

Polisvoorwaarden

nr. 3021

Inhoudsopgave

pagina

1.	Algemeen	4
1.1	Wie zijn verzekerd?	4
1.2	'U' of 'verzekerde(n)'	4
1.3	'Hij' of 'zij'	4
1.4	Wat verwachten wij van u?	4
1.5	Hulp van Aegon Schade Service	4
1.6.	Wanneer begint en eindigt de verzekering?	4
1.7	Wat gebeurt er als u andere verzekeringen heeft?	5
1.8.	Wijziging van premie en voorwaarden	5
1.9.	Wat moet u doen als er iets in uw situatie wijzigt?	5
1.10	Terrorisme	5
1.11.	Hoe betaalt u de premie?	5
1.12	Hoelang heeft u om uw schade te claimen?	6
1.13	Hoe gaan wij om met uw privacy?	6
1.14	Heeft u een klacht over uw verzekering?	6
1.15	Welk recht is op de verzekering van toepassing?	7
1.16	Wij kunnen u digitale informatie sturen	7
1.17	Wat is verzekerd bij (gedeeltelijke) tijdelijke verhuur?	7
1.18	Wat is verzekerd als u verhuist?	7
2.	Wat is verzekerd en wat niet?	7
	Woonhuis Basis	7
2.1	Wat is verzekerd?	7
	Woonhuis Allrisk	8
2.2	Wat is verzekerd?	8
2.3	Wat is extra verzekerd bij waterschade?	8
2.4	Wat is verzekerd boven het verzekerde bedrag?	8
2.5	Wat is verzekerd bij aan- en verbouw?	8
2.6	Hoe worden de bedragen geïndexeerd?	9
	Aanvullende dekking	9
2.7	Aanvullende dekking glas	9
2.8	Aanvullende dekking saneringskosten	9
2.9	Wat is niet verzekerd (standaard- en aanvullende dekking(en))?	9
3.	Schade	10
3.1	Hoe kunt u een schade bij ons indienen?	10
3.2	Hoe wordt de hoogte van de schade vastgesteld?	10
3.3	Op welk bedrag wordt de schade vastgesteld?	11
3.4	Op welk bedrag wordt de schadevergoeding vastgesteld?	11
3.5	Heeft u schade aan een deel van een groter geheel?	12
3.6	Wij keren uit op basis van herstelnota's	12

pagina

4	Het eigen risico	12
5	Als uw woonhuis naar iemand anders overgaat (eigendomsovergang)	13
6	Wat bedoelen wij met?	13

U heeft bij ons een woonhuisverzekering afgesloten. Daarmee verzekert u uw huis tegen brand, storm, inbraak en vele andere schades.

U wilt graag weten wat de afspraken zijn. Bijvoorbeeld over wat u verzekerd heeft en wat niet. En over hoe wij de schade vaststellen. Dat leest u in deze Polisvoorwaarden Aegon Woonhuisverzekering.

Wat bedoelen wij met?

In hoofdstuk 6 'Wat bedoelen wij met' van deze Polisvoorwaarden vindt u een begrippenlijst. Hier leggen wij lastige begrippen uit. Deze begrippen vindt u *schuingedrukt* terug in de tekst.

1. Algemeen

1.1 Wie zijn verzekerd?

- u, de verzekeringnemer;
- uw echtgenoot/echtgenote of partner met wie u samenwoont.

1.2 'U' of 'verzekerden'

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) én de andere mensen die samen met de verzekeringnemer verzekerd zijn op deze polis.

1.3 'Hij' of '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?

- geef ons alle relevante informatie;
 - wees eerlijk in de informatie die u aan ons verstrekt;
 - doe er alles aan om *schade* te voorkomen of verder te beperken;
 - meld uw *schade* zo snel mogelijk;
 - volg onze aanwijzingen op;
 - ga bewust en voorzichtig om met uw en andermans spullen;
 - doe niets wat uw of onze belangen schaadt;
 - help ons de *schade* 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 inbraak of diefstal;
 - geef aan welke andere verzekeringen de *schade* misschien dekken;
 - geef belangrijke wijzigingen voor deze woonhuisverzekering binnen twee maanden door, bijvoorbeeld als:
 - u verhuist;
 - het verzekerde *woonhuis* een andere bestemming krijgt. U kunt dan denken aan bijvoorbeeld verhuur of leegstand.
- U krijgt geen uitkering bij een *schade* als u één van deze verplichtingen niet nakomt. Of uw of onze belangen schaadt.

1.5 Hulp van Aegon Schade Service

Bij deze verzekering krijgt u ook hulp van Aegon Schade Service. Heeft u hulp nodig in Nederland of in het buitenland? Is er sprake van een *brand* of een inbraak in uw woning of een andere *schade* aan uw *woonhuis* en heeft u noodhulp/dringend hulp nodig? Belt u dan Aegon Schade Service (088) 344 00 00. Bent u op het moment van *schade* aan uw woning in het buitenland, bel dan +31 88 344 00 00. Wij zijn bereikbaar 24 uur per dag, 7 dagen per week.

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 wachtermijn.

1.6.2 Wanneer kunt u uw verzekering stopzetten?

U kunt de verzekering stoppen wanneer u dat wilt. De verzekering stopt dan één maand later. Alleen als uw verzekering een minimumduur kent kunt u pas na deze periode de verzekering stoppen. Of er een minimumduur van toepassing is en hoelang deze is, staat op uw polisblad. Bij het stoppen van de verzekering ontvangt u teveel betaalde premie terug.

