



Polisvoorwaarden

**Proteq Autoverzekering
P.A. 14.09**

Inhoudsopgave

Hulp bij Schade, Pech en Ongevallen

Uw Autoverzekering

1	Waarvoor bent u verzekerd?	4
1.1	WA-verzekering	4
1.2	Automobilistenhulp	5
1.3	Beperkt Casco	6
1.4	Volledig Casco	7
1.5	Schadeverzekering voor inzittenden	8
1.6	Ongevallenverzekering voor inzittenden	8
1.7	Pechhulp	10
1.8	Rechtsbijstand	11
2	Welke extra kosten betalen wij?	12
3	Waarvoor bent u niet of beperkt verzekerd?	12
4	In welke landen bent u verzekerd?	13
5	Hoe is de schadebehandeling geregeld?	13
5.1	Hoe stellen wij uw schade vast?	13
5.2	Welk bedrag ontvangt u?	13
6	Hoe krijgt u premiekorting of premietoeslag?	14
6.1	Wat zijn de premiegevolgen als u schade heeft?	14
6.2	Bonus/Malus ladder	14
7.	Algemene regels	15
7.1	Wat mag u van ons verwachten?	15
7.2	Wat verwachten wij van u?	15
7.3	Wanneer begint uw verzekering?	15
7.4	Wanneer eindigt uw verzekering?	15
7.5	Mogen wij uw verzekering beëindigen?	16
7.6	Premiebetaling	16
7.7	Wat gebeurt er met uw persoonlijke gegevens?	17
7.8	Klachten en geschillen	17
7.9	Kunnen de premie en de voorwaarden wijzigen?	18
7.10	Kunt u uw schade ook vergoed krijgen onder een andere verzekering?	18
7.11	Wat bedoelen wij met?	18

Hulp bij Schade, Pech en Ongevallen

<p>Wat moet u doen als u door schade na een ongeval niet meer verder kunt rijden?</p>	<p>Bel onze hulpdienst SOS International voor directe hulp: +31 (0)20 651 51 51. Dit nummer is altijd bereikbaar.</p>
<p>Wat moet u doen bij pech?</p>	<p>Als u een verzekering voor Pechhulp heeft gesloten of als uw auto Volledig Casco is verzekerd (en niet ouder is dan 6 jaar) kunt u gebruik maken van onze pech-hulp. Als u pechhulp nodig heeft, belt u de Route Mobiel Alarmcentrale: +31 (0) 20 651 51 15. Dit nummer is altijd bereikbaar.</p>
<p>Wat moet u doen als u alleen blikshade heeft?</p>	<p>Bel de Schadeassistent van Proteq voor hulp: 072 - 5 180 180. Dit nummer is op werk-dagen bereikbaar van 8.00 tot 17.30 uur. Of meld uw schade online op www.proteq.nl/schade-melden.</p> <p>Schadegarant Voor het herstel van blikshade maken wij gebruik van bij Schadegarant aangesloten herstelbedrijven. Via de Schadeassistent of via onze site kiest u zelf voor een bij Schadegarant aangesloten herstelbedrijf bij u in de buurt. De kosten betalen wij direct aan het herstelbedrijf. U betaalt alleen uw eventuele eigen risico.</p>
<p>Wat is de Vervangend Vervoerservice?</p>	<p>U krijgt vervangend vervoer aangeboden als de schade aan uw auto wordt hersteld door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf. U betaalt alleen de brandstofkosten.</p>
<p>Wat moet u doen bij ruitschade?</p>	<p>Glasgarant Voor het herstel of vervangen van ruiten maken wij gebruik van de bij Glasgarant aangesloten herstelbedrijven. Kijk voor een hersteller op www.glasgarant.nl. De kosten betalen wij direct aan het herstelbedrijf. U betaalt alleen uw eventuele eigen risico.</p> <p>Let op: Laat de reparatie of vervanging altijd uitvoeren door een bedrijf dat is aangesloten bij Glasgarant. Alleen dan betalen wij de kosten.</p>
<p>Wanneer moet u het Europees Schadeformulier gebruiken?</p>	<p>Als u schade bij iemand anders heeft veroorzaakt, of als u zelf schade heeft door iemand anders. In de toelichting op het formulier staat hoe u het formulier moet invullen.</p>
<p>Wat moet u doen in overige gevallen? Bijvoorbeeld als u wilt weten hoe het met de behandeling van uw schade staat of u een wijziging wilt doorgeven.</p>	<p>Bel de Schadeassistent van Proteq: 072 - 5 180 180. Dit nummer is op werk-dagen bereikbaar van 8.00 tot 17.30 uur. Of stuur een e-mail naar: schade@proteq.nl</p>

