



ALGEMENE POLISVOORWAARDEN
LI-21-01

→ [istr.nl](https://www.istr.nl)



Inhoudsopgave

Algemeen.....	4
Algemene voorwaarden particulier	4
Korte omschrijving van de verzekering	4
Wat bedoelen wij met?	4
Wat mag u van ons verwachten?.....	4
Wat verwachten wij van u?	4
Wat geldt bij een pakket?	5
In welke volgorde gebruiken wij de voorwaarden?	5
Kunt u een vergoeding krijgen op grond van een andere verzekering?	5
1 Begin en einde van de verzekering	6
1.1 Wanneer begint uw verzekering?	6
1.2 Hoe lang duurt uw verzekering?	6
1.3 Wanneer kunt u de verzekering(en) opzeggen?	6
1.4 Mogen wij uw verzekering stoppen?	7
2 Premie	8
2.1 Op welk moment betaalt u de premie?	8
2.2 Op welke manier betaalt u de premie?	8
2.3 Hoe snel moet u betalen?.....	8
2.4 Wat zijn de gevolgen als u niet betaalt?	8
2.5 Wat gebeurt er bij uitstel van betaling of faillissement?.....	9
3 Niet verzekerd	9
3.1 Schade door ernstige conflicten (molest)	9
3.2 Schade door aardbeving, vulkanische uitbarsting of overstroming.....	9
3.3 Schade door atoomkernreacties	9
3.4 U pleegt fraude	9
3.5 Schade door opzet	10
3.6 In welke gevallen geldt de opzetsluiting?.....	10
3.7 U houdt zich niet aan uw verplichtingen	10
3.8 Schade door criminele activiteiten.....	10
3.9 Als een overheid sanctiemaatregelen neemt.....	11
3.10 Bent u verzekerd voor schade door terrorisme?	11
4 Verplichtingen bij schade	12



4.1 Wat zijn uw plichten als u schade heeft?	12
4.2 Wat gebeurt er als u zich niet houdt aan de plichten bij schade?	12
4.3 Hoe lang kunt u nog reageren als wij een schade niet vergoeden?	12
5 Aanpassen van premie, voorwaarden of kortingen	13
5.1 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?	13
5.2 Hoe hoort u over de verandering van uw verzekering(en)?	13
5.3 Wanneer kunt u uw verzekering(en) stoppen?	13
6 Belangrijke wijzigingen.....	14
6.1 Welke veranderingen moet u aan ons doorgeven?.....	14
6.2 Heeft u geen belang meer bij de verzekering?	14
6.3 Woont u niet meer in Nederland?	14
6.4 Meldt u een wijziging niet of niet op tijd?	14
7 Privacy	15
7.1 Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?	15
8 Klachten	16
8.1 Bent u niet tevreden over ons product of onze dienstverlening?	16
8.2 Bent u niet tevreden met onze oplossing?	16
9 Begrippen	17
9.1 Aardbeving, vulkanische uitbarsting en overstroming	17
9.2 Ernstige conflicten (molest).....	17
9.3 Fraude	17
9.4 NHT	17
9.5 Terrorisme	17

Algemeen

Algemene voorwaarden particulier

Wij vinden het belangrijk dat u precies weet wat u kunt verwachten als u bij ons verzekerd bent. In deze voorwaarden staan afspraken tussen u en ons. Er staat ook wat er gebeurt als u een afspraak niet nakomt. Zo weet u precies waar u aan toe bent.

Korte omschrijving van de verzekering

De Algemene voorwaarden zijn de spelregels die gelden voor alle verzekeringen. Staat er informatie in de clausules en op uw polis die afwijkt van de Productvoorwaarden of de Algemene voorwaarden?

Dan geldt de informatie op uw polis met de clausules. Staat er informatie in de Productvoorwaarden die tegenstrijdig is met de Algemene voorwaarden? Dan gelden de Productvoorwaarden.

Voor al onze voorwaarden geldt het Nederlandse recht.

Heeft u vragen?

Neem dan contact op met uw financieel adviseur.

Hoe geeft u een schade door?

Heeft u schade? Geef dit dan zo snel mogelijk door. Dat kan op verschillende manieren:

- U kunt bellen naar uw verzekeringsadviseur.
- U kunt de schade schriftelijk of online doorgeven met een schadeformulier. Het schadeformulier vindt u op de website van uw verzekeringsadviseur.

