

# bijzondere voorwaarden bij uw opstalverzekering

In begrijpelijke taal. Dat is echt HEMA!



**bijzondere voorwaarden  
opstalverzekering**

versie 3.0, 01 maart 2015

**HEMA** | maakt gewoon  
bijzonder

U heeft een opstalverzekering bij ons. Dit staat ook op de polis in uw online polismap. Hieronder vindt u de voorwaarden bij uw opstalverzekering. Deze voorwaarden horen bij de woning die op uw polis staat.

Wij hebben ook algemene voorwaarden schadeverzekeringen. Die horen bij alle schadeverzekeringen die u bij ons heeft.

De algemene voorwaarden schadeverzekeringen, de bijzondere voorwaarden bij uw opstalverzekering en de voorwaarden bij uw andere schadeverzekeringen horen bij elkaar. En deze voorwaarden samen horen bij de informatie die u ons gegeven heeft. Op basis van deze informatie en de voorwaarden hebben wij afspraken met u gemaakt.

**Let op!**

- Het is belangrijk dat u weet welke afspraken dit zijn. Lees de voorwaarden bij uw schadeverzekeringen daarom goed!
- Kloppen uw gegevens niet meer? Dan kloppen de afspraken misschien ook niet meer. Pas uw gegevens daarom zo snel mogelijk aan in uw online polismap.

## Inhoud

1.	Begrippen .....	3
2.	Waarvoor bent u verzekerd?.....	3
3.	Onze afspraken met u.....	3
4.	Welke informatie moet u ons geven? .....	4
5.	Wat verzekeren we? .....	5
6.	Wat verzekeren we niet? .....	7
7.	Eigen risico: hoeveel moet u zelf betalen? .....	7
8.	Wat moet u doen als u schade heeft? .....	7
9.	Hoe behandelen wij de schade?.....	8
10.	Wanneer kunt u geen vergoeding meer krijgen?.....	9
11.	Heeft u schade aan glas?.....	9
12.	Waarvoor bent u verzekerd met een appartement plus dekking?.....	10

### 1. Begrippen

Om de tekst leesbaar te houden, gebruiken we een aantal begrippen. We gebruiken die in alle voorwaarden die bij uw opstalverzekering horen. Ze betekenen net iets meer dan in het dagelijks leven en daarom leggen we ze hieronder uit.

**U** Degene die verzekerd is bij ons. Dat kan degene zijn die de verzekering heeft afgesloten, maar ook ieder ander die op de polis staat als verzekerde.

**Uw woning** Het gebouw op uw woonadres dat op uw polis staat en alle zaken die daarbij horen. Bijvoorbeeld schuttingen, antennes en schuren. De fundering van uw woning hoort hier ook bij, maar glas in bijvoorbeeld ramen en deuren niet.

**Wij** Achmea Schadeverzekeringen NV; gevestigd te Apeldoorn, K.v.K. nummer 08053410.

**HEMA Verzekeringen** De tussenpersoon die heeft bemiddeld bij het afsluiten van de verzekering.

### 2. Waarvoor bent u verzekerd?

U bent verzekerd voor schade aan uw woning. En ook voor schade aan de tuin die daarbij hoort.

### 3. Onze afspraken met u

#### 3.1 De afspraken

We gaan ervan uit dat u ons de goede informatie over uw woning gegeven heeft toen u de verzekering afsloot. Onze afspraken met u zijn hierop gebaseerd. Als er iets in deze informatie verandert, gelden de afspraken misschien niet meer. En dan is uw woning misschien niet goed verzekerd. Daarom moet u veranderingen aan uw woning zo snel mogelijk aan ons doorgeven. In 4 leest u welke veranderingen u aan ons moet doorgeven. En ook hoe u dit moet doen, en wanneer.

#### 3.2 De premie

Het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) berekent ieder jaar een indexcijfer voor bouwkosten. Dit cijfer gebruiken wij om uw premie voor het jaar daarna te berekenen. De premie gaat dan aan het begin van dat jaar omhoog of omlaag.

Verandert er iets aan uw woning? Dan kan het zijn dat de premie ook verandert. Hierover leest u meer in 4.