1.6.3 Wanneer mogen wij de verzekering beëindigen?

Wij mogen de verzekering beëindigen:

- als u de premie niet op tijd betaalt. U moet de premie nog wel steeds betalen. De verzekering eindigt op het moment dat u de premie had moeten betalen;
- als u niet meer in Nederland woont;
- als u onder bewind staat of failliet bent. De verzekering eindigt dan direct;
- als u informatie achterhoudt bij schade. De verzekering eindigt dan direct;
- als er sprake is van fraude, bedrog of oplichting. De verzekering eindigt dan direct;
- als u bij het sluiten van de verzekering opzettelijk informatie heeft achtergehouden en wij met kennis van deze informatie de verzekering niet hadden geaccepteerd. De verzekering eindigt dan direct;
- als u bij het afsluiten van de verzekering de mededelingsplicht hebt geschonden. De verzekering eindigt dan direct. U ontvangt in deze gevallen geen premie terug.
- aan het eind van de minimumduur of met ingang van de dag waarop uw verzekering verlengd zou worden. Wij laten u dat dan minstens twee maanden van tevoren weten.

1.6.4 Mag de verzekering na een schademelding worden beëindigd?

Tot een maand nadat het conflict helemaal is afgewikkeld, kunnen zowel u als wij de verzekering beëindigen. De verzekering eindigt dan minimaal twee maanden later.

1.7 Wat gebeurt er als u andere verzekeringen heeft?

U heeft bij ons een verzekering afgesloten. Maar misschien heeft u voor hetzelfde ook een andere verzekering afgesloten. Of uw verzekeringen overlappen elkaar.

Heeft u voor datgene wat beschadigd is ook ergens anders een verzekering afgesloten? En zou zo'n verzekering de *schade* vergoeden als u de Aegon-verzekering niet zou hebben? Dan vergoeden wij geen *schade*.

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 brief waarin staat dat uw verzekering veranderd is. Daarin leest u ook vóór welke datum wij een reactie van u verwachten.

1.8.2 Horen wij niets van u?

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

1.8.3 Gaat u niet akkoord met de wijziging(en)?

Dan eindigt uw verzekering geheel of gedeeltelijk op de datum die in onze brief staat. Het is afhankelijk van de soort verzekering of uw verzekering geheel of gedeeltelijk stopt.

U kunt uw verzekering niet opzeggen als de aanpassing:

- het gevolg is van wettelijke regelingen of bepalingen;
- ervoor zorgt dat u een lagere premie betaalt of een ruimere dekking krijgt;
- het gevolg is van een indexering van uw premie.

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 laat weten. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een uitbreiding of wijziging in uw gezinssamenstelling.

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.

Als wij naar aanleiding van de doorgegeven wijziging de verzekering niet voort willen zetten, dan houden wij een opzegtermijn aan van 30 dagen.

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 een betalingsachterstand krijgt van meer dan 30 dagen, 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 en geaccepteerd.

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

U blijft altijd verplicht om de premie te betalen!

1.12 Hoelang heeft u om uw schade te claimen?

Wanneer moet u uw claim indienen?

U moet binnen drie jaar uw claim indienen. Deze termijn begint op de dag nadat u wist of had kunnen weten dat u een claim kunt indienen. Als u uw claim te laat indient, heeft u geen recht op een uitkering.

Hoelang mag u nog reageren als wij een claim afwijzen?

U moet binnen drie jaar melden dat u niet akkoord gaat met onze afwijzing.

Deze termijn begint op de dag nadat u wist dat wij uw claim afwijzen. Na drie jaar stopt uw recht op een uitkering.

1.13 Hoe gaan wij om met uw privacy?

Natuurlijk respecteren wij uw privacy.

De gegevens die u aan ons meldt, gebruiken wij voor:

- de acceptatie en uitvoering van deze verzekering;
- statistische analyses;
- marketingdoeleinden;
- het maken van profielen om te screenen op fraude-indicaties;
- het voorkomen en bestrijden van fraude en
- om te voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Wij houden ons daarbij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (zie www.verzekeraars.nl). Hoe wij met uw gegevens omgaan staat ook in ons privacy statement. Deze kunt u vinden op onze website www.aegon.nl. Vertel het ons als u vindt dat wij niet goed met uw gegevens omgaan.

Wat doen wij bij fraude?

Helaas worden wij soms geconfronteerd met (een vermoeden van) fraude. Wij hebben hiervoor een fraudebeheersingsbeleid. Op onze website <https://www.aegon.nl/overaegon/eerlijk-over-oneerlijkheid> kunt u lezen hoe wij omgaan met fraude.

Wij volgen de gedragscode

Aegon 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)

Komt u er met ons niet uit?

Meld uw standpunt dan bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl).

Wij kunnen opnames maken van de telefoongesprekken die wij met onze klanten voeren. Hiermee voorkomen wij onnodige administratie en kunnen we samen achteraf vaststellen welke afspraken zijn gemaakt.

1.14 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.

1.15 Welk recht is op de verzekering van toepassing?

Op de verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.

1.16 Wij kunnen u digitale informatie sturen

- Als het kan, sturen wij u informatie digitaal. Dat kan persoonlijke informatie zijn.
- Sommige informatie sturen wij u met de post. Dat doen we als dat in de wet staat.

1.17 Wat is verzekerd bij (gedeeltelijke) tijdelijke verhuur?

Uw woning is verzekerd als u de woning geheel of gedeeltelijk tijdelijk verhuurt aan toeristen. Bijvoorbeeld via een boekingsite (Airbnb.nl, Bedandbreakfast.nl, etc.) of u regelt de verhuur van uw woning zelf.

Daarbij geldt dat:

- er een huurovereenkomst moet zijn.
- u de woning maximaal 30 dagen per kalenderjaar verhuurt. U moet kunnen aantonen dat u deze grens in een jaar niet hebt overschreden. Kunt u dat niet, dan heeft u geen dekking.
- er geen dekking is van diefstal of vandalisme aan uw woning.