Wat bedoelen wij met?

In deze voorwaarden leggen wij vast welke afspraken er gelden tussen u en ons.

Met u bedoelen wij alle personen die bij ons verzekerd zijn. Met verzekeringnemer bedoelen wij de persoon die de verzekering bij ons heeft afgesloten.

Wij zijn ISTR, statutair gevestigd te Hengelo, wij treden als gevolmachtigde van verzekeraars op die als ondertekenaars op de polis vermeld staan. ISTR is ingeschreven in het handelsreglSTR van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 06091047 en in het reglSTR van de AFM (Autoriteit Financiële Markten) onder vergunningnummer 12009293.

Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen, de verzekerde schade betalen, in natura vergoeden, de uitkering doen of hulp en bijstand verlenen zoals is afgesproken. Wij helpen u zo snel mogelijk.

Wat verwachten wij van u?

Het is belangrijk dat u ons bij het afsluiten van de verzekering juiste en volledige informatie geeft. Dit wordt ook wel de mededelingsplicht genoemd.

Wij verwachten van u dat u zorgvuldig met uw bezittingen omgaat. Ook verwachten wij dat u zich aan de wet houdt. En dat u er alles aan doet om schade te voorkomen.

Heeft u schade? Dan moet u zich aan een aantal afspraken houden:

- Zorg ervoor dat de schade niet groter wordt.
- Meld de schade zo snel mogelijk.
- Geef ons alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen.
- Werk mee aan onze inspanningen om de schade te herstellen.
- Doe altijd aangifte bij de politie als u schade heeft door diefstal, poging tot diefstal, vandalisme, beroving, afpersing, aanrijding en aanvaring. En stuur ons het bewijs van uw aangifte.

- Houdt u zich niet aan deze afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op het bedrag dat wij bij schade betalen.

Wat geldt bij een pakket?

Als u een verzekering afsluit, wordt deze meestal onderdeel van een pakket. Een pakket bestaat uit één of meer verzekeringen. Een pakket kan uit verzekeringen van verschillende verzekeraars bestaan. U ontvangt een pakketoverzicht. Hierop staan de verzekeringen die bij uw pakket horen. Als u meerdere verzekeringen in uw pakket heeft, dan kunt u korting krijgen op uw premie. Dit noemen wij pakketkorting.

In welke volgorde gebruiken wij de voorwaarden?

De voorwaarden van uw verzekering staan in drie documenten:

- De polis en alle informatie en clausules die daarop staan.
- De productvoorwaarden van de verzekering die u heeft afgesloten.
- Deze Algemene voorwaarden.
- Het kan gebeuren dat deze documenten elkaar tegenspreken. In dat geval volgen we de volgende regels:
 - Staat er informatie in de clausules en op uw polis die afwijkt van de productvoorwaarden of de Algemene voorwaarden? Dan geldt de informatie op uw polis met de clausules.
 - Staat er informatie in de productvoorwaarden die afwijkt van de algemene voorwaarden? Dan gelden de productvoorwaarden.

Kunt u een vergoeding krijgen op grond van een andere verzekering?

De andere verzekering gaat dan voor. Dit geldt ook als die andere verzekering uw schade zou betalen als u onze verzekering niet had. Wij betalen wel als aanvulling de schade voor zover die niet op de andere verzekering gedekt is. Dat betekent dat wij alleen betalen als het schadebedrag hoger is dan de vergoeding die u van de andere verzekering krijgt. Wij betalen dan het verschil. Maar we betalen niet uw eigen risico bij die andere verzekering.

Deze bepaling geldt niet voor de Ongevallenverzekering. Voor deze verzekering gelden specifieke bepalingen.



1 Begin en einde van de verzekering

Op uw polis staat de ingangsdatum en de verlengingsdatum van de verzekering.

1.1 Wanneer begint uw verzekering?

U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op uw polis staat bij de betreffende verzekering. Heeft u een verzekering aangevraagd? Dan heeft u 14 dagen bedenktijd vanaf de dag waarop u de polis van uw verzekering heeft ontvangen. Binnen die periode heeft u het recht om uw verzekering te ontbinden per ingangsdatum.

U kunt de bedenktijd alleen gebruiken als u nog geen schade heeft gemeld. Als u gebruik maakt van de bedenktijd kunt u ook geen schade meer melden.

