

# Goed voor Elkaar

## Algemene voorwaarden particulier

Versie AV2025-0.1

# Inhoudsopgave

1 Algemene voorwaarden en productvoorwaarden.....	4
1.1 Heeft u vragen? .....	4
1.2 Hoe geeft u een schade door? .....	4
2 Algemeen.....	5
2.1 Wat bedoelen wij met? .....	5
2.3 Wat verwachten wij van u? .....	5
2.4 Wat geldt bij een pakket? .....	5
2.5 Kunt u een vergoeding krijgen op grond van een andere verzekering? .....	5
2.6 Welk recht is van toepassing? .....	6
3 Begin en einde van de verzekering .....	6
3.1 Wanneer begint uw verzekering? .....	6
3.2 Hoelang duurt uw verzekering? .....	6
3.3 Wanneer kunt u de verzekering opzeggen? .....	6
3.4 Wanneer kunnen wij uw verzekering stoppen? .....	7
3.5 Wanneer stopt de verzekering zonder opzegging? .....	8
4 Premie .....	9
4.1 Op welk moment betaalt u de premie? .....	9
4.2 Op welke manier betaalt u de premie? .....	9
4.3 Hoe snel moet u betalen? .....	9
4.3.1 Automatische incasso.....	9
4.3.2 Geen automatische incasso .....	9
4.4 Wat zijn de gevolgen als u niet betaalt? .....	10
5 Niet verzekerd .....	10
5.1 Wanneer is schade niet verzekerd? .....	10
5.2 Schade door ernstige conflicten (molest) .....	10
5.3 Schade door aardbeving of vulkanische uitbarsting .....	10
5.4 Schade door atoomkernreacties .....	11
5.5 U pleegt fraude.....	11
5.6 Schade door opzet.....	12
5.6.1 In welke gevallen geldt de opzetsluiting?.....	12

5.7	U heeft een betalingsachterstand.....	12	verzekeringen
5.8	U houdt zich niet aan uw verplichtingen .....	13	
5.9	Schade door criminele activiteiten .....	13	
5.10	Sanctiewet- en regelgeving .....	13	
5.11	Terrorisme .....	14	
6.	Verplichtingen bij schade .....	14	
6.1	Wat zijn uw plichten als u schade heeft?.....	14	
6.2	Wat gebeurt er als u zich niet houdt aan de plichten bij schade?.....	15	
6.3	Hoe lang kunt u nog reageren als wij een schade niet vergoeden? .....	15	
7	Aanpassen van premie, voorwaarden of kortingen.....	16	
7.1	Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?.....	16	
7.2	Hoe informeren wij u over de verandering van uw verzekering? .....	16	
7.3	Zijn de wijzigingen uitsluitend ten gunste van de verzekeringnemers?.....	17	
7.4	Wanneer kunt u uw verzekering stoppen?.....	17	
8	Belangrijke wijzigingen.....	17	
8.1	Welke veranderingen moet u of uw nabestaande aan ons doorgeven?.....	17	
8.2	Heeft u geen belang meer bij de verzekering? .....	17	
8.3	Woont u niet meer in Nederland? .....	17	
8.4	Meldt u een wijziging niet of niet op tijd? .....	18	
9	Privacy .....	19	
9.1	Hoe gaan wij om met uw privacy? .....	19	
9.2	Waarvoor gebruiken wij uw gegevens? .....	19	
9.3	Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem) .....	20	
10	Klachten.....	20	
10.1	Bent u niet tevreden over ons product of onze dienstverlening?.....	20	
10.2	Bent u niet tevreden met onze oplossing? .....	20	
11.	Begrippen .....	21	

Wij vinden het belangrijk dat u precies weet wat u kunt verwachten als u bij ons verzekerd bent. In deze voorwaarden staan afspraken tussen u en ons. Dit is de overeenkomst die u met ons sluit. Er staat ook wat er gebeurt als u een afspraak niet nakomt. Zo weet u precies waar u aan toe bent.

# 1 Algemene voorwaarden en productvoorwaarden

De algemene voorwaarden zijn de spelregels die gelden voor alle verzekeringen. Voor elke verzekering in uw pakket gelden aanvullende productvoorwaarden. In de productvoorwaarden van uw verzekering leest u waar u voor verzekerd bent. Soms is er ook extra informatie in de *clausules* en/of op uw *polis* opgenomen. Alle voorwaarden, *clausules* en *polis* vormen samen één geheel.

Het kan gebeuren dat deze documenten elkaar tegenspreken. In dat geval volgen we de volgende regels:

- Staat er informatie in de *clausules* en op uw *polis* die afwijkt van de productvoorwaarden of de algemene voorwaarden? Dan geldt de informatie op uw *polis* met de *clausules*;
- Staat er informatie in de productvoorwaarden die afwijkt van de algemene voorwaarden? Dan gelden de productvoorwaarden.

## 1.1 Heeft u vragen?

Bel dan naar uw verzekeringsadviseur. Het telefoonnummer vindt u op uw *polis*.

## 1.2 Hoe geeft u een schade door?

Heeft u schade? Geef dit dan zo snel mogelijk door. Dat kan op verschillende manieren:

- U kunt uw verzekeringsadviseur bellen. Het telefoonnummer staat op uw *polis*.
- U kunt de schade schriftelijk of online doorgeven met een schadeformulier.

## 2 Algemeen

### 2.1 Wat bedoelen wij met?

In deze voorwaarden leggen wij vast welke afspraken er gelden tussen u en ons.

Met u bedoelen wij alle personen die bij ons verzekerd zijn. Met verzekeringnemer bedoelen wij de persoon die de verzekering bij ons heeft afgesloten.

