN AMRO Schade Service hiervoor rekenen;
- is er een onderdeel van uw auto gestolen en maakt u geen gebruik van de ABN AMRO Schade Service? Dan mogen wij uitgaan van de dagwaarde;
- wordt uw auto na een schade gerepareerd? Dan mogen er bij de reparatie ook tweedehands onderdelen gebruikt worden als dit niet nadelig is voor u;
- heeft u achteraf een accessoire aan uw auto toegevoegd? Dan geldt dezelfde regeling als bij een gedekte schade aan uw auto. De schade aan dit accessoire is gedekt tot maximaal het bedrag dat op de polis staat.



4.8 No-claimregeling

De no-claimregeling betekent dat de hoogte van uw premie afhangt van uw schadeverloop. Uw no-claimregeling bestaat uit 21 treden. Bij elke trede hoort een kortingspercentage.

Op de ingangsdatum van uw verzekering bepalen *wij* op welke trede *u* start en gaat de no-claimregeling in. *Wij* baseren de trede waarmee *u* start op uw *schadevrije jaren*. In tabel 1 hieronder staat bij welke trede, welke korting hoort.

Heeft *u* een heel jaar geen *schade* gehad na de laatste herzieningsdatum van uw verzekering? Dan stijgt *u* 1 trede tot maximaal trede 21. Heeft *u* wel een *schade*? Dan daalt uw trede bij iedere *schade*. Hieronder ziet *u* hoe dit werkt.

Tabel 1: Bij welke trede hoort welke korting?

No-claimtrede	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Kortingspercentage	0	15	30	38	45	50	54	58	62	64	66	68	70	72	74	75	76	77	78	79	80

Voorbeeld: Heeft *u* trede 5 met 45% korting? En heeft *u* 1 jaar lang geen *schade*? Dan gaat *u* naar trede 6 en krijgt *u* 50% korting.

Tabel 2: Naar welke trede gaat *u* na een *schade*?

Huidige no-claimtrede	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
No-claimtrede na een <i>schade</i>	1	1	1	1	1	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16

Voorbeeld: Heeft *u* trede 12 en heeft *u* een *schade*? Dan gaat *u* naar trede 7 op de eerstvolgende herzieningsdatum. In tabel 1 ziet *u* dat bij trede 7 een korting hoort van 54%. Heeft *u* in datzelfde jaar nog een *schade*? Dan gaat *u* op de eerstvolgende herzieningsdatum naar trede 2 met een korting van 15%.

Na een *schade* passen *wij* uw korting en trede aan. Dit doen *wij* op de eerstvolgende herzieningsdatum na de *schade*. Passen *wij* uw korting trede aan? Dan passen *wij* ook uw *schadevrije jaren* aan. Let op: als *u* 15 of meer *schadevrije jaren* heeft, valt *u* altijd terug naar 10 *schadevrije jaren*.

Let op: uw trede daalt niet als:

- *wij* hulp verlenen bij een lege tank, het tanken van de verkeerde brandstof of een lege accu;
- de *schade* is gedekt onder de beperkt casco-dekking;
- een andere partij de schadevergoeding volledig aan ons terugbetaald heeft;
- *wij* de schadevergoeding moeten betalen alleen omdat dit is afgesproken met een andere verzekeraar of volgens de wet moet;
- *wij* meer moeten betalen dan de werkelijke *schade* en dit bedrag niet volledig terugkrijgen;
- *u* wettelijk aansprakelijk bent voor de *schade* van een fietser of voetganger in geval van een aanrijding. Let op: dit geldt alleen als *u* kan aantonen dat *u* er niets aan kon doen;
- *u* een schadevergoeding binnen 24 maanden na de uitkering aan ons terugbetaalt;
- *u* bij *pech* gebruik maakt van pechhulp;
- het gaat om een *schade* door het kosteloos vervoeren van een gewonde.

4.9 Wat als de schade verband houdt met terrorisme?

De schade die ontstaat door terrorisme kunnen wij soms niet zelf op ons nemen. Wij vergoeden in dat geval alleen schade voor zover de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade (NHT) die verzekert.

Voor elk kalenderjaar is maximaal 1 miljard euro beschikbaar voor alle schade die in Nederland ontstaat door terrorisme. Dit maximale bedrag is voor alle verzekeraars in Nederland die deelnemen aan de NHT en alleen voor gebeurtenissen waarvoor de verzekering van deze verzekeraars schade vergoedt. Is de schade die ontstaat door terrorisme in een jaar hoger dan 1 miljard euro? Dan stelt de NHT een uitkeringspercentage vast: de NHT besluit hoeveel procent zij vergoedt aan de verzekeraars die deelnemen aan de NHT. Wij bepalen eerst de grootte van de schade, verminderd met een eventueel eigen risico. Van dit bedrag krijgt u van ons dan het percentage vergoed dat gelijk is aan het uitkeringspercentage dat de NHT vaststelt. Blijft de totale schade onder 1 miljard euro, of keert de NHT om andere redenen niet aan ons uit? In dat geval keren wij uit zoals staat in deze polisvoorwaarden.