## 4. Welke informatie moet u ons geven?

### 4.1 Uw verzekering klopt alleen als wij goede informatie hebben

#### 4.1.1

Op uw polis in uw online polismap staat welke woning wij voor u verzekeren. Wij doen dit op basis van de informatie over de woning die u ons gegeven heeft. Deze informatie moet dus kloppen. Wij weten dan in welk huis u woont, in welke omgeving het staat en waarvoor u het gebruikt.

#### 4.1.2

We kunnen uw woning alleen verzekeren als wij de volgende informatie hebben.

- Waar staat uw woning?
- Wat voor type woning is het?
- Van welk materiaal is uw woning gemaakt?
- Van welk materiaal is het dak gemaakt?
- Waarvoor gebruikt u de woning?

#### 4.1.3

In sommige situaties moet u ons opnieuw laten weten wat de waarde van uw woning is. Wij sturen u dan per e-mail een bericht. Hieronder staat in welke situaties we dat doen.

- U heeft een schade aan de woning gemeld.
- Het is 5 jaar geleden dat u de waarde voor het laatst aan ons heeft doorgegeven.
- Wij hebben gehoord of gelezen dat de waarde van uw woning misschien veranderd is.

### 4.2 Wanneer verandert de verzekering?

#### 4.2.1

U mag allerlei dingen aan uw woning veranderen. Maar u moet er wel voor zorgen dat uw woning nog steeds klopt met de informatie op uw polis.

Verandert u iets aan de woning waardoor de polis misschien niet meer klopt? Dan is uw woning misschien niet meer goed verzekerd. U moet ons hierover een e-mail sturen. Dit moet u doen binnen 2 maanden.

U moet in ieder geval de volgende veranderingen aan ons doorgeven.

- U gaat iets aan de woning bouwen of veranderen.
- U gaat de woning ergens anders voor gebruiken.
- U gaat iets aan het dak veranderen.
- De woning staat leeg.
- U gebruikt de woning niet meer. En dat zal waarschijnlijk langer dan 2 maanden duren.
- De woning wordt gekraakt.

Ook deze veranderingen moet u binnen 2 maanden zelf doorvoeren in uw online polismap.

#### 4.2.2

Als u een verandering aan ons doorgeeft, kunnen wij twee dingen doen:

1. Wij stoppen de verzekering. Dit mogen wij doen binnen 2 maanden nadat u de verandering aan ons heeft doorgegeven. U krijgt dan eerst per e-mail een bericht van ons. De verzekering stopt 2 maanden na de datum waarop wij dit bericht gestuurd hebben.

Of:

2. Wij veranderen de premie en de voorwaarden. U krijgt daarover van ons per e-mail een bericht.

De verandering begint op de datum waarop wij dit bericht gestuurd hebben.

Bent u het niet eens met de verandering? Dan kunt u de verzekering zelf stopzetten in uw online polismap.

De verzekering stopt dan op de datum die u daar zelf kiest.

### 4.2.3

Geeft u de verandering niet op tijd door? Dus niet binnen 2 maanden? Ook dan mogen we de verzekering stoppen of de premie en de voorwaarden veranderen. Maar alleen als we dit ook hadden gedaan als u de verandering wél had doorgegeven. Er zijn twee situaties:

- Zouden wij de verzekering stoppen als u de verandering op tijd had doorgegeven? Dan betalen we de schade niet. U heeft hier ook geen recht meer op.
- Zouden wij de premie of de voorwaarden veranderen als u de verandering op tijd had doorgegeven? Dan betalen we een deel van de schade. Hoeveel schade wij betalen, hangt af van de premie die u nu betaalt en de premie die u eigenlijk had moeten betalen. Bijvoorbeeld: u betaalt € 80,- premie. Na de verandering had u eigenlijk € 100,- premie moeten betalen. U betaalt nu dus 80% van de premie die u eigenlijk had moeten betalen. Wij betalen dan 80% van de schade.

## 4.3 Bij bouwen of verbouw vergoeden wij minder

### 4.3.1

In de volgende situaties vergoeden we alleen schade door brand, blussen van brand, ontploffing, blikseminslag, luchtverkeer en storm.