Wij zijn VCN Verzekeringen B.V. (Verzeke­rings Combinatie *Nederland*), VCN is onderdeel van de Veldsink Groep. Ons adres is de Pinckart 54, 5674 CC Nuenen. Ons inschrijfnummer bij de Kamer van Koophandel is 17078975. VCN Verzekeringen B.V. staat geregistreerd bij de Autoriteit Financiële markten (AFM) onder nummer 12020582.

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen en dat wij de verzekerde schade betalen, in natura vergoeden, de uitkering doen of hulp en bijstand verlenen zoals is afgesproken. Wij helpen u zo snel mogelijk.

### 2.3 Wat verwachten wij van u?

U bent verplicht ons bij het afsluiten van de verzekering juiste en volledige informatie te geven. Deze mededelingsplicht is vastgelegd in artikel 7:928 lid 1 BW en verder. Bij 'Belangrijke wijzigingen' ziet u wat u in ieder geval aan ons door moet geven.

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

Heeft u schade? Dan moet u zich aan een aantal afspraken houden die in artikel 6.1 zijn beschreven.

### 2.4 Wat geldt bij een pakket?

Als u een verzekering afsluit, wordt deze meestal onderdeel van een pakket. Een pakket bestaat uit één of meer verzekeringen. Een pakket kan uit verzekeringen van verschillende verzekeraars bestaan. U ontvangt een pakketoverzicht. Hierop staan de verzekeringen die bij uw pakket horen.

Als u meerdere verzekeringen in uw pakket heeft, dan kunt u korting krijgen op uw premie. Dit noemen wij pakketkorting.

### 2.5 Kunt u een vergoeding krijgen op grond van een andere verzekering?

Een schade kan door anderen vergoed worden. In dat geval geldt het volgende: Wij vergoeden geen schade die u kunt ontvangen:

- Via een wet, een regeling of een voorziening;
- Via een bestaande garantieregeling;
- Via een andere verzekering van u als verzekeringnemer;

- of van een ander.

Wij vergoeden geen schade of kosten die onder een andere verzekering verzekerd zijn of verzekerd zouden zijn als u de verzekering bij ons niet had afgesloten. Dan geldt deze ‘Na u bepaling’. Deze bepaling is vooral van belang voor verzekeraars die de schade op elkaar verhalen als de schade door beide verzekeringen kan worden vergoed. Wij vergoeden alleen de schade of kosten die op de andere verzekering niet vergoed worden wanneer de schade hoger is dan het bedrag waarvoor u bij de andere verzekeraar bent verzekerd. Wij vergoeden niet uw eigen risico op de andere verzekering.

## 2.6 Welk recht is van toepassing?

Op al onze voorwaarden geldt het *Nederlandse* recht.

# 3 Begin en einde van de verzekering

## 3.1 Wanneer begint uw verzekering?

U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op uw *polis* staat bij de betreffende verzekering.

Heeft u een verzekering aangevraagd? Dan heeft u 14 dagen bedenktijd vanaf de dag waarop u de *polis* van uw verzekering heeft ontvangen. Binnen die periode heeft u het recht om uw verzekering te ontbinden per de ingangsdatum. Wij handelen dan alsof de verzekering nooit heeft bestaan. U hoeft geen reden te noemen.

U kunt de bedenktijd daarom alleen gebruiken als u nog geen schade heeft gemeld. Als u gebruik maakt van de bedenktijd kunt u ook geen schade meer melden.

## 3.2 Hoelang duurt uw verzekering?

Als de verzekering begint, bent u verzekerd tot de verlengingsdatum van de verzekering (of het pakket). Aan het einde van de looptijd van de verzekering verlengen wij elk jaar uw verzekering (of het pakket) automatisch met weer één jaar. Dit doen wij per de verlengingsdatum die op uw *polis* staat. Bent u het niet eens met de verlenging? Dan kunt u de verzekering opzeggen. In het volgende artikel leest u hoe u dat doet.

## 3.3 Wanneer kunt u de verzekering opzeggen?

- De verzekeringnemer kan de verzekering(en) dagelijks opzeggen via een brief of e-mail;
- Er is geen opzegtermijn. De verzekering stopt op de dag die u aangeeft. Ontvangen wij uw opzegging pas na die dag, dan stopt de verzekering op de dag waarop wij de opzegging ontvangen. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug. Heeft u een achterstand? Dan krijgt u geen geld terug maar verrekenen wij de premie tot de datum van opzegging;

- U kunt de verzekering ook opzeggen als u geen belang meer hebt bij de verzekering. Bijvoorbeeld bij verkoop van uw woning of auto. Geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door. De verzekering stopt op het moment dat u geen belang meer hebt. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

### 3.4 Wanneer kunnen wij uw verzekering stoppen?

In de volgende gevallen mogen wij uw verzekering(en) stoppen:

- Aan het einde van de looptijd van de verzekering of het pakket. Als wij dit doen laten wij u dit minimaal twee maanden voor het einde van de looptijd weten;
- Wij kunnen de verzekering stoppen als het risico wijzigt en wij dat gewijzigde risico niet willen verzekeren;
- U heeft ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie gegeven met de bedoeling om ons te misleiden, toen u de verzekering afsloot of tijdens de looptijd van de verzekering. Dan kunnen wij deze verzekering direct stopzetten. U krijgt geen premie terug;
- U heeft ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen u de verzekering afsloot of tijdens de looptijd van de verzekering. Maar als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij uw verzekering niet hebben geaccepteerd. Dan kunnen wij deze verzekering direct stopzetten. Dat geldt ook voor alle andere verzekeringen die u bij ons heeft. U krijgt geen premie terug;
- U meldde een belangrijke verandering niet. Wij mogen de verzekering waarvoor de verandering geldt, stoppen. Er geldt voor ons een opzegtermijn van 2 maanden;
- Nadat wij een uitkering op grond van deze verzekering hebben verleend of een beroep op deze verzekering hebben afgewezen. Er geldt voor ons een opzegtermijn van 2 maanden;
- Door uw gedrag is er sprake van een vertrouwensbreuk. Bijvoorbeeld als u gewelddadig bent, ons bedreigt of intimideert, medewerkers ongewenst behandelt of onze eigendommen beschadigt. Dan kunnen wij deze verzekering direct stopzetten. U krijgt geen premie terug. Is het vertrouwen dusdanig beschadigd, dat ook niet van ons kan worden verwacht dat wij de andere verzekeringen voortzetten? Dan kunnen wij uw andere verzekeringen ook stopzetten. Wij doen dat met een opzegtermijn van twee maanden, tenzij de verzekering eerder stopt door het einde van de looptijd van de verzekering;
- U heeft de eerste premie niet of niet op tijd betaald, dan komt er geen verzekering tot stand en stoppen wij de verzekering met terugwerkende kracht. Een aanmaning is daarvoor niet nodig;

- Gaat het om de vervolgpremie, dan stoppen wij de verzekering nadat wij u hebben aangemaand en u dan nog steeds niet betaald heeft;
- U heeft *fraude* gepleegd. Dan kunnen wij deze verzekering direct stopzetten. U krijgt geen premie terug; Dat geldt ook voor alle andere verzekeringen die u bij ons heeft.
- U staat op een sanctielijst. De verzekering stopt op de datum van vermelding op de sanctielijst. U krijgt geen premie terug;
- U heeft bovenmatig veel schades geclaimd. Wij kunnen dan na onderzoek naar de oorzaken van de schade de verzekering stoppen. Er geldt voor ons dan een opzegtermijn van 2 maanden. Heeft u teveel premie betaald, dan krijgt u die terug;
- U bent failliet verklaard. De verzekering stopt vanaf het moment dat u failliet bent verklaard. Of vanaf het moment dat op u de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) van toepassing is verklaard. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug;
- U heeft een schade gemeld die u met opzet en/of onder invloed van alcohol of drugs of andere bedwelmende stoffen heeft veroorzaakt. Er geldt voor ons dan een opzegtermijn van 2 maanden. U krijgt geen premie terug;
- Als wij constateren dat het voortzetten van de verzekering in redelijkheid voor ons een onaanvaardbaar groot risico is. Wij kunnen in onze beoordeling de door u geclaimde schades meewegen. Er geldt voor ons een opzegtermijn van 2 maanden;

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

### 3.5 Wanneer stopt de verzekering zonder opzegging?

Nadat wij schriftelijk geïnformeerd worden, stopt de verzekering zonder opzegging:

- Als u geen belang meer heeft bij de verzekering. Bijvoorbeeld bij verkoop van uw woning of auto. Geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door;
- Vanaf het moment dat u failliet bent verklaard. Of vanaf het moment dat op u de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) van toepassing is verklaard.

Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.



## 4 Premie

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

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

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

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

### 4.3 Hoe snel moet u betalen?

#### 4.3.1 Automatische incasso

Betaalt u de premie via automatische incasso? Dan schrijven wij de premie af rond de datum waarop u de premie moet betalen. Wij moeten de premie binnen veertien dagen van uw rekening kunnen afschrijven. Lukt dat niet? Bijvoorbeeld omdat u te weinig saldo heeft? Dan ontvangt u een herinnering. Betaalt u de premie ook niet op een andere manier binnen veertien dagen? Dan bent u niet meer verzekerd. Dan ontvangt u van ons een tweede herinnering. U bent niet meer verzekerd vanaf de eerste dag van de periode waarover de premie betaald had moeten worden. En heeft u ook geen recht meer op een schadevergoeding.

U blijft wel verplicht om de premie te betalen. Betaalt u alsnog de volledige premie? En betaalt u ook de rente en alle incassokosten die wij hebben gemaakt om u te laten betalen? Dan gaat de dekking van de verzekering(en) weer in op de volgende dag nadat wij alle openstaande premie, rente en incassokosten hebben ontvangen.

#### 4.3.2 Geen automatische incasso

Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch af te laten schrijven? Dan moet u de premie zelf aan ons overmaken. U moet dat doen binnen veertien dagen na de datum op de rekening die u van ons ontvangt. Betaalt u de premie niet op tijd? Dan ontvangt u van ons een herinnering. Betaalt u de premie dan niet binnen veertien dagen? Dan bent u niet meer verzekerd. Dan ontvangt u van ons een tweede herinnering. U bent niet meer verzekerd vanaf de eerste dag van de periode waarover de premie betaald had moeten worden. En heeft u ook geen recht meer op een schadevergoeding.

U blijft wel verplicht om de premie te betalen. Betaalt u alsnog de volledige premie? En betaalt u ook de rente en de incassokosten die wij hebben gemaakt om u te laten betalen? Dan gaat de dekking van de verzekering(en) weer in op de volgende dag nadat wij alle openstaande premie, rente en incassokosten hebben ontvangen.

#### 4.4 Wat zijn de gevolgen als u niet betaalt?

- Als u de eerste premie niet heeft betaald, dan komt er geen verzekering tot stand en stoppen wij de verzekering met terugwerkende kracht vanaf ingangsdatum. Een aanmaning is daarvoor niet nodig. Eventuele uitgekeerde schade kunnen wij op u verhalen en een ingediende schade nemen wij niet meer in behandeling;
- Gaat het om de vervolgpremie, dan stoppen wij de verzekering nadat wij u hebben aangemaand en nog steeds niet betaald heeft;
- Wij mogen een procedure starten of maatregelen treffen om onze vordering op u te incasseren. Zowel de buitengerechtelijke als de gerechtelijke kosten komen voor uw rekening;
- Wij mogen de achterstallige premie verrekenen met een eventuele schade die u heeft;
- Wij mogen u registreren als wanbetaler.