1.18 Wat is verzekerd als u verhuist?

Tijdens de verhuizing is uw oude en nieuwe woning verzekerd voor maximaal twee maanden. Deze periode gaat in op het moment dat u de sleutel krijgt van uw nieuwe adres. U moet deze wijziging dat u gaat verhuizen wel binnen twee maanden aan ons doorgeven.

2. Wat is verzekerd en wat niet?

Bij deze verzekering kunt u kiezen tussen de dekkingen Woonhuis Basis en Woonhuis Allrisk.

Woonhuis Basis	Woonhuis Allrisk
Aanvullende dekking: - Glas	Aanvullende dekking: - Saneringskosten

Op uw polisblad leest u welke dekkingen u verzekerd heeft.

2.1 Woonhuis Basis

Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor beschadiging of diefstal van onderdelen van je *woonhuis* door de volgende gebeurtenissen. De gebeurtenis moet van buiten komend, onverwacht en onvoorzien zijn en plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering.

Wij vergoeden de directe materiële *schade* aan het *woonhuis* veroorzaakt door:

- *brand*;
- schroeien, zegen, smelten als gevolg van hitte-uitstraling door een brandend, gloeiend of heet voorwerp of aanraking daarmee;
- *ontploffing*;
- blikseminslag en inductie;
- luchtvaartuigen;
- inbraak, diefstal en vandalisme;
- vandalisme door wederrechtelijk het *woonhuis* binnengedrongen personen;
- water, stoom en neerslag

U bent verzekerd voor *schade* aan het *woonhuis* door water, stoom of neerslag door onderstaande gebeurtenissen.

- gestroomd uit bij het *woonhuis* behorende leidingen of daarop aangesloten toestellen en installaties van waterleiding of centrale verwarming, als gevolg van springen door vorst, breuk, verstopping of een ander plotseling optredend defect;
 - overgelopen uit de in de vorige alinea genoemde toestellen en installaties;
 - binnengedrongen als neerslag (regen, sneeuw, hagel, smeltwater), maar dan alleen als de neerslag niet is binnengedrongen door openstaande ramen, deuren of luiken;
 - water, binnengedrongen als gevolg van verstopping van rioolputten of -buizen;
 - grondwater, maar dan alleen als het grondwater is binnengedrongen via afvoerleidingen en daarop aangesloten toestellen en installaties;
 - water uit aquaria door breuk of defect ervan.
- olie, rook en roet
- U bent verzekerd voor *schade* aan het *woonhuis* door olie, rook en roet door onderstaande gebeurtenissen.
- olie die onvoorzien stroomt uit de centrale verwarmingsinstallaties stroomt of uit leidingen en tanks die bij deze installatie horen;
 - rook en roet uit een verwarmingsinstallatie die op de schoorsteen van je huis is aangesloten.
- *storm*;

- aanrijding, aanvaring, afgevallen of uitgevloeide lading;
- relletjes, plundering en ongeregelde heden bij werkstaking;
- rook en roet, plotseling uitgestoten door op een schoorsteen aangesloten haarden en kachels;
- omvallen van kranen en heistellingen.

2.2 Woonhuis Allrisk

Wat is verzekerd?

De gebeurtenissen die genoemd staan onder 2.1 zijn verzekerd. Daarnaast geldt dat bijna iedere andere onvoorziene gebeurtenis, die een beschadiging veroorzaakt en plotseling en onverwachts ontstaat, ook verzekerd is. In artikel 2.9 leest u in welke gevallen er geen dekking is.

Bij Woonhuis Allrisk bent u ook verzekerd voor breuk van ruiten van uw *woonhuis* door iedere onvoorziene gebeurtenis. Alleen de gebeurtenissen in artikel 2.9 zijn niet verzekerd.

2.3 Wat is extra verzekerd bij waterschade?

Heeft u waterschade en is de *schade* gedekt op deze verzekering? Dan bent u ook verzekerd voor de redelijke kosten:

- om het defect aan waterleidingen, afvoerleidingen, centrale verwarming- en airconditioninginstallaties op te sporen;
- van het *hak- en breekwerk* dat daarvoor nodig is;
- van het herstel van het *hak- en breekwerk*.

2.4 Wat is verzekerd boven het verzekerde bedrag?

U heeft per gebeurtenis een verzekerd bedrag. Daarboven vergoeden wij ook:

- de *bereddingskosten*;
- het salaris en de kosten van alle experts en deskundigen. Heeft u zelf een expert en deskundige(n) benoemd? Dan betalen wij de kosten voor een contra-expert. Maar is uw expert duurder dan onze schade-expert? Dan zullen wij de extra kosten toetsen aan redelijkheid.

Let op! Wij vergoeden alleen kosten die zijn gemaakt om de hoogte van het verzekerd bedrag vast te stellen. Kosten voor andere belangenbehartigers die door u worden ingeschakeld, zoals een toedrachtonderzoeker, vergoeden wij niet.

Is uw *schade* gedekt op deze verzekering? Dan vergoeden wij ook de volgende zaken:

Woonhuis Basis

- de *opruimingskosten* tot maximaal 10% van het bedrag dat u verzekerd heeft voor uw woning;
- de kosten om uw huis te bewaken tot maximaal 10% van het bedrag dat u verzekerd heeft;
- de huur die u misloopt (huurderving) op basis van de huurwaarde van het verzekerde woonhuis:
 - tijdens de tijd die technisch gezien nodig is om uw huis te herstellen of te herbouwen tot maximaal 52 weken;
 - als het huis niet wordt hersteld of herbouwd: gedurende maximaal 12 weken;
 - als u het woonhuis zelf gebruikt, dan vergoeden wij maximaal de huurwaarde van het woonhuis.
 De maximale vergoeding is € 10.000,- per kalenderjaar.
- andere noodzakelijke kosten tot maximaal € 250,-.