- Als u niet meer in de woning woont.
- Als de woning leegstaat omdat u het gaat verbouwen.
- Als de woning wordt gebouwd of verbouwd.
- Als u de woning na de bouw of verbouwing nog niet gebruikt zoals staat op uw polis.

### 4.3.2

Bent u de woning aan het bouwen of verbouwen? Dan betalen we ook schade aan bouwmaterialen die in de woning of op de bouwplaats liggen. We betalen geen schade aan keten of loodsen die op de bouwplaats staan.

## 5. Wat verzekeren we?

### 5.1 Welke schade is verzekerd?

U bent verzekerd voor de volgende schade aan uw woning.

- Schade die plotseling veroorzaakt werd door iets van buitenaf. U bent alleen verzekerd als u niet wist of kon weten dat dit ging gebeuren.
- Schade door brand.

### 5.2 Welke schade is nog meer verzekerd?

U bent ook verzekerd voor schade aan planten, struiken en bomen in uw tuin. Daarvoor vergoeden wij maximaal € 25.000,-.

U bent niet verzekerd in de volgende situaties:

- De schade is veroorzaakt door het weer of door de invloed van het weer over langere tijd.
- De schade is veroorzaakt doordat iemand iets uit uw tuin gestolen heeft of dat probeerde te doen.
- De schade is veroorzaakt doordat iemand iets in uw tuin met opzet kapot heeft gemaakt.
- De schade is veroorzaakt doordat iemand in uw tuin bomen of planten heeft gekapt of gesnoeid.

### 5.3 Welke kosten betalen we?

#### 5.3.1 Welke kosten betalen we helemaal?

##### 5.3.1.1 Kosten van een deskundige

Heeft u een deskundige ingeschakeld? Dan betalen wij de kosten van deze deskundige. Maar we betalen in totaal niet méér dan we in deze situatie zouden betalen aan een deskundige die we zelf zouden inhuren.

### 5.3.1.2 Kosten om schade te voorkomen of te beperken

Heeft u iets gedaan om schade te voorkomen? Of om schade te beperken? Dan betalen wij de kosten daarvan. Heeft u hierbij gereedschap of ander materiaal gebruikt? En is dat beschadigd? Dan betalen we die kosten ook. We betalen deze kosten ook als iemand anders iets voor u heeft gedaan om uw schade te voorkomen of te beperken. En ook als deze persoon hierbij gereedschap of ander materiaal gebruikte, en dit beschadigd is. Maar we betalen alleen als het volgens ons nodig was om de kosten te maken.

### 5.3.1.3 Kosten om op te ruimen

Heeft u een schade die wij vergoeden? En moet u door die schade delen van uw woning opruimen, afvoeren of afbreken? Dan betalen wij de kosten daarvan. We betalen alleen als deze kosten nog niet zitten in onze waardebepaling van uw schade.

### 5.3.1.4 Kosten bij schade door water of stoom

Bij schade door water of stoom vergoeden we de schade aan uw woning. Soms betalen we ook andere kosten. Dat doen we als de schade veroorzaakt is doordat er water of stoom kwam uit:

- Leidingen.
- Afvoerbuizen.
- Rioleringen.
- Een centrale verwarmingsinstallatie (cv), een sprinklerinstallatie of een installatie die aangesloten is op uw cv of sprinklerinstallatie.
- Een toilet, bad, douche of ander sanitair.

Is de schade aan uw woning hierdoor ontstaan en moet u daardoor extra kosten maken? Dan betalen wij de kosten hieronder:

- Kosten die u moet maken om de oorzaak van de waterschade te vinden. Daarbij horen ook de kosten voor het openbreken en weer repareren van muren, vloeren en andere onderdelen van uw woning.
- Kosten die u moet maken om uw cv-installatie of andere installaties, leidingen of sanitair te repareren. Let op: de kosten van het repareren van een sprinklerinstallatie of riolering betalen wij niet.

Heeft u iets gedaan om de waterschade hierboven te voorkomen? Dan betalen we de kosten daarvan ook. We betalen alleen als u kunt aantonen dat de schade alleen voorkomen is door wat u gedaan heeft.