1.2 Hoe lang duurt uw verzekering?

Als de verzekering begint, bent u verzekerd tot de verlengingsdatum van de verzekering (of het pakket). Aan het einde van de looptijd van de verzekering verlengen wij elk jaar uw verzekering (of het pakket) automatisch met weer één jaar. Dit doen wij per de verlengingsdatum die op uw polis staat. Bent u het niet eens met de verlenging? Dan kunt u de verzekering opzeggen. In het volgende artikel leest u hoe u dat doet.

1.3 Wanneer kunt u de verzekering(en) opzeggen?

U kunt uw verzekering(en) dagelijks opzeggen. Dat doet de verzekeringnemer via een brief of e-mail. Er is geen opzegtermijn. De verzekering eindigt op de dag die u aangeeft. Ontvangen wij uw opzegging pas na die dag, dan eindigt de verzekering op de dag waarop wij de opzegging ontvangen.

De premie die u te veel heeft betaald, omdat u bijvoorbeeld per jaar betaalt, betalen wij aan u terug.

Stuur uw opzegging aan:

- Per post:
 - ISTR Assuradeuren B.V.
Postbus 671
7550 AR Hengelo
- **Per e-mail:** info@ISTR.nl



1.4 Mogen wij uw verzekering stoppen?

Ja, in de volgende gevallen mogen wij uw verzekering(en) of pakket stoppen:

- Aan het einde van de looptijd van de verzekering of het pakket. Als wij dit doen laten wij u dit minimaal twee maanden voor het einde van de looptijd weten.
- U heeft ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie gegeven met de bedoeling om ons te misleiden, toen u de verzekering afsloot of tijdens de looptijd van de verzekering. Dan kunnen wij deze verzekering direct stopzetten. U krijgt geen premie terug.
- U heeft ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen u de verzekering afsloot of tijdens de looptijd van de verzekering. Maar als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij uw verzekering niet hebben geaccepteerd. Dan kunnen wij deze verzekering direct stopzetten. U krijgt geen premie terug.
- U meldde een belangrijke verandering niet. Wij mogen de verzekering waarvoor de verandering geldt, stoppen. Er geldt voor ons een opzegtermijn van 2 maanden.
- U heeft onze medewerkers ongewenst behandeld of onze eigendommen beschadigd. Bijvoorbeeld als u gewelddadig bent, ons bedreigt of intimideert. Dan kunnen wij deze verzekering direct stopzetten. U krijgt geen premie terug.
- U heeft de eerste premie niet of niet op tijd betaald. Gaat het om de vervolgpremie, dan mogen wij de verzekering pas stopzetten nadat wij u hebben aangemaand en u dan nog steeds niet betaald heeft.
- U heeft fraude gepleegd. Dan kunnen wij deze verzekering direct stopzetten. U krijgt geen premie terug.
- U staat op een sanctielijst. Volgens nationale en internationale (sanctie)regels is het dan verboden u te verzekeren. Zodra wij vaststellen dat u op een sanctielijst staat, stoppen wij al uw verzekeringen. Zij stoppen vanaf de datum waarop u op een sanctielijst bent gezet. U krijgt geen premie terug.
- Als wij constateren dat het voortzetten van de verzekering in redelijkheid voor ons een onaanvaardbaar groot risico is. Wij kunnen in onze beoordeling het aantal door u geclaimde schades meewegen. Er geldt voor ons een opzegtermijn van 2 maanden.
- In alle gevallen ontvangt u van ons een brief en/of e-mail. Hierin staat waarom en vanaf welke datum de verzekering stopt.

2 Premie

2.1 Op welk moment betaalt u de premie?

De premie inclusief assurantiebelaasting moet u vooraf betalen. Op uw polis staat of u de premie per jaar, halfjaar, kwartaal of maand betaalt.

2.2 Op welke manier betaalt u de premie?

Wij, of uw verzekeringsadviseur namens ons, schrijven de premie automatisch af van de rekening van de verzekeringnemer. U heeft hiervoor toestemming gegeven bij het afsluiten van de verzekering. Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch te laten afschrijven? Dan moet u de premie iedere keer vóór de afgesproken datum betalen.