Woonhuis Allrisk

- de *opruimingskosten* tot maximaal het verzekerd bedrag voor uw woning. Bij *opruimingskosten* voor asbest vergoeden wij maximaal 10% van het bedrag dat u verzekerd heeft voor uw woning;
- de kosten om uw huis te bewaken tot maximaal 10% van het bedrag dat u verzekerd heeft;
- de huur die u misloopt (huurderving) op basis van de huurwaarde van het verzekerde woonhuis:
 - tijdens de tijd die technisch gezien nodig is om uw huis te herstellen of te herbouwen tot maximaal 52 weken;
 - als het huis niet wordt hersteld of herbouwd: gedurende maximaal 12 weken;
 - als u het woonhuis zelf gebruikt, dan vergoeden wij maximaal de huurwaarde van het woonhuis.
 De maximale vergoeding is € 20.000,- per kalenderjaar.
- andere noodzakelijke kosten tot maximaal € 500,-.

2.5 Wat is verzekerd bij aan- en verbouw?

Bent u bezig met het aanbouwen of verbouwen van uw *woonhuis*? Dan zijn ook de spullen die blijvend in uw huis worden geplaatst of geïnstalleerd en die aanwezig zijn in uw *woonhuis* meeverzekerd. Bijvoorbeeld de materialen voor de keuken die nog niet gemonteerd zijn.

Worden deze spullen gestolen? Dan vergoeden wij ze alleen:

- als ze in het huis aanwezig waren toen ze gestolen werden; en
- als het huis afgesloten was; en
- als er sporen van *braak* zijn.

2.6 Hoe worden de bedragen geïndexeerd?

Jaarlijks verandert het bedrag dat u verzekerd heeft en daarmee de premie die u moet betalen. Dat komt omdat wij het bedrag dat u verzekerd heeft, aanpassen aan de prijsontwikkeling van het bouwen van woonhuizen. De premie wordt daarmee in verhouding verlaagd of verhoogd.

Aanvullende dekkingen

2.7. Aanvullende dekking glas

Dit artikel geldt alleen als op het polisblad staat dat de aanvullende dekking *glas* is meeverzekerd of als u Woonhuis Allrisk heeft verzekerd.

2.7.1 Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor breuk van ruiten in uw *woonhuis* door de gebeurtenissen zoals vermeld onder artikel 2.1.

2.8. Aanvullende dekking Saneringskosten

Dit artikel geldt alleen als op het polisblad staat dat de aanvullende dekking *Saneringskosten* is meeverzekerd.

2.8.1 Wat zijn saneringskosten?

Na een *schade* kunnen *saneringskosten* ontstaan. Onder *saneringskosten* worden verstaan:

- de kosten van onderzoek;
- reinigen, opruimen, opslaan, vernietigen en/of vervangen van grond, (grond)water en/of oppervlaktewater om de verontreiniging in of op de grond, (grond)water en/of oppervlaktewater weg te nemen;
- de kosten om de verontreiniging te isoleren.

2.8.2 Wat is verzekerd?

Wij vergoeden de saneringskosten door een gebeurtenis waarbij *schade* is ontstaan op het verzekerde adres aan uw *woonhuis* of inboedel. Wij vergoeden tot maximaal het verzekerd bedrag dat op het polisblad staat. Die *schade* moet dan wel zijn ontstaan tijdens de verzekeringsduur.

Wij vergoeden de *saneringskosten* alleen als de overheidsnormen worden overschreden. En u verplicht bent of door de wet verplicht zou kunnen worden om te saneren. Wij gaan uit van de overheidsnormen die op het moment van de *schade* gelden.

2.8.3 Wat is niet verzekerd (saneringskosten)?

Bestaande verontreiniging

Wij vergoeden geen *saneringskosten* voor een verontreiniging die al aanwezig was op het verzekerde adres voordat u deze verzekering had.

2.8.4 Wat moet er gebeuren als u schade heeft?

Wij mogen de *schade* regelen met anderen dan u. Wij mogen met deze persoon of instantie een schikking treffen.

Regelen van de sanering

U laat de sanering uitvoeren volgens onze aanwijzingen. U moet de opdracht om te laten saneren geven binnen een termijn die wij stellen. Doet u dit niet binnen deze termijn, dan mogen wij de dekking laten vervallen. U verliest daarbij het recht op vergoeding van *saneringskosten*.

2.9 Wat is niet verzekerd (standaard- en aanvullende dekking(en))?

U bent niet verzekerd:

- voor *schade* door een eigen gebrek. De gevolgschade aan uw andere spullen is wel verzekerd;
- voor *schade* door een constructiefout. De gevolgschade aan uw andere spullen is wel verzekerd. Denk bij een constructiefout aan verkeerd aangebracht tegelwerk in de badkamer;
- voor *schade* die geleidelijk ontstaat. Denk daarbij aan *schade*:
 - door slijtage, verrotting, schimmelvorming, optrekkend vocht zoals grondwater, verroesting en corrosie;
 - door geleidelijke (grond)verzakking en (grond)verschuivingen.Voor deze uitsluiting is het niet van belang waardoor de geleidelijk ontstane *schade* veroorzaakt werd.
- voor *schade* doordat muren of vloeren vocht doorlaten;
- voor *schade* door regen, hagel, sneeuw of smeltwater, als dit in uw *woonhuis* is gekomen doordat ramen, deuren of luiken openstaan;
- voor *schade* door slijtage als gevolg van huishoudelijk gebruik, zoals vlekken, barsten, krassen, schrammen of deuken;
- voor *schade* door bewerking, reiniging of herstel;
- voor *schade* door slecht of achterstallig onderhoud van uw *woonhuis*. ;
- voor *schade* door vochtdoorlating van tegelwerk of een andere vloer- of wandafwerking, waaronder (kit)voegen, die waterdicht moeten zijn;
- voor *schade* door dieren, insecten, schimmels, bacteriën, virussen, zwamvorming en plantengroei;
- voor *schade* aan het *glas*:
 - tijdens de bouw of verbouw van uw *woonhuis*;
 - als uw *woonhuis* leeg staat;
 - als uw *woonhuis* gekraakt is;
 - die bestaat uit krassen in of het lek raken van (dubbele) ruiten;
 - tijdens het (ver)plaatsen of bewerken van het *glas*.

- voor de kosten voor het opsporen en verhelpen van een verstopping;
- voor *schade* door een aardbeving of een vulkanische uitbarsting;
- voor *schade* door bewuste of ernstige mate van eigen schuld;
- voor *schade* waarover u ons met opzet onjuiste gegevens heeft verstrekt;
- voor *saneringskosten*, tenzij uit het polisblad blijkt dat saneringskosten is meeverzekerd.
- voor *schade* door *overstroming*;
- voor *schade* die ontstaat voor de ingangsdatum van de verzekering;
- voor *schade* die volgens een wet of door een andere verzekering al wordt vergoed of vergoed zou worden als u niet bij ons verzekerd was geweest;
- als blijkt dat ons bij het afsluiten van de verzekering of bij het melden van de schade opzettelijk verkeerde informatie is verstrekt of als blijkt dat belangrijke informatie is achtergehouden;
- als u of een verzekerde bij de afhandeling van de schademelding niet wilt meewerken en daardoor onze belangen worden geschaad;
- voor *schade* als gevolg van opzet;
- voor *schade* veroorzaakt door of in verband met atoomkernreacties;
- voor *schade* veroorzaakt door of in verband met molest of mouterij.

Bij *schade* door een *brand* bent u niet verzekerd:

- voor *schade* door slecht of achterstallig onderhoud van uw *woonhuis*;
- voor *schade* door bewuste of ernstige mate van eigen schuld;
- voor *schade* door een aardbeving of een vulkanische uitbarsting;
- voor *schade* waarover u ons met opzet onjuiste gegevens heeft verstrekt;
- voor *schade* die ontstaat voor de ingangsdatum van de verzekering;
- voor *schade* die volgens een wet of door een andere verzekering al wordt vergoed of vergoed zou worden als u niet bij ons verzekerd was geweest;
- als blijkt dat ons bij het afsluiten van de verzekering of bij het melden van de schade opzettelijk verkeerde informatie is verstrekt of als blijkt dat belangrijke informatie is achtergehouden;
- als u of een verzekerde bij de afhandeling van de schademelding niet wilt meewerken en daardoor onze belangen worden geschaad;
- voor *schade* als gevolg van opzet;
- voor *schade* veroorzaakt door of in verband met atoomkernreacties;
- voor *schade* veroorzaakt door of in verband met molest of mouterij.

De andere uitsluitingen die u leest onder “wat is niet verzekerd” bij 2.9 gelden niet bij een *schade* door een *brand*.

3. Schade

3.1 Hoe kunt u een schade bij ons indienen?

U heeft een *schade* en wilt snel geholpen worden. Kijk hieronder op welke manier u uw *schade* kunt melden.

U kunt uw *schade*:

1. via het online formulier op Aegon.nl melden. Hier kunt u 24 uur per dag, 7 dagen per week zelf uw *schade* melden;
2. telefonisch melden via onze klantenservice;
3. via uw tussenpersoon melden. De contactgegevens van uw tussenpersoon kunt u terugvinden op uw polis.
4. melden via ‘mijn aegon’

Heeft u direct hulp nodig?

Neemt u dan telefonisch contact op met het noodnummer van Aegon Schade Service:

binnen Nederland: 088 344 00 00 / buiten Nederland: + 31 88 344 00 00 (24 uur per dag bereikbaar).

3.2 Hoe wordt de hoogte van de schade vastgesteld?

De hoogte van de *schade*, de hoogte van de kosten en de waarde van de beschadigde spullen worden als volgt vastgesteld:

- in onderling overleg;
- door een door ons te benoemen *expert*;
- door twee deskundige experts waarvan er één door u wordt aangewezen (*contra-expert*) en één door ons.

In dit geval gaan de experts voordat ze met hun werkzaamheden beginnen een derde *expert* benoemen. Als de eerste twee experts niet tot overeenstemming kunnen komen, stelt de derde *expert* de *schade* vast. Hij blijft daarbij binnen de grenzen van de beide eerdere schadevaststellingen. Zijn vaststelling is bindend voor zowel de verzekerde als voor ons.

Alle experts hebben het recht om *deskundigen* te raadplegen. Het expertiserapport moet het volgende aangeven:

- a het verschil tussen de *herbouwwaarde* van het *woonhuis* meteen voor en van het overgebleven deel meteen na de gebeurtenis;
- b het verschil tussen de *verkoopwaarde* van het *woonhuis* meteen voor en van het overgebleven deel meteen na de gebeurtenis;
- c alle waarden onder a en b.

De schadevaststelling van de *expert(s)* is alleen bewijs voor de hoogte van de *schade*. Het besluit over de vergoeding van de *schade* is aan Aegon.