## 5 Niet verzekerd

### 5.1 Wanneer is schade niet verzekerd?

Hieronder staan de algemene gevallen waarin een schade niet is verzekerd. Deze gelden voor alle verzekeringen. Per verzekering zijn er aanvullende situaties waarin een schade niet is verzekerd. Deze aanvullende situaties vindt u in de productvoorwaarden en *clausules* van de verschillende verzekeringen.

### 5.2 Schade door ernstige conflicten (molest)

Is er schade door *ernstige conflicten (molest)*? Dan is deze schade niet verzekerd.

Bij *ernstige conflicten*, zoals een oorlog, kan enorme schade ontstaan. De schade die dan ontstaat, is groter dan verzekeraars kunnen betalen. Daarom is schade door *ernstige conflicten* niet verzekerd.

- *Ernstige conflicten* zijn bij alle verzekeraars uitgesloten;
- Wij volgen de omschrijving van de term *molest* die is vastgesteld door het Verbond van Verzekeraars.

Bij Begrippen vindt u de volledige omschrijving.

### 5.3 Schade door aardbeving of vulkanische uitbarsting

Is er schade door *aardbeving* of *vulkanische uitbarsting*? Dan is deze schade niet verzekerd.

Voor zowel de *aardbeving* als de *vulkanische uitbarsting* maakt het niet uit of deze verschijnselen door of in verband met de natuur of menselijk handelen zijn ontstaan.

Bij Begrippen vindt u de volledige omschrijving.

## 5.4 Schade door atoomkernreacties

Is er schade door *atoomkernreacties* en alles dat daarmee te maken heeft? Dan is deze schade niet verzekerd.

- Het maakt niet uit hoe de *atoomkernreactie* is ontstaan;
- Wel verzekerd is schade door radioactieve stoffen buiten een kerninstallatie als de verantwoordelijke daarvoor de juiste vergunningen heeft. Maar het is niet verzekerd als een derde aansprakelijk is voor de schade.

Bij Begrippen vindt u de volledige omschrijving.

## 5.5 U pleegt fraude

Wij handelen bij (een vermoeden van) *fraude* volgens het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen. De volledige tekst leest u op de website van het Verbond van Verzekeraars, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

U pleegt *fraude* als u bij het aanvragen van een verzekering of tijdens de looptijd van uw verzekering of bij een schade niet de waarheid of niet alles vertelt:

- Om een (hogere) vergoeding van ons te krijgen;
- Of om een verzekering af te sluiten of te houden.

Voorbeelden van *fraude* zijn:

- Als u meer claimt dan de schade die u heeft geleden;
- Als u bedragen op de nota's of bewijsstukken verandert;
- Als u een reeds uitgekeerd of afgewezen schade, nogmaals opgeeft;
- Als u opzettelijk een schade veroorzaakt en doet alsof het een ongeluk was.

Heeft u *gefraudeerd* met schade? Dan is deze schade niet verzekerd. Hebben wij deze schade al vergoed? Dan moet u deze aan ons terugbetalen.

Daarnaast:

- Is ons *fraude*beleid zoals vermeld op onze website van toepassing;
- Kunnen wij aangifte doen bij de politie;
- Kunnen wij al uw verzekeringen direct stopzetten als wij *fraude* ontdekken. U krijgt geen premie terug;
- Moet u de claimbehandelingskosten en de kosten van het onderzoek naar de *fraude* aan ons terugbetalen;
- Kunnen wij uw persoonsgegevens opnemen in onze eigen database en in landelijke registers. Andere verzekeraars kunnen deze gegevens inzien via de Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem).

## 5.6 Schade door opzet

- U hebt geen dekking als u in strijd met het recht met opzet iets doet of niet doet waardoor schade ontstaat. De werkelijke toegebrachte schade is hierbij een te verwachten of normaal gevolg van wat u doet of niet doet. Heeft u geen dekking? Dan heeft u dat ook niet voor de schade die mogelijk later nog ontstaat;
- Wij kunnen de verzekering ook stoppen als er sprake is van opzet.

### 5.6.1 In welke gevallen geldt de opzetuitsluiting?

De uitsluiting geldt als u zich maatschappelijk ongewenst of crimineel gedraagt. Dat is in ieder geval zo bij gedragingen die een gevaar voor personen of zaken kunnen opleveren, zoals:

- Brandstichting, vernieling en beschadiging;
- Afpersing, bedrog, oplichting, bedreiging, beroving, verduistering, diefstal en inbraak. Ook als u dat met een computer of ander (technisch) hulpmiddel doet;
- Geweldpleging, mishandeling, doodslag en moord.

Er is sprake van opzet, als u iets doet of niet doet waarbij u:

De bedoeling heeft schade te veroorzaken (opzet als oogmerk);

- Niet de bedoeling heeft schade te veroorzaken, maar u zeker weet dat er schade ontstaat (opzet met zekerheidsbewustzijn);
- Niet de bedoeling heeft schade te veroorzaken, maar u de aanmerkelijke kans dat er schade ontstaat voor lief neemt. En toch handelt u (niet) zo (voorwaardelijk opzet).

Opzet wordt objectief uit de feiten, omstandigheden en/of uw gedragingen afgeleid.

