

Polisvoorwaarden

nr. 3036

Inhoudsopgave

1.	Algemeen	3
1.1	Wie is verzekerd?	3
1.2	'U' of 'verzekerde(n)'	3
1.3	'Hij' en 'zij'	3
1.4	Wat verwachten wij van u?	3
1.5	Wij communiceren graag digitaal met u via Mijn Aegon	3
1.6	Wanneer begint en eindigt de verzekering?	4
1.7	Wat gebeurt er als u andere verzekeringen heeft?	4
1.8	Wijziging van premie en voorwaarden	4
1.9	Wat moet u doen als er iets in uw situatie wijzigt?	4
1.10	Terrorisme	5
1.11	Hoe betaalt u de premie?	5
1.12	Hoe gaan wij om met uw privacy?	5
1.13	Heeft u een klacht over uw verzekering?	6
1.14	Welk recht is op de verzekering van toepassing?	6
1.15	Jaarlijkse indexering en verouderingstoeslag	6
2.	Wat is verzekerd en wat niet?	6
2.1	Ziektekostenverzekering	6
2.2	Aanvullende dekking	7
2.3	Wat is niet verzekerd?	8
3	Eigen bijdrage	9
4	Wanneer bent u verzekerd?	10
5.	Welke verplichtingen heeft u	10
5.1	U moet uw huisdier goed verzorgen	10
6.	Hoe moet u nota's bij ons indienen?	10
6.1	U moet uw declaratie bij ons indienen	10
6.2	Wij mogen vragen om een beter uitgewerkte nota	10
6.3	Specificatie nota's	11
6.4	Wij mogen overleggen met u of met de dierenarts	11
6.5	Wij mogen een second opinion laten uitvoeren	11
6.6	U moet het ons melden als de behandeling duurder is dan €750,-	11
6.7	Is iemand anders aansprakelijk voor de kosten van de behandeling?	11
7	Wat bedoelen we met?	11
8	Overzicht verzekerde bedragen en de eigen bijdrage	13

Uw hond of kat is dierbaar voor u. Een ongeluk zit in een klein hoekje en uw huisdier kan ook ziek worden. Daarom heeft u bij ons een huisdierenverzekering afgesloten. Daarmee bent u verzekerd voor een groot aantal medische kosten die gemaakt moeten worden om uw hond of kat weer beter te maken. Ook heeft u de mogelijkheid om u te verzekeren tegen vele zaken die voorbijkomen in het leven van uw hond of kat.

Denk bijvoorbeeld aan een waardig afscheid van uw huisdier met een crematie.

U wilt graag weten wat de afspraken van deze verzekering zijn. Bijvoorbeeld wanneer uw hond of kat verzekerd is en wanneer niet. En over hoe u een declaratie moet indienen. Dat leest u in deze Polisvoorwaarden van uw huisdierenverzekering.

Wat bedoelen wij met?

In hoofdstuk 7 'Wat bedoelen we met' van deze Polisvoorwaarden vindt u een begrippenlijst. Hierin leggen wij lastige begrippen uit. Deze begrippen vindt u schuingedrukt terug in de tekst.

1. Algemeen

1.1 Wie is verzekerd?

Uw *huisdier* dat op uw polisblad staat vermeld is verzekerd.

1.2 'U' of 'verzekerde(n)'

In deze voorwaarden leest *u* soms '*u*' of 'verzekerden'. Met *u* of verzekerden bedoelen we altijd de verzekeringnemer (de persoon die de polis heeft afgesloten).

1.3 'Hij' en 'zij'

Leest *u* 'hij' of 'zijn' in deze voorwaarden? Dan kunt *u* daarvoor ook 'zij' of 'haar' lezen.

1.4 Wat verwachten wij van u?

- *u* verstrekt ons alle relevante informatie;
- wees eerlijk in de informatie die *u* aan ons verstrekt;
- dien uw *declaratie* zo snel mogelijk in. Bij voorkeur digitaal;
- volg onze aanwijzingen op;
- ga bewust en voorzichtig om met uw *huisdier*;
- verzorg uw *huisdier* goed;
- doe niets wat uw en/of onze belangen schaadt;
- help ons de *declaratie* snel af te handelen, o.a. door zo snel mogelijk alle nodige gegevens en documenten aan ons te geven;
- doe direct politieaangifte bij een strafbaar feit, zoals mishandeling;
- geef aan welke andere verzekeringen de schade misschien dekken;
- geef belangrijke wijzigingen voor deze verzekering binnen twee maanden door. Bijvoorbeeld als:
 - *u* verhuist;
 - *u* afstand doet van uw *huisdier*;
 - uw *huisdier* overlijdt;
 - uw emailadres wijzigt.
- *U* krijgt mogelijk geen uitkering als *u* één van deze verplichtingen niet nakomt. Of onze belangen schaadt.

1.5 Wij communiceren graag digitaal met u via Mijn Aegon

Digitale communicatie is veilig, snel en beter voor het milieu. *Wij* gebruiken hiervoor Mijn Aegon. Hier heeft *u* altijd inzicht in uw verzekeringsgegevens. *U* kunt hier ook eenvoudig zelf wijzigingen doorgeven en uw schade melden. Zo heeft *u* regie over uw verzekeringen. Bovendien houden *wij u* via Mijn Aegon op de hoogte van alle belangrijke informatie over uw verzekeringen en lopende schades. Op onze website www.aegon.nl/particulier vindt *u* aanvullende informatie zoals antwoorden op veel gestelde vragen. Komt *u* er toch niet uit? Dan helpen *wij u* graag verder via chat of telefoon.

Heeft u een adviseur?

Uw adviseur is uw eerste aanspreekpunt voor al uw vragen over uw verzekeringen. Ook voor het melden of afhandelen van een schade. De adviseur spreekt met *u* af hoe de (digitale) communicatie tussen *u*, de adviseur en ons verloopt.