Wilt u hier meer over weten? Lees dan het Clausuleblad Terrorismedekking. Dit clausuleblad heeft u van ons ontvangen bij het afsluiten van deze verzekering en vindt u ook op abnamro.nl/voorwaarden. Of kijk op de website van de NHT voor de contactgegevens van de NHT, nieuws en achtergronden: www.terrorisneverzekerd.nl. Daar kunt u ook lezen hoe de NHT de schade regelt in het Protocol afwikkeling claims. Meldt u de schade 2 jaar of later nadat de NHT heeft beslist of er sprake is van een terrorismeschade? Dan vervalt elk recht op vergoeding van schade.

4.10 Welke andere kosten vergoeden wij nog meer als uw schade is gedekt?

Wij vergoeden ook nog andere kosten. Maar alleen als u met ons overlegt, voordat u ze maakt. En als wij het hiermee eens zijn. Deze andere kosten zijn:

- redelijke kosten van experts;
- de noodzakelijke kosten voor rechtsbijstand als iemand u aansprakelijk stelt;
- door u gemaakte kosten bij diefstal van uw auto of autosleutels buiten uw woning tot maximaal € 200,-;
- uw deel van de kosten in averij-grosse;
- een waarborgsom tot maximaal € 100.000,-. U machtigt en helpt ons om dit bedrag terug te krijgen;
- maakt u gebruik van de ABN AMRO Schadeservice? Dan heeft u vanaf het moment dat de reparatie van uw auto start recht op maximaal 20 aaneengesloten kalenderdagen (waar mogelijk gelijkwaardig) vervangend vervoer. De kosten voor brandstof vergoeden wij niet. Let op: is er alleen autoruitschade? Dan heeft u geen recht op vervangend vervoer;
- is uw auto gestolen, total loss of niet meer rijdbaar omdat er onderdelen zijn gestolen? Dan heeft u recht op maximaal 30 aaneengesloten kalenderdagen (waar mogelijk gelijkwaardig) vervangend vervoer als u gebruik maakt van de ABN AMRO Schadeservice. Dit geldt vanaf het moment dat u de diefstal bij ons meldt of dat uw auto total loss is verklaard. De kosten voor brandstof vergoeden wij niet;
- wilt u geen vervangend vervoer bij diefstal van uw auto? Dan kunt u aanspraak maken op een dagvergoeding van maximaal € 35,- per dag voor een periode van 20 dagen;
- de kosten van hulpverlening. Let op: vervoer uit het buitenland van uw auto of gekoppelde aanhanger wordt alleen vergoed als reparatie langer dan 4 werkdagen duurt;
- eventuele noodzakelijke bergings- en stallingskosten tot maximaal 14 dagen;
- kunt u niet terugreizen naar uw woonplaats? Dan vergoeden wij de kosten van één overnachting in Nederland van de bestuurder en de passagiers tot maximaal € 80,- per persoon per nacht met een maximum van € 400,- in totaal.

4.11 Wat keren *wij* uit bij een gedekt *ongeval* met uw *auto* op uw ongevallen inzittendenverzekering?

De uitkering bij overlijden door een *ongeval* is het verzekerde bedrag bij overlijden op de polis. Bij blijvende invaliditeit vermenigvuldigen *wij* het verzekerde bedrag bij blijvende invaliditeit met uw invaliditeitspercentage. Dit percentage stellen *wij* vast volgens de *AMA-regels*. Blijvende invaliditeit moet uiterlijk binnen 1 jaar na het ongeval worden vastgesteld door de behandelend arts. Bij de vaststelling houden *wij* geen rekening met uw beroep of hobby. Was *u* voor het ongeval gedeeltelijk blijvend invalide? Dan halen *wij* dat gedeelte van uw invaliditeitspercentage af.

Let op: het invaliditeitspercentage bij een *whiplash* is voor deze verzekering maximaal 5%. Staat op uw polis of in deze voorwaarden een maximaal verzekerd bedrag? Dan keren *wij* maximaal dat bedrag uit.

Wij betalen de uitkering rechtstreeks aan de getroffen *inzittende* of aan de nabestaande hiervan.

4.12 Hoe bepalen *wij* de schadevergoeding van een gedekte *schade* op uw schadeverzekering inzittenden?

Wij vergoeden bij een gedekte *letselschade* door een verkeersongeval het financiële nadeel van een *inzittende* door deze *letselschade*. Bij een gedekte *zaakschade* vergoeden *wij* de *dagwaarde* van een *zaak* min de eventuele restwaarde.

Let op: dat doen *wij* niet als de *reparatiekosten* lager zijn. In dat geval keren *wij* de *reparatiekosten* uit.

Staat op uw polis of in deze voorwaarden een maximaal verzekerd bedrag? Dan keren *wij* maximaal dat bedrag uit. Is de totale *schade* van de inzittenden groter dan dit bedrag? Dan verdelen *wij* dit bedrag over de inzittenden evenredig aan hun *schade*.

