

Cascoverzekering Handelsvoorraad Caravans en Kampeerauto's

Artikel 1 Begripsomschrijvingen

1. **Verzekerden**
 - a. de verzekeringnemer en diens levenspartner;
 - b. de eigenaar en de houder;
 - c. diegene die door de verzekeringnemer is gemachtigd de verzekerde zaken te gebruiken c.q. te besturen.
2. **Caravans en kampeerauto's**

Stacaravans, toercaravans, bagagewagens en vouwwagens, alsmede kampeerauto's of gelijksoortige motorrijtuigen waarop de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (W.A.M) van toepassing is, in de standaarduitrusting zoals door de fabrikant of importeur geleverd.
3. **Accessoires**

De onderdelen en voorwerpen die niet specifiek tot de standaarduitrusting van de caravan of kampeerauto behoren.
4. **Nieuwwaarde**

De op het moment van de gebeurtenis geldende prijs van een nieuw object van gelijk merk, model, type en uitvoering met dezelfde accessoires, vermeerderd met de kosten van aflevering.
5. **Dagwaarde**

De nieuwwaarde verminderd met een bedrag wegens waardevermindering door veroudering of slijtage.
6. **Inkoopwaarde**

Het bedrag nodig voor het (in)kopen van eenzelfde of soortgelijk object van hetzelfde merk, type en bouwjaar als het object dat beschadigd of totaal verloren is.
7. **Levenspartner**

Echtgenoten en in vergelijkbare zin duurzaam samenlevenden.

Artikel 2 Algemeen

1. **Algemene Verzekeringsvoorwaarden**

Indien en voor zover hiervan in onderhavige voorwaarden niet uitdrukkelijk wordt afgeweken blijven de Algemene Verzekeringsvoorwaarden, die worden geacht één geheel met onderhavige voorwaarden uit te maken, van toepassing.
2. **Verwijzing**

Verwijzing heeft uitsluitend plaats naar artikelen van onderhavige voorwaarden, tenzij anders aangegeven.
3. **Verzekeringsgebied**

Het verzekeringsgebied omvat geheel Europa en, indien een internationaal verzekeringsbewijs (groene kaart) is afgegeven, mede de in dat bewijs genoemde landen.

Artikel 3 Premie

1. **Premievaststelling**
 - a. De jaarpremie wordt vastgesteld op basis van door of namens de verzekeringnemer verstrekte gegevens, die bij aanvang van de verzekering of van het verzekeringsjaar op verzoek van de verzekeraar door de verzekeringnemer zijn/worden verstrekt.
 - b. Na afloop van het verzekeringsjaar wordt de premie voor het direct daaropvolgende verzekeringsjaar met een percentage verhoogd op basis van het indexcijfer omzetontwikkeling Auto- en Motorbranche dat door het Centraal Bureau voor de Statistiek wordt vastgesteld.
 - c. Na het verstrijken van ieder verzekeringsjaar is de verzekeringnemer verplicht de door de verzekeraar aan hem gevraagde informatie te verstrekken. Op

basis van deze informatie zal de premie voor het eerstkomende verzekeringsjaar opnieuw worden vastgesteld.

De verzekeringnemer is verplicht deze informatie binnen drie maanden nadat de verzekeraar daarom verzoekt te verstrekken. Wordt aan deze verplichting niet voldaan, dan heeft de verzekeraar het recht de premie voor het eerstkomende verzekeringsjaar vast te stellen door de jaarpremie te verhogen met 25% of zoveel meer als de verzekeraar op grond van de door haar verzamelde gegevens redelijk acht.

De beide aanpassingen als hierboven onder b. en c. bedoeld kunnen geen aanleiding zijn tot beëindiging van de verzekering op grond van het bepaalde in het artikel ter zake van aanpassing van premie en/of voorwaarden in de Algemene Verzekeringsvoorwaarden.

2. Premiekorting

- a. Op de premie voor ieder verzekeringsjaar zal een korting worden verleend. De hoogte van de korting is afhankelijk van het schadepercentage van het voorgaande schadejaar en wordt vastgesteld aan de hand van de volgende tabel:

Schadepercentage	Kortingspercentage
0%	30%
tot 5%	25%
van 5% tot 10%	20%
van 10% tot 15%	15%
van 15% tot 20%	10%
van 20% tot 25%	5%

Het schadepercentage wordt berekend door alle betaalde, gereserveerde, te verhalen en verhaalde schaden en kosten van het direct voorafgaande schadejaar af te zetten tegen de in rekening gebrachte premie van het direct voorafgaande verzekeringsjaar. Het verzekeringsjaar loopt telkens van 1 januari tot en met 31 december.