2.3 Hoe snel moet u betalen?

Automatische incasso

Betaalt u de premie via automatische incasso? Dan schrijven wij de premie af rond de datum waarop u de premie moet betalen. Wij moeten de premie binnen veertien dagen van uw rekening kunnen afschrijven. Lukt dat niet? Bijvoorbeeld omdat u te weinig saldo heeft? Dan ontvangt u een herinnering. Kunnen wij de premie daarna ook niet afschrijven? En betaalt u de premie ook niet op een andere manier binnen veertien dagen? Dan ontvangt u van ons een tweede herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet, dan wordt de dekking van de verzekering(en) tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag van de periode waarover de premie betaald had moeten worden. En heeft u ook geen recht meer op een schadevergoeding.

U blijft wel verplicht om de premie te betalen. Betaalt u alsnog de volledige premie? En betaalt u ook de rente en de kosten die wij hebben gemaakt om u te laten betalen? Dan gaat de dekking van de verzekering(en) weer in op de volgende dag nadat wij alle openstaande premie, rente en kosten hebben ontvangen.

Geen automatische incasso

Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch af te laten schrijven? Dan moet u de premie zelf aan ons overmaken. U moet dat doen binnen veertien dagen na de datum op de rekening die u van ons ontvangt. Betaalt u de premie niet op tijd? Dan ontvangt u van ons een herinnering. Betaalt u de premie niet binnen veertien dagen? Dan ontvangt u van ons een tweede herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet? Dan wordt de dekking van de verzekering(en) tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag van de periode waarover de premie betaald had moeten worden. En heeft u ook geen recht meer op een schadevergoeding.

U blijft wel verplicht om de premie te betalen. Betaalt u alsnog de volledige premie? En betaalt u ook de rente en de kosten die wij hebben gemaakt om u te laten betalen? Dan gaat de dekking van de verzekering(en) weer in op de volgende dag nadat wij alle openstaande premie, rente en kosten hebben ontvangen.

2.4 Wat zijn de gevolgen als u niet betaalt?

- Als u de eerste premie niet heeft betaald, dan komt er geen verzekering tot stand en stoppen wij de verzekering met terugwerkende kracht. Een aanmaning is daarvoor niet nodig.
- Wij mogen een procedure starten of maatregelen treffen om onze vordering op u te incasseren. Zowel de buitengerechtelijke als de gerechtelijke kosten komen voor uw rekening.
- Wij mogen de achterstallige premie verrekenen met een eventuele schade die u heeft.
- Wij mogen u registreren als wanbetaler.

2.5 Wat gebeurt er bij uitstel van betaling of faillissement?

De verzekering stopt vanaf het moment dat u failliet bent verklaard. Of vanaf het moment dat op u de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) van toepassing is verklaard. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

3 Niet verzekerd

Hieronder staan de algemene gevallen waarin een schade niet is verzekerd. Deze gelden voor alle verzekeringen. Per verzekering zijn er aanvullende situaties waarin een schade niet is verzekerd. Deze aanvullende situaties vindt u in de productvoorwaarden en clausules van de verschillende verzekeringen.

3.1 Schade door ernstige conflicten (molest)

Is er schade door ernstige conflicten (molest)? Dan is deze schade niet verzekerd.

Bij ernstige conflicten, zoals een oorlog, kunnen veel gewonden vallen. De schade die dan ontstaat, is groter dan verzekeraars kunnen betalen. Daarom is schade door ernstige conflicten niet verzekerd.

- Ernstige conflicten zijn bij alle verzekeraars uitgesloten.
- Wij volgen de omschrijving van de term molest die is vastgesteld door het Verbond van Verzekeraars.
- Bij Begrippen vindt u de volledige omschrijving.

3.2 Schade door aardbeving, vulkanische uitbarsting of overstroming

Is er schade door aardbeving, vulkanische uitbarsting of overstroming? Dan is deze schade niet verzekerd.

Voor zowel de aardbeving, de vulkanische uitbarsting als de overstroming maakt het niet uit of deze verschijnselen door of in verband met de natuur of menselijk handelen zijn ontstaan. Bij Begrippen vindt u de volledige omschrijving.

3.3 Schade door atoomkernreacties

Is er schade door atoomkernreacties en alles dat daarmee te maken heeft? Dan is deze schade niet verzekerd.

- Het maakt niet uit hoe de atoomkernreactie is ontstaan.
- Wel verzekerd is schade door radioactieve stoffen buiten een kerninstallatie als de verantwoordelijke daarvoor de juiste vergunningen heeft. Maar het is niet verzekerd als een derde aansprakelijk is voor de schade.
- Bij Begrippen vindt u de volledige omschrijving.