Deze opzetuitsluiting geldt ook bij:

- Groepsaansprakelijkheid;

als u niet zelf maar wel iemand in een groep waarvan u deel uitmaakt iets doet of niet doet.

- Alcohol en drugs.

als u zoveel alcohol, drugs of andere (bedwelmende) stoffen heeft gebruikt dat u uw eigen wil niet meer kon bepalen. Of als iemand in een groep waarvan u deel uitmaakt zoveel alcohol, drugs of andere (bedwelmende) stoffen heeft gebruikt dat hij of zij de eigen wil niet meer kon bepalen.

## 5.7 U heeft een betalingsachterstand

Heeft u een betalingsachterstand? Dan kan dat gevolgen hebben voor de dekking. Wij verwijzen u naar artikel 4.4 van deze voorwaarden.

## 5.8 U houdt zich niet aan uw verplichtingen

- Heeft u zich niet aan de verzekeringsvoorwaarden gehouden?
- Of doet u iets wat nadelig voor ons kan zijn?
- Of misleidt u ons door bijvoorbeeld onjuiste of onvolledige informatie te geven?

Dan betalen wij niet voor schade die hierdoor is ontstaan en kan het zijn dat wij de schade op u verhalen.

## 5.9 Schade door criminele activiteiten

Wordt de verzekerde zaak gebruikt voor criminele en strafbare activiteiten? Zijn er bijvoorbeeld criminele activiteiten in de verzekerde woning?

Dan betalen wij de schade niet.

Met criminele en strafbare activiteiten bedoelen wij bijvoorbeeld:

- Overtreding van de Opiumwet;
- Een misdrijf op grond van de Wet wapens en munitie;
- Mensenhandel;
- Het geven van een andere identiteit aan gestolen voertuigen (omkatten);
- Opslag van gestolen goederen of de handel daarmee;
- Opslag of vervoer van illegaal vuurwerk;
- Een misdrijf tegen de openbare orde.

Het maakt daarbij niet uit:

- Of u of een andere verzekerde hiervan wel of niet op de hoogte was;
- Of de schade hierdoor wel of niet veroorzaakt of ontstaan is.

U bent ook niet verzekerd voor schade die ontstaat terwijl u een misdrijf pleegt, eraan meedoet, of een misdrijf voorbereidt.

## 5.10 Sanctiewet- en regelgeving

Wij mogen geen zaken doen met personen en geen schade vergoeden als dat in strijd is met de nationale of internationale sanctiewet en sanctieregelgeving. De verzekeringsovereenkomst komt daarom niet tot stand als u op een sanctielijst staat.

En wij mogen uw de verzekering per direct stoppen als u op een sanctielijst komt te staan. Ook hebben wij dan de mogelijkheid om uw andere verzekeringen bij ons te stoppen.

## 5.11 Terrorisme

De schade die ontstaat door *Terrorisme* kunnen wij soms niet zelf op ons nemen. Daarom hebben wij die herverzekerd bij de *Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT)*. 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 die deelnemen aan deze verzekering en alleen voor alle gebeurtenissen waarvoor de verzekering schade vergoedt.

Is de schade die ontstaat door *Terrorisme* in een jaar hoger dan één miljard? Dan stelt de *NHT* een uitkeringspercentage vast: de *NHT* besluit hoeveel procent zij vergoedt aan de verzekeraars die aan de verzekering deelnemen.

Worden wij gekort omdat de totale schade hoger is dan één miljard per jaar? Dan betekent dat dat wij ook uw uitkering gaan korten.

Blijft de totale schade onder één miljard, of keert de *NHT* om andere reden niet aan ons uit? In dat geval keren wij uit zoals staat in uw *polisvoorwaarden*.

Wilt u hier meer over weten? Kijk op de website van de *NHT* voor nieuws en achtergronden: [NHT.vereende.nl](http://NHT.vereende.nl).

Dit artikel is niet van toepassing op de keuzedekking Glas van Goed voor Elkaar voorwaarden Woonhuisverzekering artikel 4.4 en Goed voor Elkaar voorwaarden Inboedelverzekering artikel 4.6.

## 6. Verplichtingen bij schade

Schade is al vervelend genoeg. U mag van ons verwachten dat wij u bij schade snel en goed helpen. daar hebben wij wel uw hulp bij nodig.

### 6.1 Wat zijn uw plichten als u schade heeft?

Probeer altijd om meer schade te voorkomen of te beperken.

- Meld de schade zo snel mogelijk bij ons. Dan zetten wij direct alles in gang om u te helpen;
- Vul het schadeformulier zo nauwkeurig mogelijk in;
- Werk mee aan onze inspanningen om de schade te onderzoeken en herstellen;
- Geef ons alle informatie die nodig is om de schade of de *polisdekking* te beoordelen, bijvoorbeeld aankoopnota's en/of foto's. Stuur ons een kopie van uw legitimatiebewijs als wij hierom vragen. Soms vragen wij dit voordat wij een schade vergoeden. Bijvoorbeeld als wij moeten controleren of u op een sanctielijst staat. Zorg er wel altijd voor dat uw BSN-nummer en pasfoto niet zichtbaar zijn;
- Werk zo goed mogelijk mee als wij u iets vragen;
- Doe niets waardoor wij benadeeld worden of waardoor wij de schade niet goed kunnen vaststellen of onderzoeken;

- Laat de afhandeling van de schade helemaal aan ons over. Doe geen betaling. Beloof niet aan anderen dat wij een schade vergoeden. Zelfs niet als u denkt dat u aansprakelijk bent;
- Overleg altijd eerst met ons voordat u, beschadigde zaken weggooit, de schade laat herstellen of kosten maakt hiervoor;
- Doe zo snel mogelijk aangifte bij de politie bij een misdrijf of een vermoeden van een misdrijf of een poging daartoe. Bijvoorbeeld bij diefstal, poging tot diefstal, vandalisme, beroving, afpersing, aanrijding, aanvaring of een ander strafbaar feit. En stuur ons het bewijs van uw aangifte;
- Als het gaat om diefstal, verduistering of vermissing van zaken, dan kunnen wij u vragen het eigendomsrecht daarvan aan ons over te dragen. U ontvangt de vergoeding in dat geval nadat u dit heeft gedaan;
- Erken geen schuld of aansprakelijkheid. Daarnaast mag u geen betaling doen of schikking toezeggen;
- Geef aan of de schade ook op een andere verzekering verzekerd is.