1.6 Wanneer begint en eindigt de verzekering?

1.6.1 Wanneer begint de verzekering?

Uw verzekering gaat in op de datum die op uw polisblad staat. *U* heeft alleen dekking voor gebeurtenissen die tijdens de looptijd van deze verzekering plaatsvinden, rekeninghoudend met een eventuele *wachttermijn*.

1.6.2 Wanneer kunt u uw verzekering stopzetten?

Bij deze verzekering geldt dat *u* minimaal een jaar verzekerd moet zijn. Ook aanvullende dekkingen moeten minimaal een jaar lopen voordat *u* de aanvullende dekking kunt opzeggen, tenzij de hele verzekering wordt opgezegd. Als deze minimumduur afgelopen is, kunt *u* de verzekering op elk moment opzeggen. De verzekering of aanvullende dekking eindigt dan een maand later. Bij het stoppen van de verzekering ontvangt *u* teveel betaalde premie terug.

1.6.3 Wanneer mogen wij de verzekering direct beëindigen?

- als er sprake is van fraude, bedrog of oplichting door een of meerdere verzekerde(n). *U* ontvangt dan geen premie terug;
- als *u* bij het afsluiten van de verzekering de mededelingsplicht heeft geschonden. *U* ontvangt dan geen premie terug;
- als *u* bij maandbetaling geen akkoord geeft voor automatische incasso of deze intrekt;
- als *u* onder bewind staat of failliet bent;
- als *u* bij schade informatie achterhoudt of onvoldoende medewerking verleent;
- als *u* bij het sluiten van de verzekering informatie heeft achtergehouden of onjuiste informatie heeft verstrekt en *wij* met kennis van deze informatie de verzekering niet hadden geaccepteerd. *Wij* bepalen per welke datum de verzekering wordt beëindigd en *wij* informeren *u* hierover;
- als *u* geen akkoord geeft voor digitale communicatie of uw akkoord intrekt.

1.6.4 Wanneer mogen wij de verzekering beëindigen met een andere opzegtermijn?

- als *u* de premie niet op tijd betaalt. *U* moet de premie nog wel steeds betalen. De verzekering eindigt op de datum dat de betalingsachterstand is ontstaan. Zie hiervoor ook artikel 1.11;
- als *u* niet meer in Nederland woont. De verzekering eindigt dan op de verhuisdatum;
- aan het eind van de minimumduur of met ingang van de dag waarop uw verzekering verlengd zou worden. *Wij* laten *u* dat minstens twee maanden van tevoren weten;
- bij een ongunstig schadeverloop of na een schademelding, tot uiterlijk een maand nadat de schade is afgewikkeld. Hierbij geldt een opzegtermijn van minimaal twee maanden.

1.7 Wat gebeurt er als u andere verzekeringen heeft?

1.7.1 *U* heeft bij ons een verzekering afgesloten. Misschien heeft *u* voor hetzelfde ook een andere verzekering afgesloten of is er een andere regeling van toepassing. Of uw verzekeringen overlappen elkaar. En als zo'n verzekering of regeling dekking zou verlenen als *u* deze verzekering niet zou hebben afgesloten? Dan biedt deze verzekering geen dekking.

1.8 Wijziging van premie en voorwaarden

1.8.1 Veranderen wij onze tarieven of voorwaarden voor deze verzekering?

Dan kunnen *wij* ook uw verzekering aanpassen aan de nieuwe tarieven of voorwaarden. *Wij* bepalen zelf op welk moment de wijziging ingaat. Wijzigen *wij* uw verzekering? Dan krijgt *u* van ons een bericht waarin staat dat uw verzekering verandert.

1.8.2 Horen wij niets van u?

Dan gaan *we* ervan uit dat *u* akkoord gaat met de wijziging.

1.9 Wat moet u doen als er iets in uw situatie wijzigt?

1.9.1 Wat moet u doen bij wijzigingen?

Als *u* de verzekering afsluit, weten *wij* precies welk risico *wij* lopen. Verandert het risico? Dan verwachten *wij* van *u* dat *u* ons dat binnen twee maanden na de datum van de risicowijziging laat weten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan overlijden van uw *huisdier* of een verhuizing.

Heeft *u* een risicowijziging doorgegeven? Dan mogen *wij*:

- de premie en voorwaarden aanpassen;
- de verzekering opzeggen.

Hierbij houden *wij* een opzegtermijn van twee maanden aan na de datum van de risicowijziging.

Let op: Doet *u* afstand van uw hond of kat uw hond of verblijft uw hond of kat niet meer op hetzelfde woonadres? Dan moet *u* dit uiterlijk binnen één maand na het *afstand doen* aan ons doorgeven. Geeft *u* dit na deze maand pas aan ons door? Dan gebruiken *wij* de datum wanneer het verzoek bij ons is binnengekomen.

Heeft *u* geen risicowijziging doorgegeven? En blijkt het risico niet juist verzekerd?

Dan kan dat gevolgen hebben voor de dekking. Ook kunnen *wij*:

- de premie en voorwaarden aanpassen;
- de verzekering beëindigen. Als *wij* naar aanleiding van de risicowijziging de verzekering niet voort willen zetten, dan bepalen *wij* met ingang van welke datum de verzekering wordt beëindigd.

1.10 Terrorisme

Wij vergoeden schade volgens het Protocol afwikkeling Claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschades (NHT). Daarin staat dat *wij* schadevergoeding kunnen beperken bij terrorisme, kwaadwillige besmetting, en dergelijke gevallen. De volledige tekst van dit protocol vindt *u* op www.terrorismeverzekerd.nl

1.11 Hoe betaalt u de premie?

U betaalt de premie uiterlijk binnen 30 dagen nadat *wij* daarom gevraagd hebben. *U* ontvangt van ons een herinnering als *wij* de premie niet op tijd hebben ontvangen.