4.13 Wat vergoeden *wij* nog meer als *wij* pechhulp verlenen?

Wij vergoeden bij *pech* ook de volgende kosten:

- telefoonkosten tot maximaal € 50,-;
- kosten van vernietiging en invoering van uw *auto* of *aanhanger* in het buitenland.

5 Wat gebeurt er als *u rechtsbijstand* aanvraagt?

5.1 Wat doet ARAG als *u rechtsbijstand* aanvraagt?

Heeft *u rechtsbijstand* nodig voor een *conflict*? Dan meldt *u* dit altijd eerst aan ARAG. ARAG stelt dan vast wat er gebeurd is. *U* geeft ARAG de informatie die zij nodig heeft. Soms vraagt ARAG van *u* een rapport van een deskundige om vast te stellen of er sprake van een *conflict* is. Toont het rapport dit aan? Dan vergoedt ARAG de kosten van het rapport. ARAG verleent geen *rechtsbijstand* bij een *conflict* als *u* hiervoor een beroep kunt doen op een andere verzekering of een voorziening vanuit de overheid.

Let op: zijn er meerdere belanghebbenden bij een *conflict*? Dan vergoedt ARAG alleen uw deel in de totale kosten. Of de andere belanghebbenden aan de actie deelnemen is hierbij niet van belang.

5.2 Hoe bepaalt ARAG of *rechtsbijstand* voor een *conflict* is gedekt?

Om te bepalen of *rechtsbijstand* voor een *conflict* gedekt is, gebruikt ARAG deze voorwaarden, uw polis en de ontvangen informatie. Is de benodigde informatie ontvangen? Dan neemt ARAG binnen 2 werkdagen contact op.

Let op: gedraagt *u* zich bedreigend of beledigend ten opzichte van de tegenpartij, ARAG of ons? Of werkt *u* niet mee aan de beoordeling of behandeling van een *conflict*? Dan mag ARAG *rechtsbijstand* bij een *conflict* of mediation weigeren of stoppen.

5.3 Hoe krijgt *u* *rechtsbijstand* bij een gedekt *conflict*?

De juristen van ARAG verzorgen de *rechtsbijstand* voor *u*. In twee situaties mag *u* na toestemming van ARAG zelf een bevoegde deskundige of advocaat kiezen. ARAG schakelt deze dan in. Dit mag in een gerechtelijke of administratieve procedure. En dit mag ook als de tegenpartij recht heeft op *rechtsbijstand* van ARAG. Per *conflict* schakelt ARAG maximaal 1 keer een bevoegde advocaat of deskundige in. Daarna krijgt *u* voor dit *conflict* geen *rechtsbijstand* meer van ARAG. *U* houdt ARAG hierbij op de hoogte van de voortgang. *U* doet dit door de advocaat of andere juridisch specialist te machtigen om ARAG over de voortgang te informeren. Vindt ARAG een rapport van een deskundige nodig tijdens het behandelen van uw *conflict*? Dan regelt en betaalt ARAG dit. Bent *u* het niet eens met dit rapport? Dan kunt *u* zelf ook een rapport laten maken. Gebruikt ARAG uw rapport? Dan vergoedt ARAG de kosten hiervan.

5.4 Welke kosten vergoedt ARAG bij een gedekt *conflict*?

Bij een gedekt *conflict* vergoedt ARAG de volgende kosten:

- alle kosten van de juridisch specialisten van ARAG zelf;
- normale en redelijke kosten van een advocaat of een andere juridisch specialist. Let op: een extra vergoeding bij succes valt hier niet onder.

Naast uw kosten van *rechtsbijstand* vergoedt ARAG ook andere kosten. Maar alleen als *u* met ARAG overlegt voordat *u* ze maakt. En als ARAG het hiermee eens is. Dit zijn uitsluitend uw volgende kosten:

- griffierecht en kosten van getuigen of deskundigen die namens *u* opgeroepen worden;
- de gerechtelijke kosten van de tegenpartij die *u* van de rechter moet betalen;
- *schade* door een verkeersongeval tot maximaal € 650,-. Maar alleen als de veroorzaker financieel niet in staat is om hiervoor te betalen;
- noodzakelijke reis- en verblijfkosten omdat *u* voor een buitenlandse rechter moet verschijnen;
- uw deel van de kosten van mediation;
- kosten om ervoor te zorgen dat een rechterlijke uitspraak uitgevoerd wordt. Dit geldt tot maximaal 5 jaar na de onherroepelijke uitspraak;
- kosten van een *waarborgsom* tot maximaal € 50.000,-. Hiervoor maakt ARAG dan apart afspraken met *u*.

Let op: staat op de polis een maximaal verzekerd bedrag voor *rechtsbijstand*? Dan vergoedt ARAG maximaal dat bedrag. Zijn uw kosten van *rechtsbijstand* hoger dan uw *schade* of financieel nadeel? Dan mag ARAG deze *schade* vergoeden en krijgt *u* hiervoor geen *rechtsbijstand* meer.

