

VOORWAARDEN REAAL GOED GEREGLD PAKKET - UW WOONHUIS

In de voorwaarden van de REAAL Woonhuisverzekering leest u:

- Wat u van ons mag verwachten en wat wij van u verwachten (pagina 2).
- Voor welke schade wij wel en niet betalen (pagina 2 t/m 4).
- Hoe wij het afhandelen van de schade met u regelen (pagina 5 en 6).

Heeft u nog vragen of wilt u een wijziging doorgeven? Neem dan contact op met uw financieel adviseur of bel met onze klantenservice via 072 - 519 40 00. Zij staan u graag te woord.

WOONHUISVERZEKERING

Uw eigen woning is een groot bezit. Omdat uw woning ook uw thuis is, wilt u niet dat er schade ontstaat. Daarnaast zijn de kosten van een schade vaak hoog. Een risico wat u niet alleen wilt dragen. U sluit een verzekering af om de financiële gevolgen van een schade te beperken. Met de REAAL Woonhuisverzekering bent u goed verzekerd tegen risico's, zoals glasbreuk, brand, ontploffing, blikseminslag en inbraak.

Een onderdeel van de REAAL Woonhuisverzekering is REAAL Herstel Service. Kan uw verzekerde schade worden hersteld? Dan helpt REAAL Herstel Service u. Wij hebben contact met een groot aantal herstelbedrijven die ervoor zorgen dat uw schade zo snel mogelijk is gerepareerd.

BELANGRIJKE INFORMATIE



HEEFT U SCHADE?

Bij schade neemt u zo snel mogelijk contact op met:

- Uw financieel adviseur, of
- 0800 - REALHULP (0800 - 732 25 48 57). Dit telefoonnummer is 24 uur per dag bereikbaar.
- Of ga naar www.reaal.nl/klantenservice.

Doe bij inbraak of diefstal altijd direct aangifte bij de politie. Doe dit ook bij een aanrijding tegen uw woning.

WILT U EEN WIJZIGING DOORGEVEN OF HEEFT U EEN VRAAG?

Voor vragen over uw verzekering of om een wijziging door te geven, belt u tijdens kantooruren met:

- Uw financieel adviseur, of
- REAAL Klantenservice via telefoonnummer 072 - 519 4000.
- Of kijk op www.reaal.nl

DE VERZEKERINGEN VAN HET REAAL GOED GEREGLD PAKKET



VOORWAARDEN WOONHUISVERZEKERING

OMT 03 101 12-11

Deze voorwaarden horen bij de REAAL Woonhuisverzekering. Ook de Algemene Voorwaarden van het REAAL Goed Geregeld Pakket horen bij uw verzekering.

1. ALGEMEEN

1.1 Wat bedoelen wij met...

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons. Met u bedoelen wij de persoon die bij ons is verzekerd. Dat is de eigenaar of zijn de eigenaren van de woning.

Deze verzekering geldt voor de woning die op de polis staat. Daarmee bedoelen wij een woning met een adres in Nederland. De verzekering geldt ook voor zaken die bij de woning horen:

- De funderingen van uw woning.
- De schuttingen.
- De bijgebouwen, zoals een garage, schuur of tuinhuis.
- Een zwembad.

De grond waarop uw woning staat hoort hier niet bij.

1.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen. Ook mag u van ons verwachten dat we u helpen om uw schade te herstellen of u betalen voor schade die is verzekerd. En dat wij dit zo snel mogelijk doen.