## 5.3.2 Welke kosten betalen we niet helemaal?

In sommige situaties betalen we de kosten niet helemaal. We betalen dan maximaal € 25.000,- voor elk van deze situaties.

### 5.3.2.1 Kosten van een noodoplossing

Moest u tijdens of na het ontstaan van schade aan uw woning zorgen voor een noodoplossing? Moet u bijvoorbeeld tijdelijk een leiding afsluiten omdat deze gesprongen was en niet meteen gerepareerd kon worden? Dan betalen we de kosten van de noodoplossing. We betalen maximaal € 25.000,-. Een noodoplossing is altijd tijdelijk, totdat de schade echt gerepareerd is.

### 5.3.2.2 Logeerkosten

Moest u vanwege schade aan uw woning ergens anders logeren? En is dit een schade die wij vergoeden? Overlegt u dan vooraf met ons. Wij kunnen deze extra kosten dan vergoeden. We vergoeden maximaal € 25.000,-.

### 5.3.2.3 Kosten voor vervoer en opslag

Heeft u vanwege de schade spullen uit uw woning moeten vervoeren en opslaan? Dan betalen we deze kosten. We betalen maximaal € 25.000,-.

#### 5.3.2.4 Kosten voor vervuild water of vervuilde grond

Moet u van de overheid grond of water schoonmaken die door uw schade vervuld zijn? En is dit een schade die wij verzekeren? Dan betalen wij de kosten. We betalen totdat het water of de grond schoon genoeg is volgens de normen. We gebruiken de normen van het moment dat de vervuiling voor het eerst bekend werd. We betalen dan de kosten die u hiervoor aan het schoonmaakbedrijf moet betalen. Of de kosten die u hiervoor aan de overheid moet betalen.

Was de grond of het water al vervuild? En is de vervuiling door uw schade erger geworden? Dan betalen we alleen de kosten die nodig zijn om die extra vervuiling te herstellen, die door uw schade kwam. We betalen maximaal € 25.000,-.

#### 5.3.2.5 Andere kosten voor wet, overheid of veiligheid

We betalen ook voor kosten die u moet maken volgens de wet, in opdracht van de overheid of voor de veiligheid. Bijvoorbeeld voor kosten van een hek waarmee u uw terrein moet afsluiten. Het gaat dan om kosten die niet hierboven staan. We betalen alleen als u deze kosten moet maken door schade aan uw woning. En alleen als wij deze schade verzekeren. We betalen maximaal € 25.000,-.

#### 5.3.2.6 Andere kosten

Heeft u andere kosten door een schade aan uw woning? Overlegt u dan vooraf met ons. Wij kunnen deze extra kosten dan vergoeden. Maar alleen als dit een schade is die wij verzekeren. We vergoeden maximaal € 25.000,-.

## 6 Wat verzekeren we niet?

De schade hieronder vergoeden we niet.

- Schade die u met opzet heeft veroorzaakt of die met uw goedkeuring is ontstaan.
- Schade doordat u uw woning niet goed onderhoudt heeft.
- Schade die over langere tijd ontstaat door de invloed van het weer of vocht, of door slijtage.
- Schade doordat bijvoorbeeld leidingen, sanitair of installaties niet goed zijn aangelegd.
- Schade door grondwater.
- Schade door een fout in glas-in-lood of draadglas.
- Schade die ontstaat tijdens een aardbeving of een vulkanische uitbarsting, of de eerste 24 uur daarna. Behalve als u kunt aantonen dat de schade niets te maken heeft met de aardbeving of de vulkanische uitbarsting. Dan vergoeden we de schade wel.
- Schade door overstroming. Dit is schade door het doorbreken of overlopen van dijken, sluizen, kaden of andere zaken die bedoeld zijn om water tegen te houden. We vergoeden geen schade die ontstaat door de overstroming. En we vergoeden ook geen schade als de overstroming ontstaat door een schade waar wij volgens de voorwaarden voor betalen.

Breekt er door een overstroming brand uit? Dan vergoeden we de schade door de brand wel.

Ontstaat er door de overstroming een ontploffing? Dan vergoeden we de schade door de ontploffing wel.