5.5 Wat gebeurt er als *u* het niet met de aanpak van uw *conflict* eens bent?

ARAG of de advocaat bespreekt de aanpak en het gewenste resultaat met *u*. Hiervoor geldt het volgende: bent *u* het niet eens met de juridische stappen die ARAG wil nemen? Dan schakelt ARAG een onafhankelijke juridische deskundige in om dit op basis van de dan gegeven informatie te beoordelen. ARAG betaalt de kosten hiervan. Hierbij zijn de volgende uitkomsten mogelijk:

- *u* krijgt gelijk. Dan behandelt ARAG dit verder volgens het advies van de onafhankelijke deskundige. Schakelt ARAG hiervoor een advocaat in? Dan mag *u* deze zelf kiezen. Let op: dit mag niet de onafhankelijke deskundige zijn of een kantoorgenoot hiervan;
- *u* krijgt geen gelijk. Dan blijft de aanpak zoals voorgesteld. Bent *u* het hier niet mee eens? Dan kunt *u* voor eigen rekening verder gaan. Bereikt *u* het gewenste resultaat? Dan vergoedt ARAG uw kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor.

Bent *u* het niet eens met juridische stappen die de advocaat of een andere juridische specialist wil nemen? Dan kunt *u* voor eigen rekening verder gaan. Bereikt *u* hiermee het gewenste resultaat? Dan vergoedt ARAG uw kosten tot het maximaal verzekerde bedrag hiervoor.

6. Welke andere afspraken zijn er?

6.1 Wanneer begint uw verzekering?

De verzekering begint op de ingangsdatum. De ingangsdatum staat op de polis.

6.2 Wanneer wijzigt deze verzekering?

Deze verzekering wijzigt op de wijzigingsdatum. De wijzigingsdatum staat op de gewijzigde polis. De polis die *wij* eerder hebben afgegeven, vervalt vanaf de wijzigingsdatum.

6.3 Wanneer mogen *wij* uw verzekering wijzigen?

Wij mogen de premie, voorwaarden en korting van uw verzekering altijd wijzigen op de herzieningsdatum. *Wij* mogen de premie, voorwaarden en korting voor uw verzekering wijzigen op een datum die *wij* kiezen als:

- *u* een wijziging van het risico meldt;
- de gegevens op uw polis niet kloppen;
- *u* vaak een *schade* meldt. *U* ontvangt dan eerst een waarschuwing;
- *wij* voor een bepaalde groep van verzekeringen of verzekeringnemers de verzekeringen tegelijkertijd willen wijzigen.

Bent *u* het niet eens met een wijziging? Dan kunt *u* de verzekering beëindigen. De verzekering eindigt dan op de wijzigingsdatum. Doet *u* dat niet? Dan accepteert *u* de wijziging.

6.4 Wanneer mag *u* uw verzekering beëindigen?

Uw verzekering mag door *u* op ieder moment zonder opgave van redenen worden beëindigd.

6.5 Wanneer mag uw verzekering door ons worden beëindigd?

Uw verzekering mag door ons op de herzieningsdatum worden beëindigd. De herzieningsdatum staat op de polis. *Wij* moeten de verzekering dan 2 maanden voor de herzieningsdatum opzeggen.

Wij mogen uw verzekering per direct beëindigen in de volgende situaties:

- als er *fraude* wordt vastgesteld. *Wij* mogen dan ook andere schadeverzekeringen die *u* bij ons heeft per direct beëindigen;
- als *u* of een andere belanghebbende op een nationale of internationale sanctielijst staat;
- bij veranderingen die *u* moet melden. Om welke veranderingen dit gaat, leest *u* onder het kopje 'Welke verandering moet *u* altijd doorgeven?';
- als *u* ondanks meerdere waarschuwingen de premie niet betaald heeft. Meer informatie leest *u* onder het kopje 'Wanneer en hoe betaalt *u* de premie'.

Wij mogen uw verzekering op elk moment beëindigen met een opzegtermijn van 2 maanden in de volgende situaties:

- binnen 30 dagen nadat een *schade* is gemeld, afgewezen of uitgekeerd;
- als *u* een bovengemiddeld aantal schades claimt. *U* ontvangt dan eerst een waarschuwing;
- als een verzekerde onvoldoende meewerkt bij de afwikkeling van een *schade*;
- bij bedreigend of beledigend gedrag van een verzekerde ten opzichte van één van de betrokken partijen.

6.6 Wanneer eindigt uw verzekering automatisch?

Uw verzekering eindigt altijd automatisch als:

- *u* niet meer in Nederland woont;
- de verzekering bij ons voor uw *auto* beëindigd is;
- uw *auto* een buitenlands kenteken krijgt;
- *u* geen belang meer heeft bij deze verzekering. Bijvoorbeeld omdat uw *auto total loss* is.

