

Algemene voorwaarden

Klik op de vraag om het
antwoord te lezen.



Inhoud

Algemeen

1. Wie is de verzekeringnemer? 3
2. Bij wie heeft u de verzekering afgesloten? 3

Begin en einde

3. Hoelang duurt een verzekering binnen de Schadepolis? 4
4. 1-Jarig contract: wanneer mag u een verzekering stoppen? 4
5. 3-Jarig contract: wanneer mag u een verzekering stoppen? 4
6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen zonder opzegtermijn? 4
7. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn? 5

Niet verzekerd

8. Wanneer is schade niet verzekerd? 6
9. Bent u verzekerd tegen terrorisme? 6

Premie

10. Wat zit er in de premie? 7
11. Hoe hoog is uw premie? 7
12. Wanneer krijgt u de nota van een automatische incasso? 7
13. Wanneer moet de premie op onze rekening staan? 7
14. Wanneer heeft u te laat betaald? 7
15. Wat als u 1 premiebetaling overslaat? 7
16. Wat zijn de gevolgen als u te laat betaalt? 8

Aanpassen

17. Wanneer mogen wij de premie of de voorwaarden aanpassen? 9
18. Wat als wij de premie of voorwaarden aanpassen? 9

Privacy

19. Aan wie geeft u uw gegevens? 10
20. Waarvoor gebruiken wij uw gegevens? 10
21. Wat mogen wij nog meer met uw gegevens? 10
22. Welke gegevens gebruikt Achmea van u? En waar leest u meer informatie over uw rechten? 10
24. Welk adres gebruikt Achmea? 11

Algemene voorwaarden

Klik op de vraag om het
antwoord te lezen.



Klachten

25. Wat doet u met een klacht? 12
26. Welk recht is van toepassing op de verzekering(en)? 12

Begrippen

- Ernstige conflicten (molest) 13
- Fraude 13
- NHT 13
- Terrorisme 13

Algemeen

1. **Wie is de verzekeringnemer?**

Met wie wij deze verzekering afsluiten.

- De verzekeringnemer = u.
 - U sluit de verzekering af.
 - U betaalt de premie.
 - U kunt de verzekering stoppen.
 - U kunt vragen de verzekering aan te passen.
- De gegevens van de verzekeringnemer staan op het polisblad.

2. **Bij wie heeft u de verzekering afgesloten?**

Bij Achmea Schadeverzekeringen N.V.

- Achmea Schadeverzekeringen = wij.

Begin en einde

3. Hoelang duurt een verzekering binnen de Schadepolis?

Tot de datum op het polisblad.

- De datum staat bij contractduur op het polisblad.
 - De verzekering wordt automatisch 1 jaar verlengd op deze datum

4. 1-Jarig contract: wanneer mag u een verzekering stoppen?

In het 1e jaar: Op de datum op het polisblad.

- De datum staat bij contractduur op het polisblad.
- Opzeggen: 1 maand voor deze datum.

Na het 1e jaar: Elke dag.

- Opzeggen: 1 maand voor de datum dat u wilt stoppen.

Neem contact op met uw adviseur om op te zeggen.

Te veel betaalde premie krijgt u terug.

5. 3-Jarig contract: wanneer mag u een verzekering stoppen?

In de eerste 3 jaar: Op de datum op het polisblad.

- De datum staat bij contractduur op het polisblad.
- Opzeggen: 1 maand voor deze datum.

Na het 3e jaar: Elke dag.

- Opzeggen: 1 maand voor de datum dat u wilt stoppen.

Neem contact op met uw adviseur om op te zeggen.

Te veel betaalde premie krijgt u terug.

6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen zonder opzegtermijn?

U betaalt uw premie niet op tijd.

- Wij mogen alle verzekeringen binnen het Compleet bij Elkaar Pakket stoppen.
- Niet betaalde premie blijft u schuldig.

U of een verzekerde pleegt fraude.

- Wij mogen alle verzekeringen binnen het Compleet bij Elkaar Pakket stoppen.
- U moet uitkeringen en kosten terugbetalen.
- U krijgt geen premie terug.
- Wij mogen de fraude doorgeven aan de politie.
- Wij mogen de fraude registreren.
 - Alle verzekeraars in Nederland kunnen dit zien.