Het schadejaar loopt telkens van 1 november tot en met 31 oktober.

- b. De verzekeringnemer behoudt recht op premiekorting indien de verzekeraar:
 1. het uitgekeerde bedrag ten volle heeft verhaald;
 2. enkel ten gevolge van verleende schadevergoedingen zonder aftrek van korting op onderdelen en/of winst op arbeidsloon het uitgekeerde bedrag niet ten volle heeft kunnen verhalen;
 3. uitsluitend vanwege het bestaan van een schaderegelingsovereenkomst met een andere verzekeraar het uitgekeerde bedrag niet of slechts ten dele heeft kunnen verhalen.

Artikel 4 Omschrijving van de dekking

1. Verzekerd bedrag

- a. De verzekeringnemer is verantwoordelijk voor de vaststelling van het op het polisblad vermelde verzekerd bedrag.
- b. De verzekering biedt dekking voor schade tot maximaal het op het polisblad genoemde verzekerd bedrag per gebeurtenis, mits de oorzaak van de schade is gelegen op een tijdstip na de aanvang en binnen de geldigheidsduur van de verzekering.
- c. Indien bij een gebeurtenis blijkt dat het op het polisblad genoemde verzekerd bedrag lager is dan de totale waarde van de verzekerde caravans en kampeerauto's, zal de schadeloosstelling proportioneel geschieden en wel naar verhouding tot het bedrag dat ten tijde van de gebeurtenis feitelijk verzekerd had dienen te zijn. Deze onderverzekeringsregel wordt toegepast per gebeurtenis en per caravan of kampeerauto,

ongeacht het aantal verzekerde objecten dat bij de gebeurtenis betrokken is.

2. Verzekerde caravans en kampeerauto's

De verzekering dekt uitsluitend de schade aan of het verlies van caravans en kampeerauto's die ten tijde van de gebeurtenis:

- a. eigendom zijn van:
 1. de verzekeringnemer;
 2. de levenspartner van de verzekeringnemer;
 3. het bedrijf van de verzekeringnemer.
- b. ter beschikking zijn gesteld aan de verzekeringnemer door:
 1. fabrikanten;
 2. importeurs;
 3. dealers;
 4. universele bedrijven van caravans en kampeerauto's.
- c. eigendom zijn van wie ook, mits uitsluitend voor particuliere doeleinden in gebruik gegeven aan de verzekeringnemer en/of de levenspartner van de verzekeringnemer, voor zover de caravans en kampeerauto's ten tijde van de gebeurtenis door hen niet aan anderen ter beschikking zijn gesteld;
- d. in eigendom toebehoren aan cliënten van de verzekeringnemer, gedurende de tijd dat deze in verband met de verzekerde hoedanigheid aan de verzekeringnemer zijn toevertrouwd;
- e. zijn verkocht doch nog niet geleverd dan wel opgeleverd. Mits de verkoop kan worden aangetoond door een schriftelijke overeenkomst of een nota.

3. Cascodekking

Ter zake van verzekerde caravans en kampeerauto's dekt de verzekering de schade aan of het verlies ontstaan:

- a. door aanrijden, botsen, omslaan, slippen, stoten, van de weg of te water geraken;
- b. door openslaande deuren en ramen;
- c. door blikseminslag, blusmiddelen, brand, kortsluiting, ontploffing, zelfontbranding;
- d. aan ruiten:
een en ander ongeacht of de oorzaak van de schade terug te voeren is op een mechanisch dan wel een eigen gebrek aan de caravan of kampeerauto zelf, en voorts door;
- e. de in of op de caravan of kampeerauto vervoerde lading of bagage;
- f. diefstal, afpersing, afdreiging en verduistering, braak, joyriding, vernieling of pogingen daartoe;
- g. natuurgeweld, zoals aardbeving, overstroming, vloedgolf en vulkanische uitbarsting;
- h. dieren;
- i. luchtvaartuigen of voorwerpen daaruit;
- j. relletjes, waaronder wordt verstaan incidentele collectieve geweldsmanifestaties;
- k. breuk van ruiten;
- l. milieuverontreiniging ten gevolge van een plotseling onzeker voorval;
- m. bevriezing indien rechtstreeks verband houdend met een gebeurtenis als in dit artikel omschreven;
- n. ieder ander van buiten komend onheil.