1.3 Wat verwachten wij van u?

Als er iets verandert in of aan uw woning of in uw woonsituatie, dan moet u dit zo snel mogelijk aan ons doorgeven. U moet de volgende wijzigingen altijd binnen 30 dagen aan ons doorgeven:

- U heeft de woning verkocht en bent bij de notaris geweest voor de overdracht.
- U gaat de woning anders gebruiken.
Voorbeelden zijn:
 - U verhuurt uw woning, of een groot deel van uw woning.
 - U begint een bedrijf in uw woning.
 - U gebruikt uw woning als opslagruimte.
- U verandert de dakbedekking van uw woning, bijvoorbeeld een rieten dak in plaats van dakpannen.
- Uw woning staat leeg of wordt juist weer bewoond na leegstand.
- Uw woning is gekraakt.
- U of uw gezin woont langer dan drie maanden niet in uw woning. Bijvoorbeeld omdat u naar het buitenland gaat.

Geeft u een wijziging door? Dan kunnen wij de premie en voorwaarden van uw verzekering aanpassen. U gaat dan bijvoorbeeld meer premie betalen of juist minder. Ook kunnen wij na het doorgeven van de wijziging uw verzekering stoppen. Welke aanpassing wij doen hangt af van uw wijziging. Meldt u de wijziging niet of niet binnen dertig dagen? Dan kan het zijn dat u geen vergoeding ontvangt als u schade heeft. Dat gebeurt als blijkt dat wij de verzekering niet hadden voortgezet als wij de informatie over de wijziging wel op tijd hadden ontvangen. Als wij de verzekering wel hadden voortgezet, maar tegen een hogere premie, dan wordt de schade naar verhouding vergoed.

1.4 Wat gebeurt er als u de afspraken niet nakomt?

Houdt u zich niet aan de afspraken en zijn wij hierdoor benadeeld? Dan kan dat van invloed zijn op het bedrag dat wij bij schade betalen.

2. UW VERZEKERING

2.1 Welke schade betalen wij?

Met onze Woonhuisverzekering is schade aan of verlies van uw woning verzekerd. Het is een All-risk verzekering. U bent verzekerd als de schade is veroorzaakt door een plotselinge en onverwachte gebeurtenis. Behalve als wij in deze voorwaarden aangeven dat een schade niet of gedeeltelijk is verzekerd.

Terrorisme

Heeft u schade die het gevolg is van terrorisme? Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer betalen dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vindt u op www.terrorismeverzekerd.nl. Ontvangt u de regeling liever op papier? Belt u dan de REAAL Klantenservice via telefoonnummer 072 - 519 40 00.

2.2 Welke extra kosten betalen wij?

Als u schade heeft aan uw woning kan het zijn dat u meer kosten heeft dan de directe kosten van de schade. Dit zijn extra kosten. Betalen wij voor uw schade? Dan betalen wij ook voor de volgende extra kosten:

2.2.1 Welke kosten betalen wij helemaal?

- De kosten die u heeft gemaakt om een directe dreiging van schade te voorkomen of schade te beperken. Wij betalen niet meer dan de waarde van de verzekerde bezittingen. Voorbeeld: Tijdens een hevige storm dreigt de boom in uw tuin om te waaien en op uw woning te vallen. Om schade te voorkomen schakelt u hulp in en wordt de boom gestut. De kosten hiervan worden door ons betaald.
- De kosten van deskundigen om de grootte van de schade vast te stellen. Heeft u zelf een deskundige ingeschakeld? Dan betalen wij ook de kosten van deze deskundige. Maar wij betalen niet meer dan de kosten die wij hadden moeten betalen als de deskundige door ons was ingeschakeld.
- De kosten die door of namens de Stichting Salvage zijn gemaakt. Deze stichting biedt eerste ondersteuning na brand. Zij zorgt voor persoonlijke hulp en beperkt de schade zo veel mogelijk.
- Kosten die u moet maken volgens de wet, in opdracht van de overheid of voor de veiligheid. Voorbeeld: Na schade moet u een hek plaatsen om uw terrein af te sluiten.
- Is uw tuin of de beplanting beschadigd? Dan betalen wij de kosten van herstel als de schade is veroorzaakt door:
 - Aanrijding.
 - Aanvaring.
 - Blikseminslag.
 - Brand(blussen)
 - Luchtverkeer.
 - Ontploffing.