3.3 Op welk bedrag wordt de schade vastgesteld?

U moet ons binnen 12 maanden na de schadedatum schriftelijk laten weten of u het *woonhuis* en/of bijgebouw gaat herstellen of herbouwen. En binnen 24 maanden na de *schade* moet het *woonhuis* en/of bijgebouw hersteld zijn.

- **Herstellen**

Als het beschadigde onderdeel van het *woonhuis* en/of bijgebouw volgens ons hersteld kan worden, wordt de *schade* vastgesteld op het totaal van: de kosten van herstel en de waardevermindering die eventueel door de gebeurtenis is veroorzaakt en die door het herstel niet volledig wordt opgeheven. De schadevergoeding is echter nooit meer dan het verschil tussen de *herbouwwaarde* voor de schadegebeurtenis en van het overgebleven deel na de schadegebeurtenis.

- **Herbouwen**

Bij herbouw op dezelfde plaats en met dezelfde bestemming wordt de *schade* vastgesteld op het verschil tussen de *herbouwwaarde* voor de schadegebeurtenis en van het overgebleven deel na de schadegebeurtenis.

- **Niet herstellen of herbouwen**

Als u niet overgaat tot herstel of herbouw, geldt als *schade* het verschil tussen de *verkoopwaarde* onmiddellijk voor de schadegebeurtenis en van het overgebleven deel na de schadegebeurtenis.

De schadevergoeding is echter nooit meer dan de *schade* berekend op basis van herstel of herbouw.

- **U laat niets van u horen**

Heeft u ons niet binnen 12 maanden na de schadedatum schriftelijk laten weten of u gaat herstellen of herbouwen?

De *schade* wordt dan vastgesteld op het volgende: het verschil tussen de *verkoopwaarde* onmiddellijk voor de schadegebeurtenis en de waarde van het overgebleven deel na de schadegebeurtenis.

De schadevergoeding is echter nooit meer dan de *schade* berekend op basis van herstel of herbouw.

- **Bijzondere situaties**

Als schadevergoeding geldt de sloopwaarde als:

- u voor de *schade* van plan was om het *woonhuis* af te breken;
- het *woonhuis* door de gemeente voor de *schade* onbewoonbaar of onbruikbaar was verklaard;
- het gebouw was bestemd voor afbraak of onteigening.

Als het *woonhuis* leegstaat, langer dan twee maanden buiten gebruik is, te koop staat, geheel of gedeeltelijk is gekraakt of bestemd is voor onteigening, geldt het verschil tussen de *verkoopwaarde* onmiddellijk voor de schadegebeurtenis en van het overgebleven deel na de schadegebeurtenis.

- **Waardevermeerdering**

Wij hebben het recht een redelijke aftrek op de vastgestelde *herstelkosten* toe te passen als door het herstel een duidelijke waardevermeerdering optreedt.

3.4 Op welk bedrag wordt de schadevergoeding vastgesteld?

De schadevergoeding is gelijk aan het bedrag aan *schade* en kosten dat door de *expert(s)* is vastgesteld maar rekening houdend met:

3.4.1 Onderverzekering

Als de werkelijke *herbouwwaarde* van uw *woonhuis* hoger is dan het bedrag dat u verzekerd heeft, dan spreken we van onderverzekering. Als dit bij *schade* blijkt, dan zal de schadevergoeding lager zijn als u geen garantie tegen onderverzekering heeft. U krijgt dan een evenredig deel van de *schade* uitgekeerd. Hoe we dit berekenen leggen wij hieronder uit.

$$\frac{\text{Verzekerd bedrag}}{\text{Werkelijke herbouwwaarde}} \times \text{vastgestelde schade} = \text{Schade-uitkering}$$

Garantie tegen onderverzekering

Hoe werkt de garantie tegen onderverzekering?

Als uw *woonhuis* is verzekerd met garantie tegen onderverzekering, dan betekent dat, dat wij een gedekte *schade* altijd volledig vergoeden. Ook al is de *herbouwwaarde* van uw *woonhuis* hoger dan het bedrag waarvoor u het verzekerd heeft. Of u garantie tegen onderverzekering heeft, staat op uw polisblad.

Wij hebben het recht u te vragen om de *herbouwwaarde* van uw woning opnieuw vast te stellen:

- als u uw *woonhuis* zo heeft verbouwd of veranderd, dat dit van invloed is op de *herbouwwaarde*;
- jaarlijks bij de hoofdprolongatie;
- als bij *schade* blijkt dat u ons onjuiste of onvolledige gegevens heeft gegeven;
- als wij u daarom vragen;
- als blijkt dat u ons onjuiste of onvolledige gegevens heeft gegeven.

Stelt u de waarde niet binnen twee maanden opnieuw vast als wij daarom vragen? Dan vervalt de garantie tegen onderverzekering.

Is de garantie niet van kracht? En is de *herbouwwaarde* van uw *woonhuis* en/of bijgebouw hoger dan de verzekerde waarde? Dan vergoeden wij de *schade* in verhouding van het verzekerd bedrag tot de werkelijke *herbouwwaarde*.

3.5 Heeft u schade aan een deel van een groter geheel?

Bijvoorbeeld aan vloeren, wanden of delen van een serie. Dan bepalen wij het bedrag dat nodig is om (plaatselijk) een reparatie uit te voeren.

Is het nodig om tot vervanging over te gaan? Dan krijgt u deze kosten vergoed. Maar alleen voor het vlak of deel daarvan dat werkelijk beschadigd is. Met vlak bedoelen wij maximaal een gedeelte, dat helemaal of grotendeels wordt begrensd door wanden, muren, plafonds, vloeren, deuren, (deur)openingen of andere doorgangen.