6.7 Wanneer en hoe betaalt *u* de premie?

U betaalt de premie per maand of per jaar. De premie (inclusief assurantiebelaasting) wordt automatisch afgeschreven van uw rekening. Lukt dat niet of ontvangen *wij* geen premie? Dan sturen *wij u* een waarschuwing. Betaalt *u* daarna niet? Dan is er 15 dagen nadat *wij* de *verzekeringnemer* een waarschuwing hebben gestuurd automatisch geen dekking meer. *Wij* mogen uw verzekering daarna op ieder moment beëindigen. Als *wij* dit doen, informeren *wij u* op welke datum de verzekering eindigt.

6.8 Overdracht of verjaring

U kunt bij *schade* of een *ongeval* geen voorwerpen aan ons overdragen.

Vorderingen verjaren:

- 3 jaar na een uitkering of afwijzing voor een *schade* of een *ongeval*;
- 3 jaar nadat een *schade* of *ongeval* is ontstaan en *u* bekend bent geworden met deze *schade* of dit *ongeval*;
- 3 jaar na het laatste contactmoment met *u* of iemand die *u* vertegenwoordigt over een *schade* die of een *ongeval* dat is gemeld.

6.9 Klachten

Bent *u* niet tevreden over deze verzekering of over onze dienstverlening? Dan kunt *u* een klacht bij ons indienen. Hoe *u* een klacht aan ons doorgeeft, vindt *u* op abnamro.nl/klacht. Bent *u* ontevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt *u* de klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag of via kifid.nl. *U* kunt de klacht ook voorleggen aan een rechter in Nederland.

Als het Kifid een zaak behandelt waaraan ook een tuchtrechtelijk aspect zit, verwijst het Kifid dat deel van de klacht door naar de Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantiën). Het Kifid informeert *u* hierover. Dat gebeurt ook als een klacht alleen van tuchtrechtelijke aard is. Ook die klacht moet *u* bij het Kifid indienen.

6.10 Privacybescherming en elektronische vastlegging

Wij houden ons aan de gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Deze gedragscode staat op verzekeraars.nl als *u* zoekt op 'persoonsgegevens'.

Communiceren we elektronisch met elkaar? Bijvoorbeeld via internet, email of telefoon? Dan mogen *wij* deze communicatie elektronisch vastleggen. Als bewijs of om de service te verbeteren.

6.11 Hoe beschermen *wij u* en onszelf tegen opzettelijk onjuiste informatie, bedrog of misleiding?

Wij gaan ervan uit dat *wij* juist en volledig worden geïnformeerd. Bij vermoeden van opzettelijk onjuiste informatie, bedrog of misleiding kunnen *wij* een onderzoek uitvoeren. Dat doen *wij* volgens richtlijnen van het *Verbond van Verzekeraars*. Omdat *wij* met *Nationale Nederlanden* samenwerken, volgen *wij* ook hun richtlijnen. Meer informatie daarover staat op abnamro.nl/klantgericht-verzekeren.

Na het uitvoeren van een onderzoek nemen *wij* een besluit. Bijvoorbeeld om de verzekering direct te beëindigen en/of niet uit te keren. En ook om andere verzekeringen die bij ons lopen te beëindigen. Verder kunnen *wij* besluiten om uitkeringen terug te vorderen en onderzoekskosten te verhalen. Ook kunnen *wij* aangifte doen bij de politie. Al deze maatregelen zorgen ervoor dat *u* niet onnodig premie betaalt, omdat anderen verkeerd omgaan met hun verzekering.

6.12 Externe verwerking van persoonsgegevens bij de Stichting CIS

Om een verantwoord acceptatie- risico- en fraudebeleid te voeren, kunnen *wij* gegevens over *u* en uw verzekeringen inzien en vastleggen in het centraal informatiesysteem (CIS) van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (Stichting CIS). Doelstelling van de verwerking van persoonsgegevens bij Stichting CIS is voor verzekeraars en gevolmachtigd agenten risico's te beheersen en *fraude* tegen te gaan. Op de website van Stichting CIS vindt *u* onder meer hun privacyreglement. Contactgegevens Stichting CIS: telefoonnummer: (070) 333 85 11, website: www.stichtingcis.nl, postadres: Stichting CIS, Postbus 91627, 2509 EE Den Haag.

6.13 Sanctiewet- en regelgeving

Soms is het verboden dat *wij* een verzekeringsovereenkomst met *u* sluiten. Dit komt door nationale en internationale (sanctie)regels. De verzekering komt niet tot stand als *u* of een andere belanghebbende op een nationale of internationale sanctielijst staat. *Wij* controleren dit achteraf. Daarom geldt een 'opschortende voorwaarde'. De opschortende voorwaarde is: "De overeenkomst komt alleen tot stand als uit toetsing niet blijkt dat het verboden is om op grond van sanctiewet-of regelgeving financiële diensten te verlenen voor of ten behoeve van: verzekeringnemer; verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts) personen die voordeel zouden kunnen hebben bij het bestaan van de overeenkomst; vertegenwoordigers en gemachtigden van het bedrijf van verzekeringnemer; uiteindelijk financieel belanghebbenden bij het bedrijf van verzekeringnemer".