3.4 U pleegt fraude

Wij handelen bij (een vermoeden van) fraude volgens het Protocol

Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen. De volledige tekst leest u op de website van het Verbond van Verzekeraars, www.verzekeraars.nl.

Heeft u gefraudeerd met schade? Dan is deze schade niet verzekerd. Hebben wij deze schade al vergoed? Dan moet u deze aan ons terugbetalen.

Daarnaast:

- Kunnen wij aangifte doen bij de politie.
- Kunnen wij al uw verzekeringen direct stopzetten als wij fraude ontdekken. U krijgt geen premie terug.
- Moet u de kosten van het onderzoek naar de fraude aan ons terugbetalen.
- Kunnen wij uw persoonsgegevens opnemen in onze eigen database en in landelijke regiSTRs
Andere verzekeraars kunnen deze gegevens inzien via de Stichting CIS. Meer over de Stichting CIS leest u in artikel 35.
- Bij Begrippen ziet u wat wij onder fraude verstaan.

3.5 Schade door opzet

- U hebt geen dekking als u in strijd met het recht met opzet iets doet of niet doet waardoor schade ontstaat. De werkelijke toegebrachte schade is hierbij een te verwachten of normaal gevolg van wat u doet of niet doet.
- Heeft u geen dekking? Dan heeft u dat ook niet voor de schade die mogelijk later nog ontstaat.
- Wij kunnen de verzekering ook stoppen als er sprake is van opzet.

3.6 In welke gevallen geldt de opzetsluiting?

De uitsluiting geldt als u zich maatschappelijk ongewenst of crimineel gedraagt. Dat is in ieder geval zo bij gedragingen die een gevaar voor personen of zaken kunnen opleveren, zoals:

- Brandstichting, vernieling en beschadiging.
- Afpersing, bedrog, oplichting, bedreiging, beroving, verduistring, diefstal en inbraak. Ook als u dat met een computer of ander (technisch) hulpmiddel doet.
- Geweldpleging, mishandeling, doodslag en moord.
- Er is sprake van opzet, als u iets doet of niet doet waarbij u:
- De bedoeling heeft schade te veroorzaken (opzet als oogmerk).
- Niet de bedoeling heeft schade te veroorzaken, maar u zeker weet dat er schade ontstaat (opzet met zekerheidsbewustzijn).
- Niet de bedoeling heeft schade te veroorzaken, maar u de aanmerkelijke kans dat er schade ontstaat voor lief neemt. En toch handelt u (niet) zo (voorwaardelijk opzet).
- Opzet wordt objectief uit de feiten, omstandigheden en/of uw gedragingen afgeleid.

Deze opzetsluiting geldt ook bij:

- Groepsaansprakelijkheid.
- Als u niet zelf maar wel iemand in een groep waarvan u deel uitmaakt iets doet of niet doet.
- Alcohol en drugs.
- Als u zoveel alcohol, drugs of andere (bedwelmende) stoffen heeft gebruikt dat u uw eigen wil niet meer kon bepalen. Of als iemand in een groep waarvan u deel uitmaakt zoveel alcohol, drugs of andere (bedwelmende) stoffen heeft gebruikt dat hij of zij de eigen wil niet meer kon bepalen.

3.7 U houdt zich niet aan uw verplichtingen

- Heeft u zich niet aan de verzekeringsvoorwaarden gehouden?
- Of doet u iets wat nadelig voor ons kan zijn?
- Of misleidt u ons door bijvoorbeeld onjuiste of onvolledige informatie te geven?

Dan betalen wij niet voor schade die hierdoor is ontstaan.

3.8 Schade door criminele activiteiten

Wordt de verzekerde zaak gebruikt voor criminele en strafbare activiteiten? Zijn er bijvoorbeeld criminele activiteiten in de verzekerde woning?

Dan betalen wij de schade niet.

Met criminele en strafbare activiteiten bedoelen wij bijvoorbeeld:

- Overtreding van de Opiumwet.
- Een misdrijf op grond van de Wet wapens en munitie.
- Mensenhandel.
- Het geven van een andere identiteit aan gestolen voertuigen (omkatten).
- Opslag van gestolen goederen of de handel daarmee.
- Opslag of vervoer van illegaal vuurwerk.
- Een misdrijf tegen de openbare orde.

Het maakt daarbij niet uit:

- of u of een andere verzekerde hiervan wel of niet op de hoogte was.
- of de schade hierdoor wel of niet veroorzaakt of ontstaan is.