Bij **Begrippen** ziet u wat wij onder fraude verstaan.

U meldt een belangrijke verandering.

- Wij mogen de verzekering waarvoor de verandering geldt, stoppen.
- Te veel betaalde premie krijgt u terug.

Bij de verschillende verzekeringen leest u wat belangrijke veranderingen zijn.

7. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn?

Als wij een schade hebben betaald.

- Tot 30 dagen na een betaling mogen we laten weten dat de verzekering stopt.
- Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.
- Wij mogen alleen de verzekering stoppen waarvoor we schade hebben betaald.

Als wij een schade hebben afgewezen.

- Tot 30 dagen na de afwijzing mogen we laten weten dat de verzekering stopt.
- Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.
- Wij mogen alleen de verzekering stoppen waarvoor we de schade hebben afgewezen.

In bijzondere gevallen.

- Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.

Op een hoofdpremievaliddatum.

- De hoofdpremievaliddatum staat op het polisblad.

Te veel betaalde premie krijgt u in al deze gevallen terug.

Niet verzekerd

Hieronder staan de algemene gevallen waarin een schade niet is verzekerd. Deze gelden voor alle verzekeringen binnen het Compleet bij Elkaar Pakket. Per verzekering zijn er aanvullende situaties waarin een schade niet is verzekerd. Deze aanvullende situaties vindt u in de voorwaarden van de verschillende verzekeringen.

8. Wanneer is schade niet verzekerd?

Schade door ernstige conflicten (molest).

Bij ernstige conflicten, zoals een oorlog, kunnen veel gewonden vallen. De schade die dan ontstaat, is groter dan verzekeraars kunnen betalen. Daarom is er bij ernstige conflicten geen uitkering.

- Met ernstige conflicten bedoelen we geen voetbalrellen of grote feesten.
- Ernstige conflicten zijn bij alle verzekeraars uitgesloten.
- Wij volgen de omschrijving van het Verbond van Verzekeraars.

Bij [Begrippen](#) vindt u de volledige omschrijving.

Schade door atoomkernreacties.

- En alles wat daarmee te maken heeft.
- Het maakt niet uit hoe de reactie is ontstaan.
- Wel verzekerd is schade door radioactieve stoffen buiten een kerninstallatie als de verantwoordelijke daarvoor de juiste vergunningen heeft.
 - Niet verzekerd als een ander aansprakelijk is voor de schade.

U of een verzekerde pleegt fraude.

Bij [Begrippen](#) ziet u wat wij onder fraude verstaan.

U of een verzekerde houdt zich niet aan deze voorwaarden.

- En dit is voor ons nadelig.

9. Bent u verzekerd tegen terrorisme?

Ja, zodra wij een schade terugkrijgen van de NHT.

(NHT = Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden).

- Een besluit van de NHT is bindend voor u en voor ons.
- Bij een aanslag is er maximaal 1 miljard euro voor alle verzekerden.

Bij [Begrippen](#) vindt u een uitleg van de NHT en terrorisme.

Premie

10. Wat zit er in de premie?

- De premie voor alle verzekeringen binnen het Compleet bij Elkaar Pakket.
- Assurantiebelasting.
- Eventuele kosten als u per maand betaalt.

U betaalt de hele jaarpremie vooruit. Tenzij u kiest voor maandbetaling.

11. Hoe hoog is uw premie?

Uw premie staat in de nota.

- De nota ontvangt u van uw adviseur.
 - Of van ons per post.

12. Wanneer krijgt u de nota van een automatische incasso?

Voor de jaarlijkse verlengingsdatum.

U krijgt de nota 14 dagen voor de incassodatum.

- Tenzij ons dit door overmacht niet lukt.

Als er iets verandert.

- Als het bedrag verandert.
- Als de incassodatum verandert.
- Als de betaaltermijn verandert.

U krijgt de nota 14 dagen voor de incassodatum.

- Tenzij er iets verandert vlak voor de incassodatum.