Uw Autoverzekering

U wilt zekerheid als eigenaar van uw auto. Wij bieden u onze autoverzekering. Wat houdt dat in? Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons en vormen samen met het polis en de groene kaart uw autoverzekering.

Voor welke schade wij betalen, hangt af van de keuze die u heeft gemaakt bij het sluiten van deze verzekering. Welke onderdelen u heeft afgesloten staat op de polis.

Verzekeringsvoorwaarden

Hieronder leest u de voorwaarden die bij ieder onderdeel horen. Aan het einde noemen wij de algemene regels die voor deze verzekering van toepassing zijn. Hierin staan ook de algemene uitsluitingen.

1. Waarvoor bent u verzekerd?

1.1 WA-verzekering (Wettelijke Aansprakelijkheid)

Met de WA-verzekering is de schade verzekerd die met de auto is veroorzaakt bij een ander. Volgens de Wet aansprakelijkheidsverzekering motorrijtuigen (WAM) moet iedere eigenaar van een auto zich verzekeren. Deze verzekering geldt voor u (verzekeringnemer), de eigenaar, bezitter, houder, de bestuurder en de passagiers van de auto. Deze verzekering geldt ook voor de werkgever van één van de genoemde personen als deze wettelijk aansprakelijk is.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Schade aan anderen (personen of zaken), die met of door uw auto wordt veroorzaakt. • Schade aan anderen door of met een gekoppelde aanhangwagen, caravan of vouwwagen. • Schade aan anderen door een losgekoppelde aanhanger die u nog niet ergens veilig had neergezet. • Schade die uw auto veroorzaakt aan een andere auto van uzelf. Deze dekking heeft u alleen als de schade aan uw andere auto niet gedekt wordt door een andere verzekering. Een eigen risico op die andere verzekering betalen wij niet. • Schade aan anderen door lading die van de auto valt.
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Schade aan uw eigen auto en aan de (los)gekoppelde aanhanger. • Schade aan (bezittingen van of in gebruik door) de bestuurder. • Schade veroorzaakt door een bestuurder die zonder toestemming van de eigenaar in de auto is gaan rijden, zoals bij diefstal en joyriding. • Schade aan de lading die met uw auto wordt vervoerd. • Schade door lading veroorzaakt tijdens het lossen. <p>De algemene uitsluitingen uit artikel 3 “Waarvoor bent u niet of beperkt verzekerd?” zijn ook van toepassing.</p>
Eigen risico	<p>U heeft standaard geen eigen risico bij een WA-schade.</p> <p>Let op: Is de schade veroorzaakt door een gezinslid met een leeftijd van 17 t/m 24 jaar die in uw huis wonen? Dan betaalt u € 500 als eigen bijdrage in de schadevergoeding. Dit geldt niet als u bij het afsluiten van de verzekering heeft opgegeven dat deze gezinsleden ook van uw auto gebruikmaken.</p>
Maximum vergoeding per schade	<ul style="list-style-type: none"> • De maximale vergoedingen staan op uw polis. • Als we volgens de (buitenlandse) wet een hoger bedrag moeten betalen, dan betalen wij dat bedrag.

Bijzonderheden:

• Wanneer moet u de schadevergoeding terugbetalen?

Volgens de WAM of een vergelijkbare buitenlandse wet zijn wij in bepaalde gevallen verplicht een schade te vergoeden. Wij hebben het recht een betaalde schade en de eventueel gemaakte onderzoekskosten, door u terug te laten betalen:

- als de schade niet is verzekerd of onder een uitsluiting valt.
- als de schade is ontstaan nadat de auto is verkocht en u de verkoop niet binnen 14 dagen aan ons heeft doorgegeven.
- voor het deel dat onder het eigen risico valt.