6.14 Nederlands recht

Op deze verzekering is het Nederlandse recht van toepassing. Leidt een geschil tot een procedure bij een rechter? Dan wordt het geschil voorgelegd aan een rechter in Nederland.

Begrippenlijst

Begrip	Betekenis
Aanhanger	is een caravan of andere aanhangwagen die gekoppeld is aan uw <i>auto</i> . Of die is losgeraakt van uw <i>auto</i> en nog niet veilig buiten het verkeer tot stilstand is gekomen.
Aanschafwaarde	is het aantoonbare bedrag waarvoor <i>u</i> een <i>auto</i> heeft aangeschaft bij een autobedrijf dat is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Nederland. Was de <i>auto</i> beschadigd toen <i>u</i> deze kocht? Of is een <i>schade</i> uit het verleden niet goed hersteld? Dan mogen <i>wij</i> hier bij het bepalen van de <i>aanschafwaarde</i> rekening mee houden.
Aansprakelijkheid	is de wettelijke verplichting om <i>schade</i> te vergoeden.
Aardbeving	is het schudden of beven van de aarde of een aardverschuiving.
ABN AMRO Schade Service	is een groep schadeherstelbedrijven waarmee <i>wij</i> speciale afspraken voor <i>u</i> hebben gemaakt voor het herstel van <i>autoruitschade</i> en <i>schade</i> aan uw <i>auto</i> . Deze afspraken staan op abnamro.nl. <i>U</i> vindt dit snel als <i>u</i> zoekt met de woorden 'schade service'.
AMA-regels	zijn de laatste bekende regels voor het vaststellen van een invaliditeitspercentage van de American Medical Association en aanvullingen daarop van de Nederlandse Vereniging voor Neurologie en de Nederlandse Orthopedische Vereniging.
Ander	is een <i>ander</i> dan <i>u</i> .
ARAG	is ARAG SE statutair gevestigd te Düsseldorf (Duitsland) en in Nederland gevestigd aan de Kastanjelaan 2, 3833 AN Leusden.
Atoomkernreactie	is een kernreactie waarbij energie vrijkomt zoals kernfusie, kernsplijting of radioactiviteit.
Accessoire	is een <i>zaak</i> die blijvend in of aan uw <i>auto</i> is vastgemaakt. Maar alleen als het gebruikelijk is om dit in of aan een <i>auto</i> vast te maken. Met <i>accessoire</i> bedoelen <i>wij</i> ook een dakkoffer, trekhaak, fietsendrager en de laadkabel van een elektrische of hybride <i>auto</i> .
Auto	is de personenauto waarvan het kenteken op de polis staat. Of een vervangende <i>auto</i> met Nederlands kenteken tijdens reparatie van uw <i>auto</i> . Onder <i>auto</i> valt ook een <i>accessoire</i> .
Autoruit	is een voor- zij- of achterraut of een panorama- of zonnedak. Hiermee bedoelen <i>wij</i> ook de <i>autoruit</i> van een cabrio. Is de <i>autoruit</i> beschadigd en is er geen verdere <i>schade</i> ? Dan heeft het herstel geen invloed op de no-claimregeling.
Autoruitschade	is het breken of barsten van een <i>autoruit</i> van uw <i>auto</i> . Onder <i>autoruitschade</i> verstaan <i>wij</i> ook krassen in het gezichtsveld van een <i>autoruit</i> van uw <i>auto</i> .
Averij-grosse	is <i>schade</i> aan een schip of de lading veroorzaakt door een handeling om het schip, opvarenden of de lading te redden. De kosten hiervan worden door alle partijen gedeeld.
Bedwelmend middel	Is een middel waardoor een persoon minder bewust kan denken of handelen dan zonder dat middel.
Belasting	is alle soorten belastingen, invoerrechten, accijnzen, leges, retributies en andere heffingen.
Brand	is vuur dat zich uit zichzelf kan uitbreiden op een plaats waar het niet hoort. Onder <i>brand</i> verstaan <i>wij</i> ook schroeien, smelten, zengen, verkolen of broeien.
Cataloguswaarde	is de adviesprijs voor een <i>auto</i> van een bepaald merk, type en uitvoering voor Nederland.