1.11.1 Wat gebeurt er als u niet (op tijd) betaalt?

Als *u* de eerste premie niet op tijd betaalt, is de verzekering nooit tot stand gekomen en heeft *u* nooit dekking gehad. Als *u* een betalingsachterstand krijgt voor een tweede of volgende premiebetaling, dan vervalt de dekking vanaf de dag dat *u* de premie en kosten had moeten betalen. Een schade die ontstaat of verergert in deze periode is niet verzekerd. *U* heeft weer dekking één dag nadat *wij* uw (achterstallige) betaling hebben ontvangen.

Als *u* na onze herinnering(en) nog steeds niet betaalt, dan kunnen *wij* de verzekering beëindigen of de premie laten incasseren. De incassokosten zijn voor uw rekening.

U blijft altijd verplicht om de premie te betalen!

1.12 Hoe gaan wij om met uw privacy?

Aegon Nederland is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. *Wij* houden ons daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (www.verzekeraars.nl). Hoe *wij* met uw gegevens omgaan staat in ons privacy statement. Deze kunt *u* vinden op onze website www.aegon.nl/over-ons/privacy. Vertel het ons als *u* vindt dat *wij* niet goed met uw gegevens omgaan.

Telefoongesprekken

Onze telefoongesprekken worden opgenomen. Wilt *u* weten wat er met uw persoonsgegevens gebeurt? Lees er meer over in ons privacy statement.

Centraal Informatiesysteem (CIS)

Als *u* een schade meldt, registreren *wij* deze melding en uw persoonsgegevens in het Centraal Informatiesysteem (CIS) van de Nederlandse verzekeringsmaatschappijen. Het CIS, eigendom van de Stichting CIS (www.stichtingcis.nl), verwerkt deze gegevens. Andere verzekeraars hebben toegang tot het CIS voor het beoordelen en accepteren van potentiële klanten en voor het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de branche.

Wat doen wij bij fraude?

Helaas worden *wij* soms geconfronteerd met (een vermoeden van) fraude. *Wij* hebben hiervoor een fraudebeheersingsbeleid.

Op onze website www.aegon.nl/over-ons/fraudebeleid kunt *u* lezen hoe *wij* omgaan met fraude.

Wat als fraude is vastgesteld?

We kunnen dan de volgende maatregelen nemen:

- de fraude vastleggen in ons incidentenregister;
- de schade niet vergoeden;
- het terugvorderen van een al betaalde claim;
- de desbetreffende polis beëindigen;
- de totale relatie met ons beëindigen (dus ook voor producten waarmee of waarin niet is gefraudeerd);
- het melden van de betrokkene op waarschuwingslijsten, die ook toegankelijk zijn voor andere financiële instellingen;
- het terugvorderen van onderzoekskosten.

Bij het terugvorderen van gemaakte onderzoekskosten wordt onderscheid gemaakt tussen interne en externe onderzoekskosten. Als er fraude is gepleegd, worden beide kosten teruggevorderd. Ook alle andere kosten die *we* hebben gemaakt voor het uitvoeren van extern onderzoek, worden in rekening gebracht.

Wij volgen de gedragscode

Aegon Nederland houdt zich bij de uitvoering van haar werkzaamheden aan het Protocol Verzekeraars en Criminaliteit. Het melden en opnemen van uw gegevens vindt plaats in overeenstemming met de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen en het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen. De volledige tekst van de protocollen en de gedragscode kunt u raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars (Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer 070 333 85 00).

1.13 Heeft u een klacht over uw verzekering?

Vertel het ons. Geef uw klacht digitaal door via onze website www.aegon.nl. U kunt ook een brief sturen naar Aegon, Postbus 23020, 8900 MZ Leeuwarden of bel ons 088 344 12 34.

U bent niet tevreden over de behandeling van uw klacht?

U kunt dan binnen drie maanden nadat wij uw klacht hebben behandeld contact opnemen met de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon (070) 333 89 99, Website www.kifid.nl.

Het Klachteninstituut werkt met een "consumentenbegrip". In het reglement kunt u nalezen of uw klacht in behandeling wordt genomen. U kunt uw klacht ook voorleggen aan de bevoegde rechter.

1.14 Welk recht is op de verzekering van toepassing?

Op de verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

1.15 Jaarlijkse indexering en verouderingstoeslag

Elk jaar op de hoofdpremievalidatum gaat de premie omhoog door het ouder worden van uw *huisdier*. Dat noemen wij de verouderingstoeslag. Daarnaast bekijken wij ieder jaar of de premies en/of de verzekerde bedragen aangepast moeten worden aan de prijsontwikkelingen van dierenartsen, medicatie, behandelingen of zaken die nodig zijn voor de zorg van uw hond of kat. Dat noemen wij indexeren. Gaan wij indexeren? Dan passen wij de premies en/of verzekerde bedragen aan.

2. Wat is verzekerd en wat niet?

Deze huisdierenverzekering bestaat uit één basisdekking Ziektekostenverzekering en twee aanvullende modules:

Basisdekking:

Ziektekostenverzekering

Modules:

A. Crematie;
C. Reis.

De Ziektekostenverzekering en de modules geven samen aan wat u heeft verzekerd. Daarbij is het volgende van belang: Alles wat op één van de modules is te verzekeren, valt niet onder de Ziektekostenverzekering. U heeft alleen recht op vergoeding van behandelingen die tijdens de verzekeringsduur zijn ontstaan. En ook alleen als particulier. Honden of katten bij een bedrijf of instelling zoals bijvoorbeeld een fokkerij of asiel zijn niet verzekerd. Ook hobbymatige fokkerijen en asielen zijn niet verzekerd. Op uw polisblad leest u welke dekking en modules u verzekerd heeft.