U bent ook niet verzekerd voor schade die ontstaat terwijl u een misdrijf pleegt, eraan meedoet, of een misdrijf voorbereidt.

3.9 Als een overheid sanctiemaatregelen neemt

Wij mogen u niet verzekeren en geen schade vergoeden als dat in strijd is met de nationale of internationale sanctiewet en sanctieregelgeving.

3.10 Bent u verzekerd voor schade door terrorisme?

Bij schade door terrorisme bepaalt de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismedekking NV (NHT) of een schade gedekt is en hoe veel er wordt uitgekeerd. Besluiten van de NHT zijn bindend voor u en voor ons. De voorwaarden die op deze dekking van toepassing zijn, leest u in het Clausuleblad terrorismedekking van de NHT. De tekst hiervan kunt u lezen op www.terrorismeverzekerd.nl.

Wij keren dan uit op basis van het Protocol Afwikkeling Claims van de NHT.

Bij schade door terrorisme is er maximaal 1 miljard euro voor alle slachtoffers. Bij Begrippen vindt u een uitleg van de NHT en terrorisme.

4 Verplichtingen bij schade

Schade is al vervelend genoeg. U mag van ons verwachten dat wij u bij schade snel en goed helpen. Daar hebben wij wel uw hulp bij nodig.

4.1 Wat zijn uw plichten als u schade heeft?

- Probeer altijd om meer schade te voorkomen of te beperken. Dit noemen wij beredding.
- Meld de schade zo snel mogelijk bij ons. Dan zetten wij direct alles in gang om u te helpen.
- Geef door of de schade ook verzekerd is op een andere verzekering.
- Overleg altijd eerst met ons voordat u schade laat herstellen of kosten maakt hiervoor.
- Geef ons alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen, bijvoorbeeld aankoopnota's en/of foto's.
- Werk zo goed mogelijk mee als wij u iets vragen. Doe niets waardoor wij benadeeld worden.
- Beloof niet aan anderen dat wij een schade vergoeden. Ook niet als u denkt dat u aansprakelijk bent.
- Doe zo snel mogelijk aangifte bij de politie bij een misdrijf of een vermoeden van een misdrijf.
- Stuur ons een kopie van uw legitimatiebewijs als wij hierom vragen. Soms vragen wij hierom voordat wij een schade vergoeden. Bijvoorbeeld als wij moeten controleren of u op een sanctielijst staat. Zorg er wel altijd voor dat uw BSN-nummer en pasfoto niet zichtbaar zijn op de kopie van uw legitimatiebewijs.

4.2 Wat gebeurt er als u zich niet houdt aan de plichten bij schade?

Wij kunnen beslissen dat wij uw schade niet of niet helemaal vergoeden. Ook kunnen wij de behandeling van de schade stopzetten.

4.3 Hoe lang kunt u nog reageren als wij een schade niet vergoeden?

Bent u het niet eens met onze beslissing? Laat ons dat dan weten. Wij lichten ons besluit graag toe. Als u het oneens bent met een beslissing, kunt u dit binnen 3 jaar bij ons melden. De termijn van 3 jaar begint op de dag dat wij u bericht hebben gestuurd over onze beslissing. Daarna heeft u geen recht meer op een schadevergoeding.

5 Aanpassen van premie, voorwaarden of kortingen

5.1 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?

In bepaalde gevallen kan het voor ons nodig zijn om de premie en de voorwaarden van onze verzekering(en) te veranderen. Bijvoorbeeld door de premie te verhogen of de dekking aan te passen. Dat doen wij dan bij alle verzekeringen van eenzelfde soort. Wij kunnen de premie en/ of voorwaarden veranderen bij verlenging van de verzekering(en) of tussentijds.

- Aanpassing bij verlenging van de verzekering(en):
 - Wanneer deze verzekering(en) verlengd worden, kunnen wij de premie en/of voorwaarden veranderen. De veranderingen gaan dan in op de eerste dag van de nieuwe looptijd.
- Aanpassing tijdens de looptijd van de verzekering(en):
 - In bijzondere gevallen kunnen wij genoodzaakt zijn tussentijds de premie en/of voorwaarden te veranderen. Er kan namelijk een situatie ontstaan waarin wij met de verandering niet kunnen wachten tot de verzekering(en) verlengd worden: Dit kunnen wij doen bijvoorbeeld als een wetswijziging of een besluit van de toezichthouder dit noodzakelijk maakt. Of als het zeer ernstige financiële gevolgen voor ons zou hebben als we de premies en/of voorwaarden niet op tijd wijzigen. Wij doen dat alleen als het echt nodig is en zullen de noodzaak van de wijziging dan goed onderbouwen.