Houdt u zich niet aan deze afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op het bedrag dat wij bij schade betalen of leiden tot het beëindigen of aanpassen van uw verzekering.

## 6.2 Wat gebeurt er als u zich niet houdt aan de plichten bij schade?

Wij kunnen beslissen dat wij uw schade niet of niet helemaal vergoeden. Ook kunnen wij de kosten van onderzoek en schadebehandeling bij u of de verzekerde in rekening brengen of de behandeling van de schade stopzetten.

## 6.3 Hoe lang kunt u nog reageren als wij een schade niet vergoeden?

Bent u het niet eens met onze beslissing? Laat ons dat dan weten. Wij lichten ons besluit graag toe. Als u het niet eens bent met een beslissing, kunt u dit binnen 3 jaar bij ons melden. De termijn van 3 jaar begint op de dag volgend op de dag dat wij u een bericht hebben gestuurd over onze beslissing. Daarna heeft u geen recht meer op schadevergoeding.

## 7 Aanpassen van premie, voorwaarden of kortingen

### 7.1 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?

In bepaalde gevallen kan het voor ons nodig zijn om de premie en/of de voorwaarden van onze verzekering(en) te veranderen. Bijvoorbeeld door de premie te verhogen of de dekking aan te passen. Dat doen wij dan bij alle verzekeringen van eenzelfde soort. Wij kunnen de premie en/ of voorwaarden veranderen bij verlenging van de verzekering(en) of tussentijds.

- **Aanpassing bij verlenging van de verzekering(en):**  
Wanneer deze verzekering(en) verlengd worden, kunnen wij de premie en/of voorwaarden veranderen. De veranderingen gaan dan in op de eerste dag van de nieuwe looptijd.
- **Aanpassing tijdens de looptijd van de verzekering(en):**
  - Als de regelgeving verandert. In bijzondere gevallen kunnen wij genoodzaakt zijn tussentijds de premie en/of voorwaarden te veranderen. Er kan namelijk een situatie ontstaan waarin wij met de verandering niet kunnen wachten tot de verzekering(en) verlengd worden: Dit kunnen wij doen bijvoorbeeld als een wetswijziging of een besluit van de toezichthouder dit noodzakelijk maakt. Of als het zeer ernstige financiële gevolgen voor ons zou hebben als we de premies en/of voorwaarden niet op tijd wijzigen. Wij doen dat alleen als het echt nodig is en zullen de noodzaak van de wijziging dan goed onderbouwen.
- Als uw gebruik van de verzekering opvalt. Als u een schade meldt, behandelen wij die zoals beschreven in de *polisvoorwaarden*. Wij beoordelen altijd de omstandigheden waardoor de schade ontstond. Als wij daar een aanleiding voor zien, kunnen wij uw verzekering aanpassen. Bijvoorbeeld als u veel schades claimt, of als de soort schade of de oorzaak van de schade opvalt. Of als er sprake is van strafbare feiten. Wij kunnen dan bijvoorbeeld besluiten om de premie en/of uw eigen risico te verhogen, om aanvullende voorwaarden te stellen en/of beveiligingsmaatregelen te verplichten. Wij laten u weten wanneer de aanpassingen ingaan. Bent u het niet eens met de wijzigingen? Dan kunt u de verzekering binnen 1 maand nadat u onze mededeling heeft ontvangen, opzeggen. De verzekering eindigt dan op de datum dat de wijziging zou ingaan.

### 7.2 Hoe informeren wij u over de verandering van uw verzekering?

Wanneer wij de premie en/of voorwaarden veranderen, sturen wij uiterlijk één maand voor het ingaan van de verandering een brief of een e-mail naar de verzekeringnemer. Wij leggen hierin uit waarom de verandering nodig is, wat er precies verandert en per wanneer.



### 7.3 Zijn de wijzigingen uitsluitend ten gunste van de verzekeringnemers?

Veranderen wij de algemene voorwaarden en/of de productvoorwaarden uitsluitend ten gunste van de verzekeringsnemers? En doen wij dit zonder een premie aanpassing? Dan is de inhoud van de nieuwe voorwaarden vanaf de datum van invoering ook voor u van toepassing. Dit geldt ook zonder een brief of email voor invoering.

### 7.4 Wanneer kunt u uw verzekering stoppen?

Bent u het niet eens met de veranderingen? Dan kan de verzekeringnemer de verzekering stoppen. De verzekeringnemer moet ons dan een brief of e-mail sturen waarin staat dat hij de verzekering wil stoppen. De verzekeringnemer moet dit doen binnen één maand na de datum die op het bericht staat over het aanpassen van de verzekering(en). Als de verzekeringnemer ons geen brief stuurt binnen deze termijn van één maand, dan gelden de veranderingen voor de verzekeringnemer en die meeverzekerden.