1.2 Automobilistenhulp

Bij deze autoverzekering heeft u bij een ongeval altijd recht op Automobilistenhulp. U krijgt hulp van de Hulpdienst als uw auto door een ongeval niet meer kan rijden. De Hulpdienst helpt u ook als de bestuurder of de inzittenden door dit ongeval de auto niet meer kunnen besturen. Hieronder leest u waarvoor u bent verzekerd.

	Binnen Nederland	Buiten Nederland
Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Het transport van de auto naar een adres binnen Nederland. Het transport van een aangekoppelde aanhangwagen is meeverzekerd. • Het vervoer van de inzittenden met hun bagage naar een adres binnen Nederland. • Verblijf in een hotel voor één nacht. Per inzittende wordt maximaal € 50 vergoed. Het maximum voor alle inzittenden tezamen bedraagt € 250. 	<ul style="list-style-type: none"> • De berging en het slepen van de auto naar de dichtstbijzijnde garage. • Het transport van de auto naar een adres in Nederland. Dit betalen wij als het niet lukt om de auto binnen twee dagen rijklaar te maken. • De kosten van een 2e klas treinreis van het dichtstbijzijnde station naar het station in de buurt van uw eindbestemming worden vergoed. Ook de kosten van de taxi van en naar de stations worden vergoed.
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Als u hulp vraagt en kosten maakt zonder dat u dit eerst aan de Hulpdienst heeft gevraagd. Als u duidelijk kan maken dat u niet in staat was de hulpdienst te waarschuwen, worden de gemaakte kosten vergoed alsof de hulp via de Hulpdienst is verlopen. • Hulp bij autopech krijgt door een mechanisch gebrek. Dit kunt u verzekeren met de aanvullende dekking Pechhulp. 	
Eigen risico	U heeft geen eigen risico bij Automobilistenhulp	
Maximum vergoeding	De hulp en de kosten in het buitenland vergoeden wij tot maximaal het bedrag dat de auto waard is.	

1.3. Beperkt Casco

Heeft u aanvullend voor het onderdeel 'Beperkt Casco' gekozen? Dan leest u hieronder voor welke schade u verzekerd bent.

	Brand, storm, natuur	Diefstal, oplichting, verduistering, joyriding, inbraak	Extra verzekerde oorzaken	Ruitschade
Wel verzekerd	<p>Schade direct veroorzaakt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storm (windsnelheden van 14 meter per seconde of meer). • Rondvliegende of vallende voorwerpen. • Natuurrampen (zoals hagel, overstroming en vallend gesteente). • Brand. • Explosies. • Kortsluiting in de auto • Aanrijding met vogels en loslopende dieren. De schade moet dan direct ontstaan zijn door de aanrijding met het dier. 	<p>Schade direct veroorzaakt door (een poging tot):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diefstal. • Oplichting. • Verduistering. • Joyriding. • Inbraak. 	<p>Schade direct veroorzaakt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luchtvaartuigen • Relletjes • Vervoer van de auto per veerboot, trein of ander vervoermiddel. <p>Vervoer van personen die bij een ongeval gewond zijn geraakt. Dit geldt alleen voor schade aan de bekleding van uw auto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Herstel of vervanging van ruiten. • Schade aan uw auto veroorzaakt door scherven.
Niet verzekerd	<p>Schade ontstaan door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bevriezen of lekken. • Zegen, schroeien, smelten, verkolen, broeien. • Doorbranden van elektrische apparaten of motoren. 	<p>Schade door (poging tot) diefstal, inbraak en joyriding als:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uw auto niet aan de beveiligings-eisen voldeed (de beveiligings-eisen staan onder 'Bijzonderheden'). • Uw auto niet goed afgesloten was; • De autosleutels in de auto lagen; • De ramen van de auto niet goed dicht waren. 	<p>Schade door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Takelen of slepen van de auto. • Krassen of schrammen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ruitbreuk ontstaan door een andere oorzaak dan in de 3 kolommen hiervoor. • Reparatie of vervanging door een hersteller die niet is aangesloten bij Glasgarant.
Eigen risico	<p>Bij schade door deze oorzaken heeft u geen eigen risico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uw eigen risico staat op uw polis. Dit geldt als de schade is hersteld door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf. <p>Als de schade is hersteld door een bedrijf dat niet is aangesloten bij Schadegarant, wordt € 75 opgeteld bij het eigen risico op de polis.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Uw eigen risico staat op uw polis. Dit geldt als de schade is hersteld door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf. <p>Als de schade is hersteld door een bedrijf dat niet is aangesloten bij Schadegarant, wordt € 75 opgeteld bij het eigen risico op de polis.</p>	<p>Uw eigen risico bij ruitbreuk is:</p> <ul style="list-style-type: none"> • € 0 bij reparatie door een hersteller die is aangesloten bij Glasgarant. • € 0 bij vervanging door een hersteller die is aangesloten bij Glasgarant als het eigen risico op uw polis € 0 is. • € 75 bij vervanging door een hersteller die is aangesloten bij Glasgarant als het eigen risico op uw polis € 150 is.