5.2 Hoe hoort u over de verandering van uw verzekering(en)?

Wanneer wij de premie en/of voorwaarden veranderen, sturen wij voor het ingaan van de verandering een brief of een e-mail naar de verzekeringnemer. Wij leggen hierin uit waarom de verandering nodig is, wat er precies verandert en per wanneer.

5.3 Wanneer kunt u uw verzekering(en) stoppen?

Bent u het niet eens met de veranderingen? Dan kan de verzekeringnemer de verzekering stoppen. De verzekeringnemer moet ons dan een brief of e-mail sturen waarin staat dat hij de verzekering wil stoppen. De verzekeringnemer moet dit doen binnen één maand na de datum die op het bericht staat over het aanpassen van de verzekering(en). Als de verzekeringnemer ons geen brief stuurt binnen deze termijn van één maand, dan gelden de veranderingen ook voor de verzekeringnemer en die meeverzekerden.

6 Belangrijke wijzigingen

6.1 Welke veranderingen moet u aan ons doorgeven?

Bij het afsluiten van de verzekering geeft u ons informatie over uzelf en de eventuele andere verzekerden. En over wat u wilt verzekeren. Wijzigt hier iets in? Geef dit dan binnen 30 dagen aan ons door. Bijvoorbeeld:

- U krijgt een nieuw postadres of e-mailadres.
- Uw gezinssituatie verandert. Bijvoorbeeld: u krijgt een kind. Of u gaat scheiden. Of u overlijdt.
- U gaat activiteiten uitvoeren die als zakelijk gezien kunnen worden. U wordt bijvoorbeeld freelancer. Of u doet aan fotografie en vraagt hiervoor een vergoeding.

6.2 Heeft u geen belang meer bij de verzekering?

Heeft u bijvoorbeeld uw woning verkocht? Of iets anders dat u verzekerd heeft? Of is uw auto gestolen die u bij ons heeft verzekerd? Geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door. De verzekering stopt op het moment dat uw geen belang meer hebt. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

6.3 Woont u niet meer in Nederland?

Heeft u een particuliere verzekering afgesloten? Dan moet u een geldig woonadres in Nederland hebben. Alleen een postbus is niet genoeg. De verzekering stopt vanaf het moment dat u niet meer in Nederland woont. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

6.4 Meldt u een wijziging niet of niet op tijd?

Dan ziet u hieronder welke gevolgen dit kan hebben:

- Hadden wij de verzekering gestopt als u de wijziging op tijd had gemeld? Of hadden wij door de verandering de verzekering aangepast en volgens de nieuwe voorwaarden was de schade niet verzekerd?
- Dan bent u voor deze schade niet meer verzekerd en betalen wij geen schade.
- Zouden wij door de verandering de verzekering aangepast hebben onder nieuwe voorwaarden?
- Dan beoordelen wij de schade op basis van de nieuwe voorwaarden.
- Hadden wij door de verandering de premie verhoogd?
- Dan vergoeden wij de schade niet helemaal, maar alleen de schade in verhouding met de premie die u heeft betaald. De extra premie en assurantiebelaasting vanaf de datum waarop de verandering plaatsvond moet u alsnog betalen.



7 Privacy

U kunt erop vertrouwen dat wij zorgvuldig omgaan met alle gegevens die u aan ons verstrekt en er voor zorgen dat verlies en/of onrechtmatige verwerking van persoonsgegevens wordt voorkomen. Op de verwerking van persoonsgegevens is de gedragscode "Verwerking persoonsgegevens verzekeraars" van het Verbond van Verzekeraars van toepassing. De volledige tekst van deze gedragscode is te raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars (zie: www.verzekeraars.nl). De gedragscode kan ook worden opgevraagd bij het Verbond van Verzekeraars (postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer 070-333 8500). Wij houden ons ook aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onze regels over hoe wij omgaan met uw gegevens vindt u ook terug in onze privacyverklaring. Deze privacyverklaring kunt u inzien op de website van ons zoals genoemd op uw polis.