- Bent u aan het verbouwen of aanbouwen? Ook dan is schade aan uw woning is verzekerd.

Let op

Heeft uw woning of een gedeelte daarvan nog geen ramen, definitief dak of sloten? Dan betalen wij alleen voor schade door:

- Brand.
- Storm.
- Ontploffing.
- Blikseminslag.
- Luchtverkeer.

2.2.2 Welke soort kosten betalen wij tot € 40.000?

- De kosten die u moet maken voor het afbreken, opruimen en afvoeren van delen van uw woning bij een verzekerde schade. Deze liggen op uw terrein of op het terrein van uw burens.
- Is door brand, ontploffing of blikseminslag uw woning beschadigd en is daardoor de grond, het grond- of oppervlaktewater vervuild? Dan betalen wij de kosten van onderzoek, reiniging, opruimen, opslaan, vernietiging of vervanging van de grond, het grondwater of oppervlakte water op uw terrein of terreinen naast uw terrein. Ook de kosten om de vervuiling van grond, grond- of oppervlaktewater te isoleren betalen wij. Wij betalen de kosten alleen als de vervuiling een overtreding is van de milieuwet of andere milieuregelingen.
- De kosten die u of wij maken voor een noodoplossing omdat de schade niet direct kan worden gerepareerd. Voorbeeld: Het afsluiten van een leiding omdat deze gesprongen is en niet direct kan worden gerepareerd.
- Is het nodig om uw woning tijdelijk te bewaken? Dan betalen wij de kosten hiervan.

2.2.3 Welke overige extra kosten betalen wij?

Tot slot betalen wij voor de volgende extra kosten:

- Zijn uw huissleutels gestolen? Dan betalen wij maximaal € 750 voor nieuwe sloten.
- Kunt u door de schade niet meer in uw woning wonen? Dan krijgt u van ons een vergoeding voor het ongemak dat u hiervan heeft. Dit bedrag is gelijk aan de huur die u voor uw woning had ontvangen als deze verhuurd zou zijn. U krijgt de vergoeding zolang uw woning nog niet is gerepareerd, maar maximaal 52 weken. Als uw woning niet wordt gerepareerd dan krijgt u de vergoeding maximaal tien weken.
- Is apparatuur bestemd voor installatie in de woning verzekerd? Apparatuur die los in de woning wordt geplaatst (bijvoorbeeld keukenapparatuur en een cv-ketel), is tot maximaal zeven dagen voorafgaand aan de installatie verzekerd. Wij betalen maximaal € 15.000. Is de woning nog onbewoond? Dan moet bij diefstal van deze losse apparatuur sprake zijn van sporen van inbraak.

2.3 Voor welke schade betalen wij niet?

Er zijn ook schades waarvoor wij niet of niet altijd betalen. Hieronder leest u welke dat zijn.

2.3.1 Welke schade is niet verzekerd?

U ontvangt geen schadebedrag voor schade aan uw woning die is ontstaan door:

- Normaal huishoudelijk gebruik. Bijvoorbeeld krassen, deuken en slijtage.

- Slecht of achterstallig onderhoud.
- Uw opzet, roekeloosheid of grove schuld.
- Een bouwkundige wijziging. Zoals het verwijderen van een dragende muur waardoor schade aan uw woning ontstaat.
- Het (gedeeltelijk) verzakken of instorten van uw woning of door fouten in de constructie van uw woning.
- Het herstellen van een eigen gebrek aan uw woning.
- Ongedierte, schimmels of zwammen.
- Vervuiling of aantasting van de grond, lucht of water.
- Rook en roet van en vanuit open haarden.
- Een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit.
- Een aardbeving of een vulkanische uitbarsting.
- Georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Hiermee bedoelen wij:
 - Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
 - Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
 - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
 - Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
 - Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
 - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.

Fraude.