## 8 Belangrijke wijzigingen

### 8.1 Welke veranderingen moet u of uw nabestaande aan ons doorgeven?

Bij het afsluiten van de verzekering geeft u ons informatie over uzelf en de eventuele andere verzekerden. En over wat u wilt verzekeren. Wijzigt hier iets in? Geef dit dan binnen 30 dagen aan ons door. Bijvoorbeeld:

- U krijgt een nieuw postadres of e-mailadres;
- Uw gezinssituatie verandert. Bijvoorbeeld: u krijgt een kind. Of u gaat scheiden. Of u overlijdt;
- U gaat activiteiten uitvoeren die als zakelijk gezien kunnen worden. U wordt bijvoorbeeld freelancer. Of u doet aan fotografie en vraagt hiervoor een vergoeding;
- U wordt failliet verklaard of de rechter gaat akkoord met uitstel (surseance) van betaling.

### 8.2 Heeft u geen belang meer bij de verzekering?

Heeft u bijvoorbeeld uw woning verkocht? Of iets anders dat u verzekerd heeft? Of is uw auto gestolen die u bij ons heeft verzekerd? Geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door. De verzekering stopt op het moment dat u geen belang meer hebt. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

### 8.3 Woont u niet meer in Nederland?

Heeft u een particuliere verzekering afgesloten? Dan moet u een geldig woonadres in *Nederland* hebben. Alleen een postbus is niet genoeg. De verzekering stopt vanaf het

moment dat u niet meer in *Nederland* woont. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

## 8.4 Meldt u een wijziging niet of niet op tijd?

Dan ziet u hieronder welke gevolgen dit kan hebben:

- Hadden wij de verzekering gestopt als u de wijziging op tijd had gemeld? Of hadden wij door de wijziging de verzekering aangepast en volgens de nieuwe voorwaarden was de schade niet verzekerd?

Dan bent u voor deze schade niet meer verzekerd en betalen wij geen schade;

- Zouden wij door de wijziging de verzekering aangepast hebben onder nieuwe voorwaarden?

Dan beoordelen wij de schade op basis van de nieuwe voorwaarden;

- Hadden wij door de wijziging de premie verhoogd?

Dan vergoeden wij de schade niet helemaal, maar alleen de schade in verhouding met de premie die u heeft betaald. De extra premie en assurantiebelasting vanaf de datum waarop de verandering plaatsvond moet u alsnog betalen.

Heeft u een wijziging niet of niet op tijd gemeld aan ons en is de schade ontstaan? Dan ziet u hieronder welke gevolgen dit voor uw verzekering kan hebben:

- De verzekering eindigt automatisch 30 dagen na de dag van de wijziging;
- Maar zouden wij de verzekering zonder of met aanpassingen voortzetten als u de wijziging op tijd aan ons had gemeld? Dan beëindigen wij de verzekering niet en loopt de verzekering zonder of met aanpassingen door.

Heeft uw een wijziging niet of niet op tijd gemeld aan ons en is nog geen schade ontstaan? Dan kunnen wij de verzekering stopzetten met een opzegtermijn van 2 maanden. Wij kunnen ook besluiten om uw premie, voorwaarden, eigen risico en/of kortingen van de verzekering(en) aan te passen. U kunt ons binnen 30 dagen laten weten of u de verzekering wilt stopzetten.

## 9 Privacy

### 9.1 Hoe gaan wij om met uw privacy?

U kunt erop vertrouwen dat wij zorgvuldig omgaan met alle gegevens die u aan ons verstrekt en ervoor zorgen dat verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens wordt voorkomen. *Op de verwerking van persoonsgegevens is de gedragscode "Verwerking persoonsgegevens verzekeraars" van het Verbond van Verzekeraars van toepassing. De volledige tekst van deze gedragscode is te raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars (zie: [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)). De gedragscode kan ook worden opgevraagd bij het Verbond van Verzekeraars (postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer 070-333 8500).* Wij houden ons ook aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onze regels over hoe wij omgaan met uw gegevens vindt u ook terug in onze privacyverklaring. Deze privacyverklaring kunt u inzien op de website van ons zoals genoemd op uw polis.

### 9.2 Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens:

- Om u producten en diensten te leveren. Soms wisselen we uw gegevens uit met bedrijven waarmee wij samenwerken, bijvoorbeeld hulpinstanties, dienstverleners, experts en schadeherstelbedrijven. Met deze bedrijven hebben wij afspraken gemaakt om zorgvuldig met uw gegevens om te gaan;
- Om producten en diensten te verbeteren;
- Om risico's in te schatten;
- Om onderzoek te doen naar uw kenmerken en voorkeuren. Bijvoorbeeld om u op het juiste moment een persoonlijk aanbod te kunnen doen;
- Om u informatie te geven over onze andere producten en diensten;
- Om bij te houden hoe en wanneer wij contact met u hebben. Bijvoorbeeld: Om te achterhalen wat wij met u afgesproken hebben of om de medewerkers te coachen en te trainen;
- Om ons aan de wet te houden;
- Om wetenschappelijk onderzoek te doen;
- Om statistisch of marktonderzoek te doen;
- Om te zorgen dat de financiële sector veilig en betrouwbaar blijft;
- Om *fraude* te voorkomen of tegen te gaan. Bijvoorbeeld kunnen wij de Stichting CIS vragen uw gegevens op te nemen. Deze stichting gebruikt de gegevens om *fraude* tegen te gaan. In het privacyreglement van deze stichting leest u hoe de stichting met uw gegevens omgaat. Meer informatie vindt u op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

### 9.3 Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem)

Hoe raadplegen wij CIS bij de aanvraag van een verzekering?