13. Wanneer moet de premie op onze rekening staan?

Op het moment dat in de nota staat.

- U krijgt een herinnering.
- Na de herinnering heeft u nog 14 dagen om te betalen.

14. Wanneer heeft u te laat betaald?

Als de premie 14 dagen na de herinnering niet op onze rekening staat.

- De hele premie moet op onze rekening staan.

15. Wat als u 1 premiebetaling overslaat?

Ook dan bent u te laat met betalen.

- Ook als u volgende premies wel betaalt.

16. Wat zijn de gevolgen als u te laat betaalt?

U bent niet verzekerd.

- Voor schades die zijn ontstaan vanaf de betaaldatum die op de nota staat.
 - U heeft ook geen recht op hulpverlening.
 - De dag nadat de premie op onze rekening staat, bent u weer verzekerd.

Wij mogen de achterstallige premie in 1 keer opeisen.

- Voor alle verzekeringen binnen het Compleet bij Elkaar Pakket.

Wij mogen een procedure starten bij de geschillencommissie Stichting e-Court.

- Voor het innen van niet betaalde premie.
- U kunt bezwaar maken tegen een procedure bij Stichting e-Court.
 - Binnen een maand nadat u opgeroepen bent.
 - Maakt u bezwaar? Dan volgt een procedure bij de rechter.
 - Kijk op www.e-court.nl voor de regels die gelden voor een procedure bij e-Court.

Wij mogen alle verzekeringen binnen het Compleet bij Elkaar Pakket stoppen.

- Niet betaalde premie blijft u schuldig.

Wij mogen u registreren als wanbetaler.

- Alle verzekeraars van de Achmea Groep kunnen dit inzien.

Aanpassen

17. Wanneer mogen wij de premie of de voorwaarden aanpassen?

Als de consumentenprijzen veranderen.

- Wij mogen aanpassen op de verlengingsdatum.
- Wij volgen de indexen van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

Als er voor ons een reden is om de premie of voorwaarden aan te passen.

- Wij mogen aanpassen op de verlengingsdatum.
- Bijvoorbeeld omdat we erg veel schades hebben.

Als uw situatie verandert.

- Belangrijke veranderingen meldt u direct.
 - Bij de verschillende verzekeringen leest u wat belangrijke veranderingen zijn.

Als wij dit doen voor een groep klanten of een groep verzekeringen.

- Wij mogen aanpassen op ieder moment van het jaar.
- Voor de hele groep op dezelfde manier.
- Voor de hele groep op het zelfde moment.
- Alleen in bijzondere gevallen.

18. Wat als wij de premie of voorwaarden aanpassen?

U mag de verzekering elke dag stoppen.

- Niet als wij aanpassen doordat er iets in de wet verandert.
- Niet als wij de premie verlagen of de verzekering verbeteren.
- Alleen de verzekering die we aanpassen.

Privacy

19. Aan wie geeft u uw gegevens?

De Achmea Groep.

- Avéro Achmea is onderdeel van de Achmea Groep.
- Achmea B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens.

20. Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

- Om u producten en diensten te leveren.
- Om producten en diensten te verbeteren.
- Om risico's in te schatten.
- Om onderzoek te doen naar uw kenmerken en voorkeuren.
 - Zoals statistisch of marktonderzoek.
 - Bijvoorbeeld om u op het juiste moment een persoonlijk aanbod te kunnen doen.
- Om wetenschappelijk onderzoek te doen.
- Om te zorgen dat de financiële sector veilig en betrouwbaar blijft.
- Om fraude tegen te gaan.
 - Ook gegevens over u die we op internet vinden.
- Om ons aan de wet te houden.
- Om u informatie te geven over onze andere producten en diensten.
- Om bij te houden hoe en wanneer Achmea contact met u heeft. Bijvoorbeeld:
 - Om de communicatie te verbeteren.
 - Om de medewerkers te coachen en te trainen.
 - Om te achterhalen wat Achmea met u afgesproken heeft.

21. Wat mogen wij nog meer met uw gegevens?

Doorgeven en gebruiken binnen de Achmea Groep.

Doorgeven aan en controleren bij andere bedrijven.