Wij betalen niet als bij schade fraude is gepleegd. Daarmee bedoelen wij dat er onwaarheden worden verteld om een schadevergoeding te krijgen. Komen wij daar achter en hebben wij al voor de schade betaald? Dan moeten het schadebedrag en de gemaakte onderzoekskosten worden terugbetaald. Ook als wij nog niet voor de schade hebben betaald, moet u de onderzoekskosten terug betalen. Wij doen aangifte bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers

TIP



U bent goed verzekerd. Toch is het vervelend als u te maken krijgt met schade. Door voldoende zorg en onderhoud kunt u schade voorkomen. Een paar tips:

- Heeft u een open haard? Laat de schoorsteen ieder jaar vegen om brandschade te voorkomen.
- Maak regelmatig de goten schoon. Zo voorkomt u verstopping en schade die hierdoor ontstaat.

2.3.2 Welke schade door het weer betalen wij niet?

Wij betalen niet voor schade door het weer als de schade is ontstaan door de volgende oorzaken:

- Grondwater dat uw woning binnenkomt.
- Een overstroming doordat een dijk, kade, sluis of andere waterkering doorbreekt of overstroomt. Wel verzekerd is schade door overstroming na hevige plaatselijke regen als water buiten zijn normale loop is getreden. Dit betekent dat er minimaal 40 mm in 24 uur, 53 mm in 48 uur of 67 mm in 72 uur regen moet zijn gevallen op en/of nabij de locatie waar de schade is ontstaan. Wij kunnen deze hoeveelheden achteraf opvragen bij het KNMI.
- Neerslag of water dat is binnengekomen via openstaande deuren of ramen.
- Vocht dat door de muren komt.
- De invloed van het weer over langere tijd. Voorbeelden: Verkleuring van een houten vloer door zonlicht of scheuren in een houten kozijn door zonlicht en temperatuurverschillen.
- Wind en storm waarbij de windsnelheid minder was dan windkracht zeven.
- Vorst aan leidingen, toestellen en installaties aan de buitenkant van uw woning.
- Vorst aan het zwembad (inclusief alles wat daarbij hoort) wat bij uw woning hoort.

2.3.3 Welke schade aan glas betalen wij niet?

Wij betalen niet voor schade aan glas:

- In hobbykasten, kweekbakken, tuinhuisjes, tuinafscheidingen en windschermen.
- Die is ontstaan tijdens vervoer, verplaatsing, verandering, versiering of kunstmatige verhitting.
- Door eigen gebrek bij glas in lood, draadglas, isolerend glas en kunstof.

2.3.4 Hennepkwekerij

Is in uw woning een hennepkwekerij gevestigd? Dan betalen wij niet voor schade door:

- Brand.
- Inbraak/diefstal.
- Vandalisme.
- Water.

2.4 Wat gebeurt er als u geen belang meer heeft bij de verzekering?

Dan stopt de verzekering. Bijvoorbeeld:

- U heeft uw woonhuis verkocht en bent voor de overdracht bij de notaris geweest. Uw verzekering stopt na dertig dagen. Verzekert de nieuwe eigenaar de woning bij een andere verzekeraar? Dan stopt de verzekering direct.
- U overlijdt. Uw woning blijft verzekerd. Uw erfgenamen kunnen de verzekering binnen negen maanden na uw overlijden stoppen. Ook wij kunnen dit doen. Hiervoor geldt een opzegtermijn van één maand.

VOORBEELD

Schade na hevige regenval. Wanneer betalen wij?

Regen

Door hevige regen in Zuid-Limburg is er binnen 48 uur ruim 56 mm water gevallen. U woont in Zuid-Limburg en heeft schade door deze hevige regenval. Wij betalen voor deze schade.

Overstroming

Door hevige regen in Frankrijk overstroomt de Maas. Dit gebeurt eerst in België en later in Limburg. U woont in Limburg en heeft schade door deze overstroming. Wij betalen niet voor deze schade. De overstroming komt niet door regen in uw woonplaats.