Vergoedingen

De vergoedingen voor de Ziektekostenverzekering en eventueel aanvullende modules zijn nooit meer dan de in de voorwaarden vermelde maximum vergoedingen per *verzekeringsjaar* en/of behandeling. De vergoedingen kunnen uitsluitend bestaan uit de uitgevoerde verrichtingen en voorgeschreven medicijnen door de *dierenarts* of *dierenarts-specialist*. Hierbij houden we rekening met de *eigen bijdrage*. De *eigen bijdrage* is 25% van de gedekte kosten van de nota. Dient u een *declaratie* in (met een of meer nota's), dan is de *eigen bijdrage* minimaal € 25,-. Hierover leest u meer in hoofdstuk 3.

2.1 Ziektekostenverzekering

2.1.1 Wat is verzekerd?

Wordt uw *huisdier* ziek of krijgt het een ongeluk? Dan vergoeden we de kosten die hieronder staan. Wij vergoeden maximaal € 2.500,- per *verzekeringsjaar* per verzekerd *huisdier*. Wij vergoeden deze kosten alleen als de behandeling medisch nodig en gebruikelijk is. En alleen als u de kosten in Nederland gemaakt heeft. In artikel 2.3 leest u wanneer er geen dekking is.

We vergoeden dan het volgende:

- a De kosten van het loon van de *dierenarts* of de *dierenarts-specialist*. We rekenen daarbij met het tarief dat voor de dierenkliniek gebruikelijk is.
- b De kosten van een medische behandeling zoals een operatie. Wij beoordelen of de behandeling noodzakelijk is.
- c De kosten van opname en verpleging in een dierenkliniek. Wij beoordelen of dit noodzakelijk is.

- d** De kosten van onderzoek dat nodig is om vast te stellen of uw *huisdier* ziek is of een aandoening heeft. *We* bedoelen dan bijvoorbeeld:
- röntgenonderzoek;
 - MRI en CT-scan, inclusief alle daarbij behorende kosten;
 - echografisch onderzoek;
 - endoscopisch onderzoek;
 - microbiologisch onderzoek;
 - laboratoriumonderzoek van bloed, urine, ontlasting, hersenvocht, weefsel en weefselmonsters.
- e** Alle onderzoeken moeten bedoeld zijn voor het stellen van de diagnose en de eventueel benodigde noodzakelijke behandeling om uw *huisdier* te behandelen of te genezen. De kosten van medicijnen die in Nederland geregistreerd zijn voor dieren en die worden voorgeschreven door een in Nederland geregistreerde *dierenarts* of *dierenarts-specialist*. *We* vergoeden ook de kosten van medicijnen waarvan nog niet bekend is of ze veilig zijn voor dieren. En medicijnen waarvan nog niet bekend is of ze werken voor andere ziektes dan waar ze eigenlijk voor bedoeld zijn. Dat noemen *wij* 'off label use' medicijnen. *We* vergoeden ook medicijnen die eigenlijk voor mensen bedoeld zijn. Dat zijn de zogenaamde humane geneesmiddelen. Dit doen *wij* alleen als er geen diergeneeskundig alternatief is. *Wij* beoordelen dan of deze medicijnen vergoed worden. Ook worden medicijnen vergoed die de apotheek speciaal voor uw *huisdier* maakt op voorschrift van uw *dierenarts* of *dierenarts-specialist*. Dat noemen *wij* de magistrale receptuur. Dit doen we alleen als dat volgens de Diergeneesmiddelenwet mag.
- f** De kosten van benodigdheden die nodig zijn om uw *huisdier* na een ongeluk of *ziekte* (verder) te behandelen, zoals verband en implantaten. *We* vergoeden deze benodigdheden niet als ze nodig zijn bij revalidatie.
- g** De kosten als uw *dierenarts* uw verzekerde *huisdier* laat inslapen (euthanasie). En de kosten als *u* uw overleden *huisdier* bij uw *dierenarts* achterlaat.
- h** Dwang- en sondevoeding.
- i** De kosten van het eerste bezoek aan de *dierenarts* voor mogelijke heup- en elleboogproblemen. Voor de hond betalen *we* dan alleen voor uw eerste gesprek met de *dierenarts* hierover. Voor de hond geldt dat alle overige kosten inclusief (röntgen) diagnoses voor heupen en ellebogen niet verzekerd zijn.
- j** De kosten van het eerste bezoek aan de *dierenarts* voor de aandoening OCD. Voor de hond betalen *we* dan alleen voor uw eerste gesprek met de *dierenarts* hierover. Voor de hond geldt dat alle overige kosten inclusief (röntgen) diagnoses voor heupen en ellebogen niet verzekerd zijn.

2.2 Aanvullende dekking

2.2.1 Module A. Crematie

Wat is verzekerd?

Wij vergoeden de kosten van het vervoer naar het crematorium en de crematie van uw *huisdier*.

Voor een kat vergoeden *wij* maximaal € 100,-

Voor een hond vergoeden *wij* maximaal € 150,-

Bij deze module heeft *u* geen *eigen bijdrage*.

2.2.2 Module C. Reis

Wat is verzekerd?

Met deze module is uw verzekerde *huisdier* ook in het buitenland verzekerd. Deze ziektekostenverzekering is dan geldig in Europa en alle landen die aan de Middellandse Zee liggen. De vergoeding van gemaakte ziektekosten in Europa en de landen rond de Middellandse Zee is maximaal € 1.000,- per *verzekeringsjaar*. Wat *wij* vergoeden leest *u* onder 2.1.1 en in artikel 2.3 leest *u* wanneer er geen dekking is. In de tabel hieronder leest *u* in welke landen *u* met deze module verzekerd bent.