4. Accessoiresdekking

De verzekering dekt de schade aan of het verlies van:

- a. de bij de caravans en kampeerauto's behorende en daaraan vastgemaakte voortent of luifel;
- b. accessoires die in, op of aan caravans en kampeerauto's zijn gemonteerd, indien en voor zover zulks een gevolg is van een gebeurtenis als omschreven in dit artikel lid 3.

5. Extra dekking

De verzekering dekt, ongeacht of daardoor het verzekerde bedrag wordt overschreden:

- a. bijdrage in averij-grosse;

- b. maatregelen door een verzekerde bij of na een verzekerde gebeurtenis gemaakt ter voorkoming of vermindering van schade aan verzekerde zaken; en bij een gebeurtenis als omschreven in dit artikel lid 3. tevens de kosten ter zake van:
- c. bewaking en vervoer naar de dichtstbijzijnde reparatieinrichting;
- d. de wettelijk voorgeschreven keuring;
- e. invoerrechten indien de caravan of kampeerauto buiten Nederland moet worden achtergelaten;
- f. opruiming van het wrak;
- g. de wettelijk voorgeschreven keuring.

6. Einde van de dekking

De dekking eindigt terstond bij alle eigendomsovergang anders dan krachtens algemene titel, gepaard gaande met feitelijke bezitsverschaffing van caravans en kampeerauto's, tot dan eigendom van:

- a. de verzekeringnemer;
- b. de echtgenote van de verzekeringnemer;
- c. het bedrijf van de verzekeringnemer.

Artikel 5 Uitsluitingen

Naast de uitsluitingen genoemd in de Algemene Verzekeringsvoorwaarden geeft de verzekering geen dekking voor schade:

1. Omstandigheden

- a. door of in verband met de inbeslagneming, respectievelijk in de tijd gedurende welke de caravan of kampeerauto in beslag genomen was of op last van een overheid of instantie door haar werd gebruikt;
- b. bestaande uit geldelijk nadeel door het gemis van de caravan of kampeerauto;
- c. bestaande uit waardevermindering;
- d. door slijtage en/of onvoldoende onderhoud;
- e. door geleidelijke inwerking van:
 1. weersinvloeden;
 2. licht en/of vocht;
 3. bodem-, water-, en/of luchtverontreiniging, tenzij de geleidelijke inwerking werd ingezet door een plotselinge hevige uiting van verontreiniging en de verzekerde de gevolgen daarvan redelijkerwijs niet kon voorkomen;
- f. aan lading en bagage;
- g. door storm, door storm vallende voorwerpen en hagelstenen;
- h. door diefstal of verduistering indien de caravan of de kampeerauto voor demonstratiedoeleinden ter beschikking is gesteld aan derden, tenzij:
 1. de verzekeringnemer of een personeelslid aan de demonstratierit deelneemt, of
 2. een fotokopie van een geldig Nederlands rijbewijs van de persoon die het motorrijtuig voor demonstratiedoeleinden ter beschikking krijgt en bestuurt -en welke vóór de terbeschikkingstelling van het motorrijtuig moet zijn overgelegd- direct na de gebeurtenis aan de verzekeraar kan worden overgelegd;
- i. door oplichting;
- j. door vermissing.

2. Niet-verzekerde bestuurder

indien de bestuurder (van het trekkende motorrijtuig):

- a. niet door of namens de verzekeringnemer gemachtigd was het motorrijtuig te besturen of te bedienen;
- b. niet bevoegd was het motorrijtuig te besturen of te bedienen;
- c. niet in het bezit was van een geldig en voor het besturen van het betreffende motorrijtuig wettelijk voorgeschreven rijbewijs, hem door de rechter of een andere bevoegde instantie de rijbevoegdheid was ontzegd, dan wel hij niet heeft voldaan aan de overige ten aanzien van de rijbevoegdheid gestelde voorschriften. Als geldig rijbewijs wordt tevens

aangemerkt een rijbewijs dat zijn geldigheid heeft verloren door het verstrijken van de in de wet genoemde geldigheidsduur, tenzij de leeftijd van 70 jaar is bereikt.