0800-REAALHULP

Heeft u schade? Belt u dan met 0800 – REAALHULP (0800 - 732 25 48 57). U hoort direct van ons of uw schade is verzekerd. Bovendien gaan wij bij een verzekerde schade direct voor u aan de slag. Zo regelen wij meteen iemand om bijvoorbeeld ruiten te vervangen of lekkages te stoppen. Wij gaan verder dan het uitkeren van een geldbedrag.

2.5 Wat gebeurt er als u voor de schade ook één of meer andere verzekeringen heeft?

Kunt u voor uw schade een vergoeding krijgen via een andere verzekering? Dan verzekeren wij aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als het schadebedrag hoger is dan de vergoeding die u via de andere verzekering krijgt. Wij betalen u dan het verschil. Dit doen wij ook als die andere verzekering uw schade zou betalen als u onze verzekering niet had. Een eigen risico vergoeden wij niet.

3. WANNEER PASSEN WIJ UW PREMIE AAN?

De waarde van een woning wordt voor een deel bepaald door de kosten van bouwmaterialen en arbeid. Omdat deze kosten per jaar kunnen schommelen, passen wij uw premie hierop aan. Dit noemen wij indexeren. Voor de Woonhuisverzekering doen wij dat op basis van het indexcijfer voor bouwkosten. Dit cijfer wordt elk jaar door het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) berekend. U hoeft hiervoor zelf niets aan ons door te geven. Is het nieuwe indexcijfer hoger? Dan verhogen wij uw premie. En is het nieuwe indexcijfer lager? Dan verlagen wij uw premie. Een geruststellend idee, want zo is uw woonhuis altijd goed verzekerd.

4. SCHADEBEHANDELING

4.1 Hoe stellen wij uw schade vast?

Wij kunnen op verschillende manieren de schade vaststellen.

1. Wij bepalen samen met u de schade.
2. Wij vragen aan een deskundige om de schade te bepalen.

U mag ook een eigen deskundige inschakelen. Lukt het beide deskundigen niet om samen de schade te bepalen? Dan vragen zij een derde deskundige om een definitieve beslissing te nemen.

4.2 Welk bedrag ontvangt u?

Welk bedrag wij aan u betalen hangt af van uw beslissing of u uw woning na schade wel of niet laat herstellen of herbouwen.

Besluit u om uw woning te herstellen of te herbouwen?

Dan bepalen wij wat de kosten zijn voor het herstellen of herbouwen van uw woning. Dit doen wij meteen nadat de schade is ontstaan. Wij betalen voor uw schade op basis van de herbouwwaarde. Met herbouwwaarde bedoelen wij: De kosten die nodig zijn om de woning te herbouwen op dezelfde plaats met dezelfde bestemming.

Besluit u om uw woning niet te herstellen of te herbouwen?

Dan bepalen wij de grootte van de schade op basis van de verkoopwaarde en de herbouwwaarde van uw woning. Wij beoordelen eerst wat de verkoopwaarde van uw woning is vlak voor de schade en vlak na de schade. Het verschil tussen deze twee bedragen is wat we aan u betalen. Maar als het goedkoper is om uw woning te herbouwen, dan betalen wij de herbouwwaarde.

Met verkoopwaarde bedoelen wij: Het bedrag dat de hoogste bidder zou betalen voor uw woning zonder grond.

Wij betalen het laagste bedrag ook als voor het ontstaan van de schade:

- Uw woning leeg en te koop stond.
- Uw woning langer dan twee maanden niet in gebruik was en te koop stond.
- Uw woning gekraakt was.
- U van plan was de woning af te breken.
- Uw woning bestemd was voor afbraak of onteigening.
- Uw woning door de gemeente onbewoonbaar of onbruikbaar was verklaard.