Albanië	Kosovo	Portugal*	
Algerije	Kroatië	Roemenië	
Andorra	Letland	Rusland (Europees deel, tot aan het Oeralgebergte)	
België	Libanon	San Marino	
Bosnië en Herzegovina	Libië	Servië	
Bulgarije	Liechtenstein	Slovenië	
Denemarken	Litouwen	Slowakije	
Duitsland	Luxemburg	Spanje**	
Egypte	Macedonië	Syrië	
Estland	Malta	Tsjechië	
Finland	Marokko	Tunesië	
Frankrijk	Moldavië	Turkije***	
Griekenland***	Monaco	Vaticaanstad	* Inclusief de Azoren en Madeira
Hongarije	Montenegro	Verenigd Koninkrijk	** Inclusief de
Ierland	Noorwegen	Wit-Rusland	Canarische eilanden
IJsland	Oekraïne	Zweden	*** Inclusief Cyprus
Israël	Oostenrijk	Zwitserland	
Italië	Polen		

Indienen van buitenlandse rekeningen

Wij betalen alleen de nota als *u* zich aan een paar regels houdt:

- Uw *huisdier* moet in Nederland zijn als *u* deze module heeft gesloten. *U* moet ook zelf in Nederland woonachtig zijn.
- We vergoeden alleen de kosten van behandelingen die medisch nodig zijn. En waarvan het niet verstandig is om te wachten tot uw *huisdier* weer in Nederland is.
- Uw *huisdier* mag maximaal 180 dagen achter elkaar in het buitenland zijn.
- Dient *u* een rekening in van ziektekosten die in het buitenland zijn gemaakt? Dan moet *u* een uitgebreide patiëntenkaart meesturen in het Engels, Frans, Duits of Nederlands.
- Uw *huisdier* moet ziek zijn geworden of een *ongeval* hebben gekregen in het buitenland tijdens de vakantie reis.

2.3 Wat is niet verzekerd?

Hieronder leest *u* wanneer we (*ziekte*)kosten van uw *huisdier* niet vergoeden. Deze uitsluitingen gelden voor zowel de Ziektekostenverzekering, als de aanvullende modules.

Wij vergoeden niet de kosten bij:

2.3.1 Een beroep, bedrijf of (wedstrijd)sport

Als uw *huisdier* voor een beroep, bedrijf of (wedstrijd)sport wordt gehouden zoals:

- Politie- / waak- en verdedigingshonden.
- Honden die gebruikt worden voor de rensport of gevechten.
- Honden die worden gebruikt en getraind voor wedstrijden. Als voorbeeld: vechtsport, behendigheidsstrainingen en/of wedstrijden.

Daarnaast bestaat ook geen recht op uitkering als het dier niet permanent tot het particuliere huishouden behoort, zoals dieren die bestemd zijn voor de verkoop. Of wordt gebruikt voor gevecht(en), de jacht of een bijzondere vorm van sport zoals (wind)hondenrensport.

2.3.2 Een epidemie

Wij betalen niet als uw *huisdier* ziek wordt door een landelijke *epidemie*. Dit geldt als 5 procent of meer van de honden of katten in Nederland de *ziekte* heeft.

2.3.3 Overige uitsluitingen

Ook vergoeden wij niet de (*ziekte*)kosten:

a bij bestaande klachten en/of aandoeningen, letsel door *ongeval* of medische klachten.

We betalen niet voor:

- De ziektekosten die *u* voor uw *huisdier* heeft gemaakt voordat *u* deze verzekering had.
- De kosten die het gevolg zijn van ziekten of klachten die uw *huisdier* al had voordat *u* deze verzekering had.
- Hieronder vallen ook aangeboren- en tijdens de geboorte ontstane gebreken.
- De kosten van complicaties die het gevolg zijn van een bestaande aandoening of uit letsel door een *ongeval*.
- Hieronder vallen ook aangeboren- en tijdens de geboorte ontstane gebreken.
- De kosten voor behandelingen in de eerste 30 dagen van deze verzekering.
- De kosten die het gevolg zijn van ziekten en/of klachten die uw *huisdier* in de eerste 30 dagen van deze verzekering krijgt.
- Wij vergoeden wel als er een aantoonbaar *ongeval* plaatsvindt in deze periode.

b voor onnodige of overbodige (be)handelingen of verstrekkingen, wij beoordelen dit.

c preventieve zorg van uw *huisdier*. Hieronder verstaan wij onder andere:

- preventieve vaccinaties;
- gezondheidchecks;
- preventieve genetische testen;
- de aanschaf en het plaatsen van een *identificatiechip*.

d middelen ter bestrijding of voorkoming van parasieten zoals anti worm-, vlo- en tekenmiddelen.

e van *castratie* of *sterilisatie* van uw *huisdier* en middelen tegen loopsheid of krolsheid.

Wij betalen niet voor de volgende kosten:

- weghalen van de teelballen van uw *huisdier* (ongeacht de indicatie).
- weghalen van de eierstokken of baarmoeder van uw *huisdier* (ongeacht de indicatie).
- alle middelen waardoor uw *huisdier* (tijdelijk) onvruchtbaar wordt.

f van voortplanting. Wij betalen niet voor kosten die te maken hebben met voortplanting van uw *huisdier*.

We betalen bijvoorbeeld niet voor de volgende kosten:

- begeleiding bij de drachtigheid van uw *huisdier*;
- begeleiding bij de geboorte, als uw hond puppies krijgt of uw kat kittens;
- medicatie tegen schijnzwangerschap.

g van de tandzorg van uw *huisdier* ongeacht de indicatie, zoals:

- gebitsbehandelingen inclusief problemen met of aandoeningen aan het tandvlees;
- het maken van scans, weefselonderzoek en röntgenfoto's van het gebit.