## 7. Eigen risico: hoeveel moet u zelf betalen?

### 7.1 Alle schades, behalve storm

Voor een schade moet u maximaal € 100,- zelf betalen. Dit geldt voor alle schades, behalve voor schade door storm.

### 7.2 Schade door storm

Als uw woning beschadigd is door storm, moet u per schade maximaal € 250,- zelf betalen.

## 8. Wat moet u doen als u schade heeft?

### 8.1 Algemene plichten

Heeft u schade waarvoor wij moeten betalen? Dan moet u zich aan de volgende afspraken houden.

### 8.1.1

U moet de schade zo snel mogelijk aan ons melden.

### 8.1.2

U moet zo snel mogelijk alle informatie geven die wij nodig hebben. Bijvoorbeeld de informatie die hieronder staat.

### 8.1.3

Als wij daarom vragen, moet u een verklaring over de schade opschrijven en ondertekenen. Hierin moet staan waardoor u schade heeft, welke schade u heeft en hoe groot de schade is.

### 8.1.4

Denkt u dat iemand bij deze schade iets heeft gedaan wat volgens de wet niet mag? Dan moet u zo snel mogelijk aangifte doen bij de politie.

### 8.1.5

U moet meewerken aan alles wat wij doen om de schade af te handelen. En u mag niets doen wat nadelig is voor ons.

## 8.2 Wanneer krijgt u de schade niet vergoed?

U krijgt geen vergoeding als u zich niet houdt aan de regels hierboven. En als dat nadelig is voor ons. U krijgt ook geen vergoeding als u niet eerlijk tegen ons bent geweest. Of als u ons niet de juiste informatie heeft gegeven.

## 9. Hoe behandelen wij de schade?

### 9.1 Hoe stellen wij de schade vast?

#### 9.1.1

We kunnen op verschillende manieren de schade vaststellen.

- Wij bepalen samen met u hoe groot de schade is.
- Wij vragen aan een deskundige hoe groot de schade is.
- U vraagt aan een deskundige hoe groot de schade is en wij vragen dat aan een andere deskundige. Deze twee deskundigen benoemen eerst een derde deskundige. Dan zegt uw deskundige hoe groot de schade volgens hem is. En onze deskundige doet dat ook. Als uw deskundige en onze deskundige het eens zijn, is de schade vastgesteld. Als zij het niet eens zijn, moet de derde deskundige zeggen hoe groot de schade is. Deze derde deskundige moet dan eerst vragen wat uw deskundige vindt en wat onze deskundige vindt. De derde deskundige moet een bedrag noemen dat daartussenin ligt. De deskundigen mogen hulp vragen aan andere deskundigen. Ze mogen dat samen of alleen doen.

#### 9.1.2

Let op: is de schade vastgesteld? Dan zijn wij niet zonder meer verplicht om de schade te betalen. Ook niet als wij toestemming hebben gegeven voor een reparatie.

### 9.2 Welk bedrag vergoeden wij?

#### 9.2.1 Schade aan uw woning

We kunnen op twee manieren berekenen hoeveel we betalen bij schade aan uw woning. Wij kiezen op welke manier we dit doen.

- Manier 1: we kijken hoeveel uw woning waard was vlak voor de schade en hoeveel deze waard is na de schade. We betalen het verschil.
- Manier 2: we kijken wat de kosten zijn om de woning te herstellen of te herbouwen meteen nadat de schade ontstond. We betalen de herstellkosten van de woning als de woning volgens deskundigen nog hersteld kan worden. En anders betalen we de kosten van het herbouwen van de woning.