Uw besluit over het wel of niet herstellen of herbouwen van uw woning moet u ons via een brief of e-mail laten weten. Doet u dat alstublieft binnen twaalf maanden na het ontstaan van de schade. Ontvangen wij uw brief of e-mail pas na twaalf maanden? Dan bepalen wij de grootte van de schade op basis van de herbouwwaarde en verkoopwaarde en betalen wij u het laagste bedrag.

4.3 Hoeveel moet u zelf betalen (eigen risico)?

Heeft u gekozen voor een eigen risico? Dan blijft een gedeelte van het schadebedrag altijd voor uw rekening. Welk bedrag dat is staat op uw polis. Als u van ons een schadebedrag ontvangt, dan gaat het eigen risico hier nog vanaf. Heeft u schade aan glas in ramen of deuren? Dan betaalt u geen eigen risico.

Is het schadebedrag lager dan uw eigen risico? Dan ontvangt u niets.

Bij herstel van de schade door REAAL Herstel Service betaalt u het eigen risico aan de schadehersteller.

TIP



Wilt u geen eigen risico of juist een hoger eigen risico? Dat kan. Neem hiervoor contact op met uw financieel adviseur. De hoogte van uw eigen risico heeft gevolgen voor de premie die u betaalt.

4.4 Hoe regelen wij uw schade?

Bij schade laten wij u snel weten of u voor de schade bent verzekerd. Is dat het geval? Dan regelen wij dat uw schade wordt vergoed. Dit kan op twee manieren:

1. Wij zorgen ervoor dat uw schade wordt hersteld.
2. Wij betalen voor uw schade en u regelt zelf dat de schade wordt hersteld.

Kiest u voor het uitbetalen van uw schade en gaat u uw woning herstellen of herbouwen? Dan krijgt u van ons de helft van het schadebedrag vooruit. Nadat wij alle rekeningen hebben gekregen, betalen wij u de rest van het bedrag. Wij betalen u nooit meer dan de herbouw- of herstellkosten die u werkelijk heeft gemaakt. Ook betalen wij nooit meer dan het schadebedrag dat we vooraf met u afgesproken hebben.

Besluit u uw woning niet te herstellen of herbouwen? Dan krijgt u van ons het schadebedrag in één keer.

4.5 Aan wie betalen wij het schadebedrag?

Wij betalen het schadebedrag aan u of het herstelbedrijf. Maar alleen als de schade wordt hersteld via REAAL Herstel Service. Is de schade groter dan € 25.000? Dan moeten wij met uw hypotheekverstrekker overleggen aan wie wij het schadebedrag betalen.

4.6 Betalen wij u wettelijke rente?

Betalen wij het schadebedrag aan u? Dan doen wij dat binnen dertig dagen nadat wij alle gegevens hebben gekregen die wij nodig hebben om de schade te beoordelen. Lukt het ons niet binnen dertig dagen te betalen en de schade is verzekerd? Dan betalen wij na deze dertig dagen het schadebedrag en de rente die wij volgens de wet moeten betalen.

VOORBEELD

Hoe werkt REAAL Herstel Service?

Tijdens een hevige storm is het dak van uw woning beschadigd. De schade is verzekerd en de grootte van de schade is € 30.000. U wilt de schade herstellen.

Wij herstellen de schade

U wilt dat wij de schade herstellen. Wij schakelen een herstelbedrijf in dat is gespecialiseerd in het herstellen van uw schade. Uw schade wordt snel gerepareerd. Bovendien hoeft u er zelf niets voor te doen. Het herstelbedrijf stuurt de rekening rechtstreeks naar ons. U krijgt hooguit een rekening voor uw eigen risico.

U herstelt de schade

U besluit uw dak zelf te (laten) repareren. Wij betalen u € 15.000 vooruit. Nadat wij de rekeningen van u hebben gekregen betalen wij u de rest van het schadebedrag met aftrek van het eventuele eigen risico.