- h** Dietvoer, voedingssupplementen en spullen om uw *huisdier* te verzorgen.
Wij betalen niet voor de volgende kosten:
- Dietvoer voor uw *huisdier*. Ook niet als de *dierenarts*, *dierenarts-specialist* dat dietvoer heeft voorgeschreven.
 - Voedingssupplementen voor uw *huisdier*.
 - Vitaminen voor uw *huisdier*.
 - Spullen die *u* gebruikt om uw *huisdier* te verzorgen, zoals een tektentang, vlooiengkam of nagelschaar.
- i** Operaties en/of behandelingen om het uiterlijk van uw *huisdier* te veranderen, tenzij het dier door een *ongeval* verminkt is geraakt. *We* betalen daar alleen voor als *wij* vinden dat de operatie of behandeling noodzakelijk is.
- j** Experimentele behandelingen en medisch zinloze behandelingen. *Wij* beoordelen dit.
Wij betalen niet voor de kosten van:
- Nieuwe behandelingen die nog niet zijn getest. Of waarvan *we* nog niet weten of de behandeling zinvol is.
 - Behandelingen die medisch geen zin hebben en die het *huisdier* uiteindelijk niet helpen. Of medisch niet gebruikelijk zijn.
- De *dierenarts* of *dierenarts-specialist* voor dieren bepaalt of dat zo is.
- k** van gewichtsproblemen en de gevolgen daarvan.
- l** van transplantatie van organen of weefsels vanuit andere dieren of kweken.
- m** voor een *second opinion* als *u* daar geen schriftelijke toestemming van ons voor heeft.
- n** voor mogelijke heup- en elleboogproblemen bij honden.
Wij betalen geen medische kosten die te maken hebben met de heupen of ellebogen van honden of de aandoening osteochondrosis dissecans (OCD). Ook niet voor kosten door problemen met het kraakbeen. Het maakt niet uit hoe de problemen aan de heupen of ellebogen van uw hond zijn ontstaan. Alleen het eerste gesprek met de *dierenarts* voor de aandoening OCD valt wel onder de dekking. Voor een kat is de uitsluiting niet van toepassing.
- o** voor alle niet-chirurgische behandelingen van tumoren.
Wij betalen bijvoorbeeld niet voor:
- chemotherapie;
 - bestralingen (radiotherapie);
 - immunotherapie;
 - een behandeling met radioactief jodium;
 - verzorging die nodig is voor of door chemotherapie of bestralingen;
 - medische behandelingen die nodig zijn voor of door chemotherapie of bestralingen;
 - alle consulten voor de behandelingen die hierboven worden genoemd.
- p** voor gedragsproblemen en gedragstherapie voor uw *huisdier*.
- q** voor hypnose, fysiotherapie, psychotherapie, acupunctuur, homeopathie, hydrotherapie, chiropractie, orthomaneuele therapie, osteopathie en fyto- of kruidentherapie.
- r** van revalidatie, protheses, een pacemaker en hulpmiddelen.
Wij betalen niet voor kosten van:
- revalidatie
 - protheses
 - het plaatsen van een pacemaker bij uw *huisdier*.
 - hulpmiddelen zoals een honden- of kattenrolstoel als een *huisdier* (het gebruik van) één of meerdere ledematen mist.
- s** *Wij* betalen niet voor ziektekosten die *u* maakt voor uw *huisdier* buiten Nederland. *Wij* vergoeden dit wel als *u* de module C. Reis heeft meeverzekerd. Waarvoor *we* dan precies betalen, leest *u* in de voorwaarden bij deze module.
- t** voor crematie/begrafenis van uw overleden *huisdier*. *We* betalen niet voor het vervoer naar het dierencrematorium of begraafplaats. *Wij* vergoeden de crematie en vervoer wel als *u* de module A. Crematie heeft meeverzekerd. Waarvoor *we* dan precies betalen, leest *u* in de voorwaarden bij deze module.
- u** als deze volgens een wet of door een andere verzekering al wordt vergoed of vergoed zou worden als *u* niet bij ons verzekerd was geweest.
- v** als blijkt dat *u* ons bij het afsluiten van de verzekering of bij het melden van de schade opzettelijk verkeerde informatie heeft verstrekt of als blijkt dat belangrijke informatie is achtergehouden.
- w** als *u* of een verzekerde bij de afhandeling van de schademelding niet wilt meewerken en daardoor onze belangen worden geschaad.
- x** als gevolg van opzet.

3 Eigen bijdrage

De *eigen bijdrage* is 25% van de gedekte kosten van de nota. Dient *u* een *declaratie* in (met een of meer nota's), dan is de *eigen bijdrage* minimaal € 25,-. Dit betekent dat meerdere nota's per *declaratie* kunnen worden ingediend en het minimumbedrag geldt voor de gehele *declaratie*. Per nota wordt vervolgens de *eigen bijdrage* van 25% ingehouden op de uitkering. Bij een uitkering voor de module A Crematie houden *wij* nooit een *eigen bijdrage* in.

4 Wanneer bent u verzekerd?

Op de polis staat wanneer deze verzekering precies ingaat.

U kunt niet direct na het sluiten van de huisdierenverzekering een beroep op deze verzekering doen. Na de ingangsdatum van deze verzekering geldt een *wachttermijn* van 30 dagen voor de kosten van geneeskundige behandelingen die het gevolg zijn van:

- elke gezondheidsklacht;
- letsel;
- aandoening.

Dit betekent dat behandelingen van elke gezondheidsklacht, letsel, of aandoening ontstaan in de *wachttermijn* en de daaruit voortkomende gevolggkosten nooit worden vergoed. De *wachttermijn* geldt voor zowel de ziektekostenverzekering als de aanvullende modules.

De *wachttermijn* geldt niet als het gaat om de kosten van (een) geneeskundige behandeling(en) die direct het gevolg zijn van een aantoonbaar *ongeval*.

5. Welke verplichtingen heeft u

5.1 U moet uw huisdier goed verzorgen

U moet het verzekerde *huisdier* goed verzorgen. Naast gezonde voeding is dit ook de preventieve gezondheidszorg op advies van de *dierenarts* zoals:

- een jaarlijkse controle;
- vaccinaties;
- dieetvoeding;
- parasietenbestrijding (vlooiënbehandelingen, ontworming, antitekenbehandelingen etc.).

Verzorgt u uw *huisdier* niet goed? Dan mogen wij de uitkering beperken of zelfs helemaal laten vervallen.