Ontstaan door de reparatie of vervanging kleurverschillen of verschillen tussen nieuw en oud? Dan krijgt u hiervoor geen vergoeding.

3.6 Wij keren uit op basis van herstelnota's

Krijgt u een vergoeding op basis van *herbouwwaarde* of *herstelkosten*? Dan:

- krijgt u eerst 40% van de *schade*;
- krijgt u de rest van de vergoeding zodra wij de (herstel)nota's hebben ontvangen.

De totale uitkering is nooit meer dan de kosten die u werkelijk heeft gemaakt om uw *woonhuis* en/of bijgebouw te herbouwen/herstellen.

Krijgt u een vergoeding op basis van verkoopwaarde?

Dan krijgt u 100% van de naar *verkoopwaarde* berekende schadevergoeding als dit lager is dan 40% van de *herbouwwaarde* of *herstelkosten*.

Glasschade

Is *glas* verzekerd bij uw verzekering? Dan hebben wij de keuze uit twee mogelijkheden:

- wij vervangen het gebroken *glas* zo snel mogelijk door *glas* van dezelfde soort en kwaliteit; of
- u krijgt geld: de kostprijs van het *glas* van dezelfde soort en kwaliteit plus de inzetkosten.

Heeft u enkel *glas*? En zijn de ruiten van onbewerkt vlakglas en kleiner dan 4 m²? Dan mag u deze zelf (laten) vervangen door ruiten van dezelfde soort en kwaliteit.

Antennes, zonwering en rolluiken

Als het een antenne of zonwering betreft, geldt het volgende:

- Herstelkosten
Kan de antenne, zonwering of het rolluik worden gerepareerd? Dan vergoeden wij de *herstelkosten*. Dit doen wij tot maximaal de *dagwaarde*;
- Vervanging
Kan de antenne, zonwering of het rolluik niet worden gerepareerd? Dan vergoeden wij de aanschafkosten van een soortgelijke antenne, zonwering of rolluik. Wij verlagen de uitkering met 2% voor iedere maand dat de antenne, zonwering of rolluik ouder is dan 12 maanden.

4 Het eigen risico

Woonhuis Basis

Voor Woonhuis Basis heeft u bij een eerste *schade* in een kalenderjaar een standaard eigen risico van € 100,-. Behalve als er sprake is van:

- een harde wind of stormschade: hiervoor geldt altijd een eigen risico van € 250,-;
- een vrijwillig eigen risico, zie hiervoor uw polisblad;
- een verplicht of aanvullend eigen risico, zie hiervoor uw polisblad.

Voor iedere volgende *schade* in hetzelfde kalenderjaar heeft u een eigen risico van € 250,- per gebeurtenis. Dit geldt voor iedere volgende *schade* die valt onder het *woonhuis*.

Is er daarnaast ook sprake van een:

- stormschade;
- vrijwillig eigen risico;
- verplicht of aanvullend eigen risico.

Dan komen de bedragen van deze eigen risico's bovenop het standaard eigen risico.

Heeft u het eigen risico afgekocht? Dan leest u dat op uw polisblad. Een verplicht of aanvullend eigen risico en het eigen risico voor harde wind of stormschade zijn nooit afkoopbaar.

Woonhuis Allrisk

Voor Woonhuis Allrisk heeft u bij eerste *schade* in een kalenderjaar standaard geen eigen risico. Behalve als er sprake is van:

- een harde wind of stormschade: hiervoor geldt altijd een eigen risico van € 250,-;
- een vrijwillig eigen risico, zie hiervoor uw polisblad;
- een verplicht of aanvullend eigen risico, zie hiervoor uw polisblad.

Voor iedere volgende *schade* in hetzelfde kalenderjaar heeft u een eigen risico van € 250,- per gebeurtenis. Dit geldt voor iedere volgende *schade* die valt onder het *woonhuis*.

Is er daarnaast ook sprake van een:

- stormschade;
- vrijwillig eigen risico;
- verplicht of aanvullend eigen risico.

Dan komen de bedragen van deze eigen risico's bovenop het standaard eigen risico.

Heeft u het eigen risico afgekocht? Dan leest u dat op uw polisblad. Een verplicht of aanvullend eigen risico en het eigen risico voor harde wind of stormschade zijn nooit afkoopbaar.

5 Als uw woonhuis naar iemand anders overgaat (eigendomsovergang)

Als uw *woonhuis* en/of bijgebouw naar iemand anders overgaat, dan houden wij de dekking in ieder geval nog één maand aan voor de nieuwe eigenaar. Tenzij de nieuwe eigenaar al eerder een nieuwe verzekering afsluit en deze de *schade* vergoed als de Aegon-verzekering niet was doorgelopen.

Als het *woonhuis* overgaat na uw overlijden, dan blijft de verzekering van kracht voor uw erfgenamen.

Uw erfgenamen moeten dit wel aan ons doorgeven. De verzekering eindigt als uw erfgenamen of wij de verzekering opzeggen binnen negen maanden nadat zij of wij van het overlijden hebben gehoord. Daarvoor geldt een opzegtermijn van één maand.

6 Wat bedoelen wij met?

Aardbeving of vulkanische uitbarsting

Hiermee bedoelen wij niet alleen de aardbeving of uitbarsting zelf. Maar ook de gevolgen hiervan in de 24 uur die daarop volgen.

Bereddingskosten

De redelijke kosten die u maakt om de schade te verminderen. Of het voorkomen van een direct dreigende schade. Het kan ook gaan om schade aan spullen die u gebruikt om deze maatregelen te nemen.

Braak

Het geval dat iemand zonder uw toestemming het gebouw is binnengekomen. Dat gaat dan met geweld, door afsluitingen te verbreken of deuren of vensters te forceren.