Begrip	Betekenis
Conflict	is een juridisch geschil tussen <i>u</i> en een <i>ander</i> . Of een juridisch geschil tussen <i>u</i> en een <i>ander</i> dat dreigt te ontstaan. Met elkaar samenhangende conflicten zien <i>wij</i> als één <i>conflict</i> .
Dagwaarde	is het bedrag dat nodig is om een <i>zaak</i> direct voor de <i>schade</i> te vervangen door een gelijke <i>zaak</i> in dezelfde toestand. Let op: als de <i>dagwaarde</i> hoger is dan de <i>vervangingswaarde</i> plus 10%, dan geldt de <i>dagwaarde</i> .
Deelauto	is een <i>auto</i> die door meerdere personen gebruikt wordt tegen betaling.
Expert	is een deskundig persoon die zich heeft verplicht de Gedragscode schade-expertiseorganisaties na te leven.
Fraude	is opzettelijke misleiding om onrechtmatig voordeel te verkrijgen.
Gebeurtenis	is een voorval. Meerdere voorvallen die dezelfde oorzaak hebben, zien <i>wij</i> als één <i>gebeurtenis</i> .
Gebruikelijke belkosten	zijn uw <i>gebruikelijke belkosten</i> zonder opslag. Uw telefoonaanbieder bepaalt deze kosten.
Gekoppelde aanhanger	is een caravan of andere aanhangwagen die gekoppeld is aan uw <i>auto</i> . Of die is losgeraakt van uw <i>auto</i> en nog niet veilig buiten het verkeer tot stilstand is gekomen.
Gevolgschade	is de <i>schade</i> die aan uw <i>auto</i> ontstaat na de botsing met een dier of bij <i>brand</i> .
Groene kaart	is het internationaal verzekeringsbewijs voor uw <i>auto</i> .
Hulpverlening	is het in veiligheid brengen en houden van uw <i>auto</i> of <i>gekoppelde aanhanger</i> . En het vervoer hiervan naar één adres in Nederland of eventuele vernietiging in het buitenland. Onder <i>hulpverlening</i> verstaan <i>wij</i> ook het vervoer van de bestuurder, passagiers en bagage naar één adres in Nederland.
Inzittende	is iedereen die in uw <i>auto</i> zit of hier in- of uitstapt. Een <i>inzittende</i> is ook iemand die uitgestapt is en in de buurt blijft van uw <i>auto</i> tijdens een defect onderweg.
Joyriden	is het besturen van uw <i>auto</i> zonder toestemming van de <i>verzekeringnemer</i> . En zonder de bedoeling uw <i>auto</i> te stelen of te houden.
Letselschade	is letsel, ziekte of overlijden van een persoon en de gevolgen daarvan.
Molest	is georganiseerd geweld zoals: • gewapend conflict: elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of althans de een de ander, gebruikmakend van militaire machtsmiddelen, bestrijden. Onder gewapend conflict wordt mede verstaan het gewapende optreden van een Vredesmacht der Verenigde Naties. • burgeroorlog: een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van eenzelfde staat waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is. • opstand: georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag. • binnenlandse onlusten: min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, op verschillende plaatsen zich voordoend binnen een staat. • oproer: een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag. • muerij: een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van de gewapende macht, gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.
Nationale Nederlanden	is NN Group N.V. waar <i>wij</i> onderdeel van zijn.

Begrip	Betekenis
Natura	is de vergoeding van <i>schade</i> in de vorm van een product of dienst in plaats van in geld. Bijvoorbeeld een <i>auto</i> die na <i>schade</i> wordt hersteld door een bedrijf dat is aangesloten bij de <i>ABN AMRO Schade Service</i> .
Nieuwwaarde	is de <i>cataloguswaarde</i> op het moment van <i>schade</i> .
Noodreparatie	is een reparatie om veilig verder te kunnen rijden naar de bestemming of naar de dichtstbijzijnde garage vanaf de plek waar <i>u pech</i> met uw <i>auto</i> heeft.
Ongeval	is een plotseling en onvoorzien geweld dat van buitenaf op het lichaam inwerkt. Meerdere ongevallen die dezelfde oorzaak hebben, zien <i>wij</i> als één <i>ongeval</i> .
Ontploffing	is een moment van een plotselinge en hevige krachtsuiting: • van gassen of dampen in een vat waarbij drukverschil ontstaat; • door een scheikundige reactie van gassen, dampen of vloeistoffen.
Opzet	is een handeling waarbij een <i>verzekerde</i> iets doet of niet doet als individu of als onderdeel van een groep personen: • met als doel <i>schade</i> te veroorzaken; • of niet als doel heeft <i>schade</i> te veroorzaken, maar het zeker is dat er <i>schade</i> ontstaat; • of niet als doel heeft <i>schade</i> te veroorzaken, maar de mogelijkheid dat er <i>schade</i> ontstaat accepteert. Deze handeling is maatschappelijk ongewenst en/of crimineel en wordt vanuit het gezichtspunt van een neutrale toeschouwer objectief afgeleid uit feiten, omstandigheden en gedragingen. Onder <i>opzet</i> verstaan <i>wij</i> in elk geval: • brandstichting, vernieling en beschadiging; • afpersing, bedrog, oplichting, bedreiging, beroving, verduistering, diefstal en inbraak. Ook als dit digitaal gebeurt; • overmatig gebruik van drugs, medicijnen, drank en verdovende middelen, waardoor de eigen wil niet meer bepaald kan worden; • geweldpleging, mishandeling, doodslag en moord.
Overstroming	is het bezwijken, doorbreken of overstromen van een dijk, kade, sluis of andere waterkering. <i>Overstroming</i> is ook het buiten de oever treden van water.
Partner	is een persoon met wie de <i>verzekeringsnemer</i> gedurende langere tijd een relatie heeft en in gezinsverband samenwoont.
Pech	is een motorische, mechanische of elektronische storing.
RDW	is de Rijksdienst voor het Wegverkeer.
Rechtsbijstand	is juridische hulp.
Regelmatige bestuurder	is de persoon die meestal uw <i>auto</i> bestuurt.
Reparatiekosten	zijn de redelijke kosten van een reparatie die nodig zijn om een <i>zaak</i> in de oorspronkelijke staat te herstellen.
Schade	is materiële beschadiging, <i>letselschade</i> of verlies van een <i>zaak</i> .
Schadevrije jaren	bouwt <i>u</i> op als <i>u</i> geen <i>schade</i> heeft. <i>Wij</i> bepalen hiermee uw no-claimtrede en hierdoor uw premiekorting op de ingangsdatum.
Storm	is een windsnelheid van ten minste 14 meter per seconde (windkracht 7 of meer) volgens het KNMI.
Strafzaak	is een rechtszaak over iets dat verboden is volgens het strafrecht.