Bijzonderheden:

• Daggeldvergoeding bij diefstal

Is uw auto gestolen? Dan gaan wij na 30 dagen over tot afhandeling van de schade als uw auto nog steeds wordt vermist. Mocht de auto binnen de 30 dagen teruggevonden worden dan krijgt u voor de dagen dat de auto weg was, een daggeldvergoeding. Dat is € 12,50 per dag. Dit krijgt u maximaal 30 dagen.

• Beveiligingseisen

Om (de gevolgen van) inbraak en diefstal zoveel mogelijk te voorkomen gelden de volgende verplichte beveiligingseisen:

- Goedgekeurd SCM Klasse 1 systeem (dubbele startonderbreking) voor auto's met cataloguswaarde tot € 50.000.
- Goedgekeurd SCM Klasse 3 systeem (als Klasse 1, aangevuld met extra detectie) voor auto's met cataloguswaarde tussen de € 50.000 en € 80.000.
- Goedgekeurd SCM Klasse 5 systeem (als Klasse 3, aangevuld met een voertuigvolgsysteem) voor auto's met cataloguswaarde van € 80.000 of meer.

• Accessoires

Accessoires zijn verzekerd tot de waarde die op uw polis staat. Wij vergoeden de dagwaarde.

• Autosleutels gestolen

Als uw autosloten vervangen moeten worden omdat een sleutel gestolen is, betalen we maximaal € 500. Dit betalen we alleen als uw autosleutel uit uw huis gestolen is.

• Vervangend vervoer

U kunt gebruikmaken van de Vervangend Vervoerservice als uw auto wordt gerepareerd door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf. Dit bedrijf biedt u een leenauto aan. Als u bij reparatie gebruikmaakt van een andere auto, dan geldt de verzekeringsovereenkomst ook voor deze vervangende auto. Dit geldt alleen als de auto voor dezelfde doeleinden wordt gebruikt. Wanneer u gebruik maakt van een vervangende auto zijn alleen de huurkosten gedekt. De brandstofkosten worden niet vergoed. Een huurauto kan alleen ter beschikking worden gesteld als u voldoet aan de voorwaarden van een autoverhuurbedrijf of het herstelbedrijf. Zoals het beschikken over een geldig identiteitsbewijs en een geldige creditcard (als borg).