Brand

Een door verbranding veroorzaakt en met vlammen gepaard gaand vuur buiten een haard, dat in staat is zich uit eigen kracht voort te planten.

Daarom worden niet als brand beschouwd:

- het doorbranden van elektrische apparaten en motoren;
- het oververhitten, doorbranden, doorbreken van ovens en ketels.

Deskundigen

Deskundigen doen onderzoek naar de oorzaak van de schade. U kunt dan denken aan een bouwkundige.

Eigen gebrek (schade als gevolg van)

Schade die komt door de eigenschap of het karakter van de verzekerde zaken of spullen.

Expert

De expert is de persoon die de hoogte van het schadebedrag vaststelt.

Fundamenten

De constructie waar het gebouw op rust.

Glas

Het glas dat behoort tot het op het polisblad omschreven woonhuis en dat er is voor lichtdoorlating of afsluiting alsmede kunststof lichtkoepels en dakramen.

Hak- en breekwerk

Het noodzakelijke breekwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van het woonhuis of bijgebouw om bijvoorbeeld een lekkage op te sporen.

Herbouwwaarde

Het bedrag om uw woonhuis/bijgebouw te herbouwen, op dezelfde plaats en met dezelfde bestemming.

Herstelkosten

De kosten om uw woonhuis/bijgebouw te herstellen.

Molest

Onder molest wordt begrepen:

- gewapend conflict: elke situatie waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of de een de ander, bestrijden met gebruik van militaire machtsmiddelen.
Onder een gewapend conflict verstaan wij ook het gewapend optreden van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- burgeroorlog: een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van een zelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is.
- opstand: georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag.
- binnenlandse onlusten: min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, op verschillende plaatsen binnen een staat.
- oproer: een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag.

Muiterij

Een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van de gewapende macht, gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

Overstroming

Een overstroming is het bezwijken of overlopen van dijken, kades, sluizen of andere waterkeringen.

Wat is geen overstroming?

Dijken, kades, sluizen en andere waterkeringen kunnen ook overlopen als het lokaal erg hard heeft geregend.

Dat noemen we geen overstroming. Het gaat dan om regenval van ten minste:

- 40mm in 24 uur; of
- 50mm in 48 uur; of
- 65mm in 72 uur.

Ontploffing

Een ontploffing is een moment waarbij gassen of dampen plotseling met grote kracht naar buiten komen. Is de ontploffing ontstaan in een open of gesloten vat? Dan moet de wand van dit vat door de druk van de gassen of dampen zijn gescheurd.

Waardoor de druk binnen en buiten het vat hetzelfde wordt.

Het maakt niet uit hoe de gassen of dampen zijn ontstaan. Het maakt ook niet uit of ze er al voor de ontploffing waren of pas tijdens de ontploffing ontstonden.

Is de schade ontstaan buiten een vat?

Dan moet de ontploffing zijn ontstaan door gassen of dampen die opgewekt zijn door een scheikundige reactie van vaste stoffen, vloeibare stoffen, gassen of dampen.

Let op: is een ontploffing ontstaan door een gebeurtenis waarvoor u geen dekking heeft? Dan heeft u ook geen dekking voor die ontploffing.

De volledige tekst over het begrip ontploffing is op 5 april 1982 gedeponneerd bij de arrondissementsrechtbank in Utrecht.

Opruimingskosten

De kosten om uw spullen op te ruimen of af te breken nadat de gedekte schade is ontstaan. Het gaat dan om kosten die niet in het schaderapport van de expert(s) staan (wordt ook vastgesteld door de expert).

Schade

Uw verzekerde woonhuis/bijgebouw is niet meer te gebruiken of minder waard geworden door beschadiging of verlies.

Saneringskosten

De kosten die gemaakt moeten worden om een verontreiniging weg te nemen. Daarmee bedoelen we:

- de kosten van onderzoek, reinigen, opruimen, opslaan, vernietigen en/of vervangen van de grond, (grond)water en/of oppervlaktewater en;
- de kosten om de verontreiniging te isoleren.

Storm

Wind met een snelheid van tenminste 14 meter per seconde (windkracht 7). De "vereiste" windsnelheid moet zijn waargenomen door het KNMI. Of door één van zijn weerstations dat het dichtst bij uw woonhuis staat. De afstand van het weerstation tot uw woonhuis mag maximaal 10 kilometer zijn. Kan de windsnelheid niet door het KNMI worden vastgesteld? Doordat de storm bijvoorbeeld zeer plaatselijk heeft gewoed? Dan kunnen mededelingen van betrouwbare getuigen als bewijs dienen.

Of stormschade aan andere gebouwen (ook binnen een straal van 10 km).

Verkoopwaarde

De waarde van uw woonhuis en/of bijgebouw als het verkocht wordt. We gaan er dan van uit dat het woonhuis en/of bijgebouw niet bewoond en niet verhuurd is. We trekken de waarde van de grond van dit bedrag af.

Woonhuis

Uw woonhuis waar u woont. Daaronder vallen ook:

- het glas en kunststof ruiten, maar dan alleen als u gekozen heeft voor Woonhuis Allrisk of als u bij Woonhuis Basis heeft gekozen voor de aanvullende dekking glas.
- de bijgebouwen, schuurtjes, garages en carports. Hierbij geldt dat alleen u daar toegang tot heeft.
- antennes, zonweringen en rolluiken;
- zonnepanelen;
- zwembaden en jacuzzi's;
- centrale verwarmingsinstallaties;
- fundamenteen;
- terreinafscheiding (zolang dit geen planten, bomen, struiken of rietmatten zijn).