7.1 Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens:

- Om u producten en diensten te leveren. Soms wisselen we uw gegevens uit met bedrijven waarmee wij samenwerken, bijvoorbeeld hulpinstanties, dienstverleners, experts en schadeherstelbedrijven. Met deze bedrijven hebben wij afspraken gemaakt om zorgvuldig met uw gegevens om te gaan.
- Om producten en diensten te verbeteren.
- Om risico's in te schatten.
- Om onderzoek te doen naar uw kenmerken en voorkeuren. Bijvoorbeeld om u op het juiste moment een persoonlijk aanbod te kunnen doen.
- Om u informatie te geven over onze andere producten en diensten.
- Om bij te houden hoe en wanneer wij contact met u hebben. Bijvoorbeeld: Om te achterhalen wat wij met u afgesproken hebben of om de medewerkers te coachen en te trainen.
- Om ons aan de wet te houden.
- Om wetenschappelijk onderzoek te doen.
- Om statistisch of marktonderzoek te doen.
- Om te zorgen dat de financiële sector veilig en betrouwbaar blijft.
- Om fraude te voorkomen of tegen te gaan. Bijvoorbeeld kunnen wij de Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem) vragen uw gegevens op te nemen. Deze stichting gebruikt de gegevens om fraude tegen te gaan. In het privacyreglement van deze stichting leest u hoe de stichting met uw gegevens omgaat. Meer informatie vindt u op www.stichtingcis.nl.



8 Klachten

8.1 Bent u niet tevreden over ons product of onze dienstverlening?

Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans u op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en onze dienstverlening te verbeteren.

Probeer altijd eerst te praten met uw verzekeringsadviseur. Of met onze medewerker die u en uw verzekering(en) kent. Vindt u samen geen oplossing? Dan kunt u een klacht bij ons melden. Dit kan:

- Via onze site: [ISTR.nl](https://www.istr.nl)
- Per post:

ISTR Assuradeuren B.V.

Postbus 671

7550 AR Hengelo

Wij beantwoorden uw klacht binnen tien werkdagen. Lukt dit niet? Dan laten wij u dit weten.

8.2 Bent u niet tevreden met onze oplossing?

Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden na onze definitieve reactie voorleggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen (zie www.kifid.nl).

Dat kan:

- Via hun site: www.kifid.nl.
- Per post: KIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.
- U kunt uw klacht ook altijd voorleggen aan de rechter.

8.3 Welke recht is van toepassing?

Voor al onze voorwaarden geldt het Nederlandse recht.

9 Begrippen

9.1 Aardbeving, vulkanische uitbarsting en overstroming

- Een aardbeving is een trilling of een schokkende beweging van de aardkorst. Dit is de buitenste laag van de aarde.
- Met vulkanische uitbarsting bedoelen wij as, lava en stenen, die uit een gat in de aardkorst naar boven komen.
- Met overstroming bedoelen wij het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen of andere waterkeringen.

9.2 Ernstige conflicten (molest)

- Gewapend conflict: een conflict tussen staten of georganiseerde groepen waarbij wapens worden gebruikt. (Ook acties van de vredesmacht van de Verenigde Naties).
- Burgeroorlog: een min of meer georganiseerde strijd tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
- Opstand: georganiseerd verzet met geweld tegen het openbaar gezag.
- Binnenlandse onlusten: min of meer georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
- Oproer: een min of meer gewelddadige actie tegen het openbaar gezag.
- Mouterij: een min of meer georganiseerde gewelddadige actie van leden van een groep tegen hun leiders.
- Met deze omschrijvingen sluiten wij aan bij de omschrijving van het Verbond van Verzekeraars (gedeponeerd 2 november 1981, nummer 136/1981 rechtbank Den Haag).

9.3 Fraude

Met fraude bedoelen wij: U vertelt bij aanvang of tijdens de looptijd van uw verzekering of schade niet de waarheid of vertelt niet alles:

- Om een (hogere) vergoeding van ons te krijgen.
- Of om een verzekering af te sluiten of te houden.

9.4 NHT

Verzekeraars hebben in 2003 de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT) opgericht. Wij hebben het terrorismerisico bij de NHT herverzekerd. Op deze herverzekering is het Protocol Afwikkeling Claims van toepassing. Dit protocol kunt u downloaden op nht.vereende.nl.

9.5 Terrorisme

Onder terrorisme valt schade door:

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