### 9.2.1.1 Wat is de waarde van uw woning vlak voor de schade?

- Gaat u uw woning herstellen of herbouwen? Dan gaan wij ervan uit dat de waarde van de woning na het herstellen of herbouwen hetzelfde is als de waarde van de woning vlak voor de schade. In ieder geval vergoeden wij dan de herbouwwaarde. Dit is het bedrag dat het kost om de woning te herbouwen.
- Gaat u uw woning niet herstellen of herbouwen? Dan is de waarde van de woning vlak voor de schade hetzelfde als het bedrag waarvoor de woning verkocht zou worden (zonder de grond). We rekenen dan met dit bedrag. Dit bedrag is nooit méér dan het bedrag dat nodig is om de woning meteen te herbouwen. Het gaat dan om herbouwen op dezelfde plaats, waarbij de woning op dezelfde manier gebruikt wordt als daarvoor. Dit zijn de situaties waarin we rekenen met dit bedrag:
  - Als u vóór de schade al van plan was om de woning af te breken.
  - Als vóór de schade al bekend was dat uw woning afgebroken zou worden. Of dat u deze moest verkopen aan de overheid.
  - Als uw woning vóór de schade al onbewoonbaar of onbruikbaar verklaard was.
  - Als u de woning vóór de schade al langer dan 2 maanden niet gebruikte en het te koop stond.
  - Als uw woning of een deel daarvan vóór de schade al gekraakt was.

### 9.2.2 Uw woning is nooit te laag verzekerd

Wij gaan ervan uit dat u onze vragen goed hebt ingevuld. Bijvoorbeeld de vragen over het adres en het type woning. Klopt de informatie in uw online polismap? Dan weten wij welk huis uw woning is.

U heeft een inschatting gemaakt van de totale waarde van deze woning. Het kan zijn dat u niet goed weet hoeveel uw woning waard is. Als u schade heeft, maakt dit voor ons niet uit. U bent nooit onderverzekerd. Wij verzekeren uw woning en andere kosten namelijk voor de maximale bedragen die daarvoor gelden. Het bedrag dat u zelf voor uw schade moet betalen, trekken we hiervan af. Dit betekent dat u van ons een eerlijk bedrag krijgt, ook als u de waarde van uw woning vooraf niet goed heeft ingeschat.

## 10. Wanneer kunt u geen vergoeding meer krijgen?

### 10.1

U moet een schade melden binnen 3 jaar nadat die schade bij u bekend werd. Anders krijgt u geen vergoeding.

### 10.2

Krijgt u van ons geen vergoeding, of krijgt u voor een deel geen vergoeding? Dan krijgt u van ons een e-mail of een brief. U kunt daarna binnen 1 jaar naar de rechter gaan. Na dat jaar kunt u niet meer naar de rechter en heeft u geen recht meer op een vergoeding van ons.

## 11. Heeft u schade aan glas?

Heeft u glas aanvullend verzekerd? En staat dat op de polis in uw online polismap? Dan gaat het om glas dat bedoeld is om licht door te laten.

### 11.1 Welke schade vergoeden we?

We vergoeden de volgende schade.

- Schade aan glas in ramen en deuren.
- Schade aan glas in kunststof koepels en vensters.
- Schade aan glas in windschermen.
- Schade aan glas in balkons.
- Schade aan glas in een terreinafscheiding, bijvoorbeeld een hekwerk of schutting.

### 11.2 Welke schade vergoeden we niet?

We vergoeden geen schade aan glas-in-lood en draadglas, als dat komt door een fout in het glas.

### 11.3 Hoe betalen we de schade?

We kunnen de schade op twee manieren betalen.

1. We laten het glas zo snel mogelijk vervangen door hetzelfde soort glas van dezelfde kwaliteit.

Of:

2. U krijgt van ons geld voor nieuw glas en geld voor de reparatiekosten.

## **12. Waarvoor bent u verzekerd met een appartement plus dekking?**

Bent u eigenaar van een appartement in een gebouw? En heeft de Vereniging van Eigenaren (VVE) een gebouwenverzekering afgesloten voor het hele gebouw? Dan is met de appartement plus dekking uw appartement extra verzekerd bij schade aan het gebouw. Als er dan schade is aan het gebouw en aan uw appartement, vergoeden wij ook de extra kosten van de schade aan uw appartement. Maar alleen als de schade aan uw appartement verzekerd is. En alleen als deze kosten niet vergoed worden door de gebouwenverzekering van de VVE.

U kunt alleen een appartement plus dekking afsluiten als u ook een inboedelverzekering bij ons heeft. Als u deze extra dekking heeft, staat deze op de polis in uw online polismap.