Deze uitsluiting geldt niet indien:

1. de bestuurder, na zijn rijexamen met goed gevolg te hebben afgelegd, het wettelijk voorgeschreven rijbewijs nog niet heeft ontvangen;
 2. het berijden:
 - plaats had binnen de gebouwen en de terreinen die worden gebruikt in verband met en binnen de verzekerde hoedanigheid waarin de verzekeringnemer is verzekerd, en
 - het geen voor het openbaar verkeer openstaande weg betrof, en
 - de bestuurder iemand van zestien jaar of ouder was voor wie de verzekeringnemer op grond van het Burgerlijk Wetboek aansprakelijk is te houden.
 - d. onder zodanige invloed van alcoholhoudende dranken en/of enig bedwelmend of opwekkend middel verkeerde, dat hij niet in staat kon worden geacht het motorrijtuig naar behoren te besturen, evenwel met dien verstande dat de dekking voor de verzekeringnemer van kracht blijft, indien hij aannemelijk maakt dat de omschreven omstandigheden zich buiten zijn weten of tegen zijn wil hebben voorgedaan en dat hem ter zake geen verwijt treft.
- 3. Niet-verzekerde caravans en kampeerwagens**
aan caravans en kampeerauto's die:
- a. de verzekeringnemer in huurkoop heeft verkocht;
 - b. eigendom zijn van een vestiging van de verzekeringnemer buiten Nederland en/of die gewoonlijk buiten Nederland zijn of worden gestald of daardar verblijven;
 - c. alhoewel nog niet (onvoorwaardelijk) verkocht, ter beschikking zijn gesteld aan zich als verkoopbemiddelaar presenterende derden die geen lid zijn van de BOVAG, tenzij uitdrukkelijk anders met de verzekeraar wordt overeengekomen, dan wel zijn afgegeven aan derden die, om welke reden dan ook, nog niet de (volledige) koopsom hebben afgedragen.
- 4. Niet-verzekerd gebruik**
aan caravans en kampeerauto's die ten tijde van de gebeurtenis in gebruik zijn voor:
- a. verhuur;
 - b. leasing;
 - c. vervoer van zaken tegen betaling en vervoer van personen tegen betaling waaronder niet wordt begrepen dergelijk vervoer tegen kostprijs of op basis van wederkerigheid;
 - d. les- of examenrijden;
 - e. deelnemen aan of oefenen voor snelheidswedstrijden of -proeven;
 - f. deelnemen aan of oefenen voor regelmatigheids- of behendigheidswedstrijden die niet geheel binnen Nederland plaatshebben.

Artikel 6 Regeling van de schade

1. Omvang van de schade

- a. De verzekering dekt de schade aan caravans of kampeerauto's en wel de kosten van herstel, zonder aftrek van korting op onderdelen en winst op arbeidsloon, tot ten hoogste het verschil tussen de dagwaarde van het object onmiddellijk vóór het ontstaan van de schade en de waarde van de restanten.
Zijn de herstelkosten hoger dan bovengenoemd verschil, dan is er sprake van totaalverlies.
- b. In geval van totaalverlies zal door de verzekeraar nimmer meer worden vergoed dan de dagwaarde, verminderd met de waarde van de eventuele restanten.

- c. In geval van totaalverlies van een nieuwe ongekenkende of ongeregistreerde caravan of kampeerauto wordt vergoed de inkoopwaarde van het object onmiddellijk voor het ontstaan van de schade vermeerderd met alle tot dat moment redelijkerwijs gemaakte kosten en verminderd met de waarde van de eventuele restanten.
- d. Bij schadevergoeding in geval van totaalverlies van de caravan of kampeerauto behoudt de verzekeraar zich het recht voor het wrak over te doen dragen aan een door hem aan te wijzen partij. Schadevergoeding zal niet eerder plaatshebben dan nadat de verzekerde alle delen van het bij de caravan of kampeerauto behorende kenteken- of registratiebewijs aan de verzekeraar heeft overhandigd.