1.4 Volledig Casco

Heeft u aanvullend voor het onderdeel 'Volledig Casco' gekozen? Dan heeft u dezelfde dekking als bij het onderdeel 'Beperkt Casco'. Hieronder leest u voor welke schade u bij 'Volledig Casco' ook verzekerd bent.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Schade aan uw auto door een aanrijding. Ook als de aanrijding uw schuld is. • Schade aan uw auto door stoten, omslaan, in het water raken en elk ander van buiten komend onheil. • Schade terwijl uw auto geparkeerd stond. • Schade aan, of verlies van, kleding die is gedragen tijdens een ongeval waarvoor deze verzekering dekking verleent. • Is uw auto jonger dan 6 jaar? Dan heeft u bij pech buiten uw woonplaats recht op hulp. De pech moet wel komen door een mechanisch defect dat niet binnen 2 uur ter plaatse kan worden verholpen en ook niet is ontstaan door nalatigheid. Dat betekent dat er in de auto iets kapot is gegaan zonder dat u daar iets aan kunt doen. • Wij betalen de kosten van arbeidsloon van een noodreparatie langs de weg. De onderdelen zelf en de reparatiekosten betalen wij niet.
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Slijtage. • Onderdelen die kapot zijn gegaan zonder dat er een aanrijding is geweest. <p>De algemene uitsluitingen uit artikel 3 'Waarvoor bent u niet of beperkt verzekerd' zijn ook van toepassing.</p>
Eigen risico	<ul style="list-style-type: none"> • Uw eigen risico staat op uw polis. • Dit eigen risico geldt als de schade is hersteld door een bij Schadegarant aangesloten bedrijf. • Als de schade is hersteld door een bedrijf dat niet is aangesloten bij Schadegarant, wordt er € 75 opgeteld bij het eigen risico op de polis. • € 500 als de schade is veroorzaakt door gezinsleden met een leeftijd van 17 t/m 24 jaar die in uw huis wonen en als dit eigen risico bij het afsluiten van de verzekering niet is afgekocht.

1.5 Schadeverzekering voor inzittenden

Met de Schadeverzekering voor inzittenden verzekert u uzelf en uw passagiers tegen de werkelijke schade door een verkeersongeval. U heeft deze verzekering als die op de polis staat. Hieronder leest u welke schade wij betalen.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Schade aan personen in uw auto en hun spullen door een verkeersongeval. • De personen in uw auto zijn ook verzekerd als de auto stilstaat, ze in- en uitstappen en als ze onderweg helpen bij een kleine reparatie aan de auto. • Uw hond en kat zijn als 'inzittenden' ook meeverzekerd.
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Schade aan de kat of hond als deze niet in een voor huisdieren bedoeld veiligheidsharnas/gordel of reismand wordt vervoerd. De reismand dient ook aan de autogordel bevestigd te worden.
Eigen risico	U heeft geen eigen risico.
Maximum per schade per persoon	<ul style="list-style-type: none"> • € 1.000.000. bij schade aan personen. Voor alle verzekerden bij elkaar. • € 5.000 bij schade aan goederen. Voor alle verzekerden bij elkaar. Is de totale schade meer dan het maximum? Dan verdelen wij de maximale betaling over alle passagiers die schade hebben. • € 2.500 voor medische kosten en € 500 bij overlijden van uw hond of kat.

Bijzonderheden

- Schade die komt doordat inzittenden geen autogordel dragen wordt gezien als eigen schuld. Dit is van invloed op de hoogte van een eventuele schadevergoeding.
- Op deze dekking kan geen beroep worden gedaan door anderen dan de rechtstreeks bij het schadegeval betrokken benadeelde natuurlijke personen of hun erfgenamen.
- Wij betalen geen schadevergoeding als de inzittende recht heeft op vergoeding door een andere verzekering, al dan niet van oudere datum, of op schadevergoedingen of verstrekkingen uit andere hoofde.

1.6. Ongevallenverzekering voor inzittenden

Met de Ongevallenverzekering voor inzittenden zorgt u voor een extra bescherming wanneer u of uw passagiers invalide raken als gevolg van een ongeval of door een ongeval komen te overlijden. U heeft deze verzekering als die op de polis staat. Hieronder leest u welke vergoeding wij betalen.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Blijvende invaliditeit van personen die in uw auto zitten tijdens een ongeval. • Het overlijden van personen die in uw auto zitten tijdens een ongeval. • De personen in uw auto zijn ook verzekerd als de auto stilstaat, ze in- en uitstappen en als ze onderweg helpen bij een kleine reparatie aan de auto.
Niet verzekerd	Aan personen in de auto die tijdens een ongeval geen autogordel om hadden, wordt 30% minder uitkering betaald.
Eigen risico	U heeft geen eigen risico.
Maximum per schade	<ul style="list-style-type: none"> • Bij blijvende invaliditeit € 30.000. • Bij overlijden: € 15.000.