Bij de aanvraag van een verzekering controleren wij iedere kandidaat-verzekerde via het Centraal Informatie Systeem van de *Nederlandse* verzekeringsmaatschappijen ('CIS'). In deze databank staan gegevens over eerdere schades. En ook of een verzekeraar ooit een verzekering van een kandidaat-verzekerde, huisgenoot of belanghebbende heeft beëindigd. Aan de hand van de gegevens die wij daar aantreffen, kunnen wij een verzekering weigeren. Meer informatie en het privacyreglement van de Stichting CIS vindt u op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

Welke gegevens leggen we vast bij CIS als u een schade meldt? Als u een schade meldt, leggen wij de gegevens van deze schade en uw persoonsgegevens altijd vast bij de Stichting CIS. Het maakt daarbij niet uit of de schade door uw schuld is ontstaan. Beëindigen wij uw verzekering als u heeft *gefraudeerd* of als u uw contractuele verplichtingen niet bent nagekomen? Bijvoorbeeld als u uw premie niet betaald heeft? Dan leggen wij dit samen met uw persoonsgegevens ook vast bij de Stichting CIS. Als we dat doen, informeren wij u hierover. Uw klantgegevens worden ook apart centraal vastgelegd zodat ze beschikbaar zijn als dat noodzakelijk is. Met name bij ernstige calamiteiten, incidenten (zoals *verzekeringsfraude*) of opsporingsactiviteiten door politie en justitie. Zo kan bijvoorbeeld bij een calamiteit sneller vastgesteld worden waar een persoon of bedrijf verzekerd is.

## 10 Klachten

### 10.1 Bent u niet tevreden over ons product of onze dienstverlening?

Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans u op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en onze dienstverlening te verbeteren.

Probeer altijd eerst te praten met uw verzekeringsadviseur. Of met onze medewerker die u en uw verzekering(en) kent. Vindt u samen geen oplossing? Dan kunt u een klacht bij ons melden.

Dit kan:

- Via onze site: [www.vcn.nl](http://www.vcn.nl).
- Per post: De Pinckart 54, 5674 CC Nuenen.

Wij beantwoorden uw klacht binnen tien werkdagen. Lukt dit niet? Dan laten wij u dit weten.

### 10.2 Bent u niet tevreden met onze oplossing?

Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden na onze definitieve reactie voorleggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen (zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

Dat kan:

- Via hun site: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).
- Per post: KIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

U kunt uw klacht ook altijd voorleggen aan de bevoegde rechter.

## 11. Begrippen

Begrip	Uitleg
Aardbeving	Een trilling of een schokkende beweging van de aardkorst. Dit is de buitenste laag van de aarde.
Atoomkernreactie	Een kernreactie waarbij energie vrijkomt. Zoals een kernfusie, kernsplijting, kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit inclusief ioniserende straling. Het maakt daarbij niet uit hoe de reactie is ontstaan.
Clausules	Een beperking of een uitbreiding van de afspraken die in de Productvoorwaarden en Algemene voorwaarden staan. <i>Clausules</i> staan op uw <i>polis</i> .
Ernstige conflicten (molest)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gewapend conflict: een conflict tussen staten of georganiseerde groepen waarbij wapens worden gebruikt. (Ook acties van de vredesmacht van de Verenigde Naties.)</li> <li>▪ Burgeroorlog: een min of meer georganiseerde strijd tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.</li> <li>▪ Opstand: georganiseerd verzet met geweld tegen het openbaar gezag.</li> <li>▪ Binnenlandse onlusten: min of meer georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.</li> <li>▪ Oproer: een min of meer gewelddadige actie tegen het openbaar gezag.</li> <li>▪ Mouterij: een min of meer georganiseerde gewelddadige actie van leden van een groep tegen hun leiders.</li> </ul> <p>Met deze omschrijvingen sluiten wij aan bij de omschrijving van het Verbond van Verzekeraars (gedeponeerd 2 november 1981, nummer 136/1981 rechtbank Den Haag).</p>

Fraude	<p>U vertelt bij aanvang of tijdens de looptijd van uw verzekering of schade doelbewust niet de waarheid of vertelt niet alles:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Om een (hogere) vergoeding van ons te krijgen;</li> <li>▪ Of om een verzekering af te sluiten of te houden.</li> </ul> <p>Bijvoorbeeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Als u meer claimt dan de schade die u heeft geleden;</li> <li>- Als u bedragen op de nota's verandert;</li> <li>- Als u een afgewezen schade nogmaals opgeeft.</li> </ul>
Nederland	Het deel van het Koninkrijk der <i>Nederlanden</i> dat in Europa ligt.
NHT	Verzekeraars hebben in 2003 de <i>Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT)</i> opgericht. Wij hebben het <i>Terrorismerisico</i> bij de <i>NHT</i> herverzekerd. Op de herverzekering is het Protocol Afwikkeling Claims van toepassing. Dit protocol kunt u downloaden op <a href="http://NHT.vereende.nl">NHT.vereende.nl</a>
Polis	Het verzekeringsbewijs. Dit is een schriftelijk of digitaal document waarop staat wie de verzekeringnemer is, wie of wat verzekerd is, wat de looptijd van de verzekering is, wat het eigen risico is, wat de premie is en welke verzekeringsvoorwaarden en <i>clausules</i> van toepassing zijn. Op de <i>polis</i> staat ook wie de verzekeraar is. De <i>polis</i> ontvangt u bij het afsluiten van de verzekering of na het verwerken van een wijziging.
Terrorisme	Een omschrijving van het begrip <i>Terrorisme</i> vindt u in het Clausuleblad <i>Terrorismedekking</i> bij de <i>NHT</i> .
Vulkanische uitbarsting	As, lava en stenen komen uit een gat in de aardkorst naar boven.

eringen