U moet uw huisdieren registreren met behulp van een identificatiechip

Als uw *huisdier* nog geen *identificatiechip* heeft, moet u bij het eerste bezoek aan de *dierenarts* uw *huisdier* laten registreren met behulp van een *identificatiechip*. Deze chip moet voldoen aan de ISO-standaard. Doet u dat niet? Dan mogen wij de uitkering beperken of zelfs helemaal laten vervallen.

6. Hoe moet u nota's bij ons indienen?

6.1 U moet uw declaratie bij ons indienen

Heeft u ziektekosten gemaakt voor uw *huisdier*? Dan moet u per *huisdier* een aparte *declaratie* indienen en naar ons opsturen. U mag voor 1 *huisdier* met 1 *declaratie* meer nota's indienen. U stuurt uw *declaratie* bij voorkeur digitaal naar ons toe. Stuur de patiëntenkaart en originele nota mee of scan de originele nota en patiëntenkaart en stuur die ons toe.

Gespecificeerde nota	Patiëntenkaart
Op deze nota staat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none">- de behandelingsdatum;- de kosten (van onderdelen) van de behandeling;- het indentificatienummer;- naam, ras en geslacht van het behandelde <i>huisdier</i>;- de adresgegevens van de behandelende <i>dierenarts</i>.	Op deze kaart staat in ieder geval: <ul style="list-style-type: none">- de datum van het <i>consult</i>;- de klachten van het <i>huisdier</i>;- de bevindingen/diagnose van de <i>dierenarts</i>;- de behandeling met eventueel voorgeschreven medicatie

Verstrekt uw *dierenarts* of behandelaar u geen gespecificeerde nota('s) of patiëntenkaart? Dan moet hij/zij een handgeschreven nota('s) maken met daarop dezelfde gegevens als voor een gespecificeerde nota en een handgeschreven patiëntenkaart geven. De nota('s) moet(en) opgesteld zijn in het Nederlands.

Met uitzondering van een nota die wordt ingediend voor de module C. Reis. Hoe u een *declaratie* moet indienen voor de module Reis, leest u in deze voorwaarden bij de module C. Reis.

Als wij uw *declaratie* met bijbehorende documenten hebben gekregen, beoordelen wij of u geld van ons krijgt, en hoeveel. Hieronder leest u wat we daarvoor mogen doen.

6.2 Wij mogen vragen om een beter uitgewerkte nota

We mogen u vragen om een beter uitgewerkte nota of patiëntenkaart, waarop precies staat waar welke kosten voor waren. Of wij mogen de nota's of patiëntenkaart door iemand beter laten uitwerken.

6.3 Specificatie nota's

Wij mogen nota's nader (laten) specificeren om de dekking te kunnen beoordelen. Als een nota betrekking heeft op een *consult* of behandeling waarvan zowel gedekte als niet gedekte ziektekosten deel uitmaken, wordt het bedrag van het *consult* of de behandeling naar evenredigheid vergoed.

6.4 Wij mogen overleggen met u of met de dierenarts

Wij mogen met u of namens u met de *dierenarts* of *dierenarts-specialist* overleggen dan wel gegevens opvragen over: wat de klachten van uw *huisdier* zijn;

- hoeveel het kost om vast te stellen wat uw *huisdier* heeft;
- de gemaakte kosten (gespecificeerd);
- hoe de behandeling heeft plaatsgevonden en met welke medicatie;
- hoeveel het kost om uw *huisdier* te behandelen.

U moet daaraan meewerken. Doet u dat niet? Dan mogen wij de uitkering beperken of zelfs helemaal laten vervallen.

6.5 Wij mogen een second opinion laten uitvoeren

Wij mogen een andere deskundige om een *second opinion* vragen. We mogen onder meer vragen wat diegene hiervan vindt, bijvoorbeeld:

- wat de klachten van uw *huisdier* zijn;
- de manier waarop is vastgesteld wat uw *huisdier* heeft;
- de behandeling;
- de kosten van de behandeling en van het vaststellen van wat uw *huisdier* heeft.

De andere deskundige is een andere *dierenarts*, een andere specialist voor dieren of een andere behandelaar die deskundig is. Wij bepalen welke deskundige we dit vragen. En wij betalen de kosten van die deskundige. U moet daaraan meewerken.

Doet u dat niet? Dan betalen wij de rekeningen voor de behandelingen bij uw *dierenarts* of behandelaar niet meer.

Als de *second opinion* daar aanleiding toe geeft, dan mogen wij u naar een andere *dierenarts* of behandelaar verwijzen. U moet deze verwijzing van ons opvolgen. Doet u dat niet? Dan betalen wij de rekeningen voor de behandeling bij uw *dierenarts* of behandelaar niet.

6.6 U moet het ons melden als de behandeling duurder is dan €750,-

Wordt verwacht dat het totaalbedrag van de behandeling meer is dan € 750,-? Dan moet u dat digitaal of telefonisch bij ons melden. Ook de *dierenarts* mag dat doen namens u. Dat moet u doen ruim voordat besloten wordt over wat uw *huisdier* heeft of ruim voordat uw *huisdier* wordt behandeld. Doet u dat niet? Dan mogen wij de uitkering beperken of zelfs helemaal laten vervallen.

Deze zogenaamde meldingsplicht geldt niet als de *dierenarts* vindt dat de behandeling spoedeisend is. Hier geldt wel dat als het totaal van de verwachte kosten meer is dan € 750,-, dat u dat zo snel mogelijk bij ons meldt.

6.7 Is iemand anders aansprakelijk voor de kosten van de behandeling?

Kan iemand aansprakelijk worden gesteld voor de kosten van de behandeling of om vast te stellen wat uw *huisdier* heeft?

Dan kunnen wij actie ondernemen. Wij betalen de kosten van deze actie. U moet hieraan meewerken. Doet u dat niet?