2. Benoeming deskundigen en verdere procedure

- a. De verzekeringnemer heeft zonder voorafgaande toestemming van de verzekeraar het recht schade per verzekerd object tot een bedrag van maximaal € 475,- exclusief B.T.W. te (laten) herstellen, doch dient dan een gespecificeerde rekening te overleggen.
- b. De verzekeringnemer is voor schade boven het in dit artikel lid 2.a. bedoelde bedrag verplicht met het herstel van de schade of verkoop van de caravan of kampeerauto te wachten totdat overeenstemming over de omvang en/of de oorzaak van de schade is bereikt. De verzekeraar zal daartoe een deskundige benoemen.
- c. Expertise van de schade en toestemming tot herstel geschieden zonder dat de verzekeraar gehouden is tot vergoeding van de schade.
- d. Bij verschil van mening over het oordeel van de door de verzekeraar benoemde deskundige heeft de verzekeringnemer de mogelijkheid om:
 1. tegenover deze deskundige een externe deskundige te benoemen, wiens kosten voor rekening van de verzekeringnemer zijn. Beide deskundigen benoemen gezamenlijk een derde externe deskundige, wiens oordeel bij gebrek aan overeenstemming bindend zal zijn en welke deskundige zal bepalen wie de terzake gemaakte kosten draagt, hetzij
 2. het geschil aan de bevoegde rechter voor te leggen;

3. Recht op schadevergoeding:

- a. Bij constatering van vermissing van een verzekerd object als gevolg van een gebeurtenis als omschreven in artikel 4 lid 3. dient de verzekerde de verzekeraar direct van dit feit op de hoogte te stellen. Van de vermissing moet tevens direct aangifte bij de politie worden gedaan.
De verzekeringnemer verklaart zich, voor zover van toepassing, akkoord met het aanmelden door de verzekeraar van de voertuiggegevens aan het Vermiste Auto Register (VAR), zodat door de overheid erkende particuliere organisaties door de verzekeraar ingeschakeld kunnen worden voor het terugvinden en terugbezorgen van het motorrijtuig. De verzekerde kan ook zelf rechtstreeks de vermissing van het object doorgeven aan de VAR-hulpdesk, die 24 uur per dag bereikbaar is (telefoon 071-3641777).
- b. In geval van vermissing van een verzekerde caravan of kampeerauto door een evenement als omschreven in artikel 4 lid 3. is de verzekeraar eerst na verloop van 30 dagen, nadat aangifte bij de politie en aanmelding bij de verzekeraar zijn geschied, verplicht het schadebedrag te (doen) bepalen en de schade af te wikkelen, mits de verzekeringnemer het object in eigendom aan de verzekeraar heeft overgedragen.
- c. De betaling van door de verzekeraar van de vastgestelde schade zal, met inachtneming van het in

dit artikel lid 3.b. bepaalde, zo spoedig mogelijk geschieden nadat over het recht daarop en de omvang daarvan overeenstemming is bereikt.

- d. Indien het recht op vergoeding van de schade niet binnen drie maanden nadat de schade is gemeld, kan worden vastgesteld, omdat de afwikkeling van de schade slechts wordt aangehouden vanwege het verkrijgen van bewijsmiddelen, en de verzekeringnemer de polisverplichtingen is nagekomen en dat blijft doen, verhoogt de verzekeraar de uitkering met de wettelijke rente vanaf de datum van het verstrijken van deze periode tot het tijdstip waarop de schade wordt afgewikkeld, evenwel met dien verstande dat over eenzelfde periode de wettelijke rente vergoed zal worden:
1. krachtens het in dit artikel bepaalde;
 2. krachtens het bepaalde in de Algemene Verzekeringvoorwaarden.
- e. B.P.M. wordt uitsluitend vergoed indien de verzekerde deze dient af te dragen. Door verzekerde afgedragen B.P.M. die, om welke reden dan ook, voor restitutie aan verzekerde in aanmerking komt, zal niet door de verzekeraar worden vergoed.
- f. De betaling van het door de verzekeraar uit te keren schadebedrag wordt exclusief B.T.W. verricht, indien de verzekeringnemer gerechtigd is tot aftrek/teruggave van deze B.T.W.
- g. Per gebeurtenis en per caravan of kampeerauto geldt het op het polisblad vermelde eigen risico. In geval van schade aan of verlies van kampeerauto's of gelijksoortige motorrijtuigen, als genoemd in artikel 1 lid 2, door het evenement van (poging tot) diefstal, joyriding en/of vermissing, geldt een eigen risico van 40% van de schade bij de eerste schadegebeurtenis, 60% bij de tweede en 75% bij de derde en volgende, tenzij aan de volgende voorwaarden zal zijn voldaan:
1. de hierboven bedoelde motorrijtuigen, die zich buiten enig pand bevinden, zijn deugdelijk afgesloten;
 2. er bevinden zich geen sleutels op, aan of in de hierboven bedoelde motorrijtuigen, ongeacht of deze zich in dan wel buiten enig pand bevinden;
 3. de verzekeringnemer kan direct met de melding van de (poging tot) diefstal, de vermissing of joyriding het totaal der contact- en voertuigsleutels en kentekenbewijzen van de hierboven bedoelde motorrijtuigen aan de verzekeraar overleggen, tenzij de verzekeringnemer kan aantonen dat deze contact- en voertuigsleutels en kentekenbewijzen ten tijde van het evenement waren opgeborgen in een kast of kluis, waarvoor op basis van normeringen ter zake van inbraakwerendheid tenminste een waardebergingsindicatie van € 5.000 geldt en deze voertuigsleutels en kentekenbewijzen ten gevolge van braak met zichtbare braaksporen uit deze kast of kluis zijn weggenomen.
- In het geval aan alle sub 1. tot en met 3. gestelde voorwaarden is voldaan, zal het eigen risico gelden zoals vermeld op het polisblad.
- Indien in een aaneengesloten periode van achttien maanden na het toepassen van de in dit artikel vermelde afwijkende eigen risicoregeling geen evenement als in dit lid genoemd heeft plaatsgevonden zal het van toepassing zijnde eigen risicopercentage op 40% worden gesteld, waarna de bovenvermelde staffel wederom van toepassing zal zijn.
- h. Indien uit het door de verzekerde en de wederpartij ondertekende schadeaangifteformulier blijkt, dat de wederpartij kennelijk voor de gebeurtenis aansprakelijk is, verstrekt de verzekeraar aan de verzekeringnemer een renteloze geldlening ter