- Bijvoorbeeld:
 - Bij Stichting CIS (Stichting Centraal Informatiesysteem).
 - Alle verzekeraars in Nederland kunnen deze gegevens zien.
 - www.stichtingcis.nl
 - Bij het Kadaster.
 - Bij het WOZ-register (Waardering Onroerende Zaken).
 - Bij de RDW (Rijksdienst voor Wegverkeer).
 - Bij zakelijke partners.
 - Bijvoorbeeld onze leveranciers, schadeherstelbedrijven of expertise bureaus.

Achmea verkoopt uw gegevens niet.

22. Welke gegevens gebruikt Achmea van u? En waar leest u meer informatie over uw rechten?

- Op de website www.averoachmea.nl/paginas/privacy-statement.aspx
- Of stuur een brief naar Avéro Achmea, Postbus 909, 8901 BS Leeuwarden.
- Het gebruik van gegevens hangt af van het product of de dienst.

24. Welk adres gebruikt Achmea?

Het laatste adres dat bij ons bekend is.

- Geef aan uw adviseur door als uw huisadres verandert.
- Geef aan uw adviseur door als uw postadres verandert.
- Geef aan uw adviseur door als uw e-mail verandert.

Klachten

25. **Wat doet u met een klacht?**

Een klacht over rechtshulp legt u voor aan de Stichting Achmea Rechtsbijstand.

- Via hun site: www.achmearechtsbijstand.nl.
- Per post: Klachtenbureau Stichting Achmea Rechtsbijstand, Postbus 4116, 7320 AC Apeldoorn.
- Per telefoon: (088) 462 2445.

Andere klachten legt u voor aan uw adviseur.

- Of aan ons
 - Via onze site: www.averoachmea.nl onder Service.
 - Per post: Avéro Achmea, Afdeling Klachtenbureau, Postbus 50, 8900 AB Leeuwarden.

Leg uw klacht voor aan het KIFID als er een meningsverschil blijft.

(KIFID = Klachten Instituut Financiële Dienstverlening).

- Via hun site: www.kifid.nl.
- Per post: KIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.
- Per telefoon: (0900) 355 2248.

U kunt een klacht altijd aan de rechter voorleggen.

26. **Welk recht is van toepassing op de verzekering(en)?**

Het Nederlands recht.

Begrippen

Ernstige conflicten (molest)

Gewapend conflict.

Een conflict tussen staten of georganiseerde groepen waarbij wapens worden gebruikt. (Ook acties van de vredesmacht van de Verenigde Naties).

Burgeroorlog.

Een min of meer georganiseerde strijd tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.

Opstand.

Georganiseerd verzet met geweld tegen het openbaar gezag.

Binnenlandse onlusten.

Min of meer georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.

Oproer.

Een min of meer gewelddadige actie tegen het openbaar gezag.

Muiterij.

Een min of meer georganiseerde gewelddadige actie van leden van een groep tegen hun leiders. Met deze omschrijvingen sluiten wij aan bij de omschrijving van het Verbond van Verzekeraars (gedeponeerd 2 november 1981, nummer 136/1981 rechtbank Den Haag).

Fraude

U of een verzekerde vertelt niet de waarheid of vertelt niet alles:

- Of om een vergoeding van ons te krijgen.
- Of om een verzekering af te sluiten of te houden.

NHT

Verzekeraars hebben in 2003 de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT) opgericht. Wij hebben het terrorismerisico bij de NHT herverzekerd.

Op deze herverzekering is het Protocol Afwikkeling Claims van toepassing. Dit protocol kunt u downloaden op nht.vereende.nl

Terrorisme

Schade door:

- Een aanslag met politiek, religieus of ideologisch doel waarbij sprake is van geweld of besmetting via ziektekiemen/schadelijke stoffen.
- Maatregelen om zo'n aanslag te voorkomen of de gevolgen te beperken.

Heeft u vragen?

Neem dan contact op met uw adviseur. Hij of zij helpt u graag!

Avéro Achmea
Postbus 101
7300 AC Apeldoorn
Nederland
www.averoachmea.nl