Dan betalen wij de rekeningen voor de behandelingen bij uw *dierenarts* of behandelaar niet (meer).

7 Wat bedoelen we met?

Afstand doen

Als uw hond of kat van eigenaar verandert en niet meer op hetzelfde woonadres verblijft.

Castratie/sterilisatie

- Iedere chirurgische behandeling bij de hond of kat voor het verwijderen van de testikels bij het mannelijk dier;
- het verwijderen van de eierstokken inclusief (delen van) de baarmoeder bij het vrouwelijk dier;
- alle middelen waardoor uw *huisdier* (tijdelijk) onvruchtbaar wordt.

Consult

Het raadplegen van de *dierenarts* of *dierenarts-specialist* voor medisch advies in zijn of haar praktijkruimte.

Declaratie

Een patiëntenkaart in combinatie met een nota of een verzameling nota's van de *dierenarts* en/of overige behandelaars die door u gelijktijdig zijn ingediend. De nota's moeten gaan over uw verzekerde *huisdier*.

Dekkingsgebied

De verzekering geldt alleen in Nederland. Als de module C. Reis is meeverzekerd, wordt het *dekkingsgebied* uitgebreid.

Dierenarts

Een *dierenarts* die bij de overheid geregistreerd staat, als *dierenarts* mag werken en dit doet in een kliniek of praktijkruimte in Nederland.

Dierenarts-specialist

Een *dierenarts* met een erkend specialisme die is ingeschreven in het Nederlands Veterinair Specialistenregister, dat wordt bijgehouden door de Koninklijke Nederlandse Maatschappij voor Diergeneeskunde (KNMvD), de belangenorganisatie van dierenartsen.

Eigen bijdrage

Het bedrag dat voor uw rekening blijft. De *eigen bijdrage* wordt ingehouden per nota. Geldt er een maximaal verzekerd bedrag of maximale vergoeding? Dan passen *wij* eerst de *eigen bijdrage* toe en daarna de maximering. Het resterende bedrag keren *wij* uit.

Epidemie

Een *ziekte* die tot gevolg heeft dat minimaal 5% van de populatie honden of katten in Nederland is getroffen door die *ziekte*.

Huisdier

De hond of kat die op uw polis staat.

Identificatiechip

Een ISO-gecertificeerde chip die met behulp van een injectienaald onder de huid wordt ingebracht. De chip bevat een transponder met een uniek nummer dat afgelezen wordt door een chiplezer zodat uw *huisdier* te indentificeren is.

Ongeval

Een onverwachte gebeurtenis die er rechtstreeks toe leidt dat uw *huisdier* letsel oploopt door een geweld van buitenaf. De *dierenarts* moet kunnen vaststellen wat er aan de hand is met uw *huisdier*. Onder een *ongeval* verstaan *wij* in elk geval:

- a** letsel door een verkeersongeval dat het verzekerde *huisdier* treft;
- b** letsel toegebracht door een ander dier, met uitzondering van letsel veroorzaakt door parasieten;
- c** letsel door het binnenkrijgen van vreemde voorwerpen of lichaamsvreemde stoffen;
- d** letsel door brand of giftige dampen;
- e** letsel door natuurgeweld, een overstroming of storm;
- f** letsel (mede) veroorzaakt door eigen gedrag, zoals botsen, vallen of verstrikt raken.

Second opinion

Een *second opinion* oftewel een tweede mening wil zeggen dat een tweede (onafhankelijke) *dierenarts* of *dierenarts-specialist* over hetzelfde ziektebeeld van een *huisdier* een advies of oordeel geeft met betrekking tot de gestelde diagnose of behandeling. Met dit advies gaat de verzekeringnemer terug naar zijn eigen *dierenarts* of *dierenarts-specialist* zónder voorafgaand overleg met hem. De tweede geraadpleegde specialist neemt de behandeling dus niet over. Om gebruik te maken van een *second opinion* is toestemming van ons nodig.

U

De verzekeringnemer, degene die de verzekering heeft afgesloten en die eigenaar is van het *huisdier*.

Verzekeringsjaar

De periode van 12 maanden volgend op de ingangsdatum van de verzekering en iedere daarop volgende periode van 12 maanden.

Wachttermijn

De termijn waarbinnen geen rechten aan de verzekering kunnen worden ontleend. Deze termijn van 30 dagen geldt vanaf de ingangsdatum van de verzekering. Dezelfde *wachttermijn* geldt ook na ingangsdatum van een module, als deze module later wordt bijverzekerd, tenzij dit in de module anders is geregeld.

We/wij

Aegon Schadeverzekering N.V., Postbus 6, 2501 AC Den Haag.

Aegon Schadeverzekering N.V. is ingeschreven in het register dat de AFM en DNB aanhouden. KvK 27085000.

Ziekte

Als het lichaam van uw hond of kat niet gezond is zoals dat van een normale hond of kat. Voor ons is uw hond of kat alleen ziek als een *dierenarts* of een *dierenarts-specialist* dat heeft vastgesteld.

8 Overzicht verzekerde bedragen en de eigen bijdrage

Ziektekostenverzekering

Maximale vergoeding per *huisdier*

	Hond/Kat	per verzekeringsjaar	€ 2.500,-
--	----------	----------------------	-----------

Module A. Crematie

Crematie en vervoer: maximale vergoeding per *huisdier*

	Kat		€ 100,-
	Hond		€ 150,-

Module C. Reis

Maximale vergoeding per *huisdier*

	Hond/Kat	per verzekeringsjaar	€ 1.000,-
--	----------	----------------------	-----------

Eigen bijdrage

De eigen bijdrage is 25% van de gedekte kosten van de nota. Dient u een declaratie in (met een of meer nota's), dan is de eigen bijdrage minimaal € 25,-. De eigen bijdrage geldt voor:

- Ziektekostenverzekering
- Module C. Reis

De eigen bijdrage is niet van toepassing op:

- Module A. Crematie