grootte van het eigen risico evenwel met dien verstande dat, indien de verzekeraar de schade niet kan verhalen, de verzekeringnemer gehouden is de geldlening aan de verzekeraar terug te betalen.

Artikel 7 Geschillenregeling

Indien tussen de verzekeraar en verzekeringnemer verschil van opvatting ontstaat:

- a. over de uitleg en toepassing van de verzekeringsvoorwaarden, of
- b. over de vraag of een gebeurtenis al dan niet door de verzekering is gedekt,

is de verzekeraar verplicht zijn standpunt schriftelijk en gemotiveerd aan de verzekeringnemer kenbaar te maken. De verzekeringnemer kan binnen twee maanden na dagtekening van het schrijven van de verzekeraar schriftelijk en gemotiveerd bezwaar maken. De verzekeraar is verplicht op het bezwaarschrift van de verzekeringnemer uiterlijk binnen twee maanden na het indienen ervan schriftelijk en gemotiveerd te antwoorden. Blijft de verzekeringnemer met de verzekeraar van mening verschillen, dan zal de verzekeraar op verzoek van de verzekeringnemer, mits binnen één maand na dagtekening van het laatste schrijven van de verzekeraar ingediend, het geschil voorleggen aan een in overleg met de verzekeringnemer aan te wijzen advocaat.

De kosten van het advies van de aangewezen advocaat komen voor rekening van de verzekeraar. De verzekeraar conformeert zich op voorhand aan dit advies. Indien de verzekeringnemer zich met het advies niet kan verenigen, kan hij het geschil alsnog voorleggen aan de rechter. Indien de verzekeringnemer door de rechter alsnog in het gelijk wordt gesteld en het vonnis in kracht van gewijsde is gegaan, zal de verzekeraar de gemaakte externe kosten vergoeden, alsmede de wettelijke rente.

Artikel 8 Klachten

Klachten naar aanleiding van deze verzekeringsovereenkomst kunnen schriftelijk worden ingediend bij de directie van de verzekeraar. Een samenvatting van de binnen Bovemij Verzekeringen gehanteerde klachtenprocedure is op aanvraag beschikbaar.

Wanneer het oordeel van de verzekeraar voor de verzekeringnemer niet bevredigend is, kan de verzekeringnemer, mits in particuliere hoedanigheid, zich wenden tot de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen, Postbus 93560, 2509 AN Den Haag, NL. Binnen dit instituut zijn werkzaam de Ombudsman Schadeverzekering, de Ombudsman Levensverzekering en de Raad van Toezicht Verzekeringen. Wanneer de verzekeringnemer geen gebruik wil of kan maken van deze klachtenbehandelingsmogelijkheden, of hij vindt de behandeling of uitkomst hiervan niet bevredigend, kan de verzekeringnemer het geschil voorleggen aan een bevoegde rechter.