Begrip	Betekenis
Terreinrijden	is het onnodig rijden met uw <i>auto</i> op een terrein dat niet bedoeld is voor auto's.
Terrorisme	is <i>terrorisme</i> , kwaadwillige besmetting of het nemen van preventieve maatregelen zoals beschreven in het 'Clausuleblad Terrorismedekking'. Dit clausuleblad heeft u van ons ontvangen bij het afsluiten van deze verzekering en vindt u ook op abnamro.nl/voorwaarden .
Total loss	uw <i>auto</i> is technisch <i>total loss</i> als volgens de <i>expert</i> u er niet meer veilig mee kunt rijden en als reparatie onmogelijk of onverantwoord is. Uw <i>auto</i> is economisch <i>total loss</i> als de reparatiekosten hoger zijn dan de waarde van uw <i>auto</i> vóór de <i>schade</i> , min de restwaarde na de <i>schade</i> . De waarde vóór de <i>schade</i> is de waarde die op de ANWB koerslijst staat.
U	is: • de <i>verzekeringnemer</i>; • de eigenaar van uw <i>auto</i>; • een passagier van uw <i>auto</i>; • de bestuurder van uw <i>auto</i> die hierin van de <i>verzekeringnemer</i> mag rijden; • een nabestaande van een overleden <i>inzittende</i>. Maar alleen bij <i>rechtsbijstand</i>.
Uit zichzelf stuk gaat	is een <i>schade</i> die niet ontstaat door een <i>gebeurtenis</i> van buitenaf, maar door een eigenschap of gebrek van uw <i>auto</i> . Onder <i>uit zichzelf stuk gaat</i> verstaan wij ook kortsluiting of oververhitting.
Vandalisme	is het aanbrengen van graffiti en tevens het opzettelijk en zonder toestemming vernietigen van of <i>schade</i> toebrengen aan uw <i>auto</i> .
Verbond van Verzekeraars	is een belangenvereniging van verzekeraars. Zie ook verzekeraars.nl .
Verduistering	is dat iemand uw <i>auto</i> met toestemming bij zich heeft, maar hem niet teruggeeft terwijl hij dat wel moet doen.
Vervangingswaarde	is het bedrag dat nodig is om een <i>auto</i> of <i>accessoire</i> direct voor de <i>schade</i> te vervangen door een gelijke <i>auto</i> of <i>accessoire</i> in dezelfde toestand. Let op: dezelfde toestand betekent ook dezelfde kwaliteit en ouderdom. Voor auto's volgen wij de ANWB koerslijst. Is de <i>dagwaarde</i> hoger dan de <i>vervangingswaarde</i> plus 10 procent? Dan gaan wij ook uit van de dagwaarde.
Verzekeringnemer	is de persoon die de verzekering heeft afgesloten en moet zorgen dat de premie wordt betaald. Hebben meerdere personen de verzekering afgesloten? Dan is de eerstgenoemde persoon op uw polis de <i>verzekeringnemer</i> .
Waarborgsom	is een bedrag dat u van een buitenlandse overheid als borg moet geven. Het bedrag is bedoeld als garantie voor het betalen van de <i>schade</i> .
WAM	is de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen.
Wedstrijd	is een rit met uw <i>auto</i> waarbij het om snelheid, regelmatigheid of behendigheid gaat.
Wij	is ABN AMRO Schadeverzekering N.V.
Whiplash	is een cervicaal of lumbaal acceleratie- of deceleratieletsel van de wervelkolom met eventuele neuropsychologische- of vestibulaire afwijkingen.
Zaak	is een tastbaar voorwerp zoals omschreven in het Burgerlijk Wetboek.
Zaakschade	is materiële beschadiging of verlies van een <i>zaak</i> en de gevolgen daarvan.