Bij blijvende invaliditeit doen wij een uitkering die afhankelijk is van de ernst van invaliditeit. Hieronder ziet u de tabel met uitkeringen bij volledig (functie)verlies.

Beide benen of voeten	€ 30.000	Eén voet	€ 15.000
Beide armen of benen	€ 30.000	Eén grote teen	€ 3.000
Één been of voet, of één arm en hand tezamen	€ 30.000	Iedere andere teen	€ 900
		Het gezichtsvermogen van beide ogen	€ 30.000
Één arm	€ 22.500	Het gezichtsvermogen van één oog	€ 9.000
Één onderarm	€ 19.500	Het gehoor van beide oren	€ 15.000
Één hand	€ 18.000	Het gehoor van één oor	€ 6.000
Één duim	€ 7.500	Het reukvermogen	€ 3.000
Één wijsvinger	€ 4.500	Whiplash	€ 1.500
Iedere andere vinger	€ 3.000	De smaak	€ 1.500
Vijf vingers aan één hand	€ 18.000	Één nier of milt	€ 3.000
Één been	€ 21.000	Één long	€ 9.000
Één onderbeen	€ 19.500		

Hoe vindt de uitkering plaats in andere gevallen?

- Bij gedeeltelijk (functie)verlies van de in deze tabel genoemde lichaamsdelen of zintuiglijke vermogens een gedeelte van de daar genoemde percentages evenredig aan de mate van het verlies
- Voor de niet genoemde gevallen van blijvende invaliditeit een gedeelte van het verzekerde bedrag, evenredig aan de mate van blijvende invaliditeit.

Hoe wordt de mate van blijvende invaliditeit vastgesteld?

- De mate van blijvende invaliditeit wordt vastgesteld op het moment dat er van een onveranderlijke toestand kan worden gesproken. Dit gebeurt in ieder geval binnen twee jaar na de ongevalsdatum. De hoogte van de uitkering wordt vastgesteld op grond van de uit medische rapporten verwachte definitieve graad van invaliditeit.
- Indien de inzittende vóór de vaststelling van de invaliditeit als gevolg van het ongeval is overleden dan is Proteq geen uitkering voor blijvende invaliditeit verschuldigd;
- Indien de inzittende vóór de vaststelling van de blijvende invaliditeit - anders dan door het ongeval - is overleden dan blijft het recht op uitkering bestaan. De hoogte van de uitkering wordt bepaald volgens de, op grond van medische rapporten, verwachte definitieve graad van invaliditeit indien de verzekerde niet zou zijn overleden;
- Indien binnen 1 jaar na de ongevalsdatum nog geen blijvende invaliditeit is vastgesteld, vergoedt Proteq een rente van 4% over de uitkering verminderd met eventuele voorschotuitkeringen. Deze rente gaat in op de 366ste dag na de ongevalsdatum.

Wat gebeurt er als de blijvende invaliditeit door een ongeval wordt verergerd?

De uitkering wordt dan vastgesteld grond van het verschil tussen de mate van blijvende invaliditeit vóór en na het ongeval. Proteq keert voor blijvende invaliditeit als gevolg van een ongeval niet meer uit dan 100% van het verzekerde bedrag.

Bijzonderheden

• Wie krijgt er de uitkering?

De uitkering wordt gedaan aan de inzittende die het ongeval heeft gehad of aan zijn wettige erfgenamen in geval van overlijden.

• Uitkering bij overlijden

Op de uitkering die wordt gedaan bij overlijden wordt een uitkering die is gedaan voor blijvende invaliditeit (van hetzelfde ongeval) in mindering gebracht.

• Zitplaatsen

Bevinden zich op het moment van het ongeval meer inzittenden (inclusief de bestuurder) in de auto dan er verzekerde zitplaatsen zijn? Dan worden de verzekerde bedragen per inzittende naar verhouding verlaagd.

1.7. Pechhulp

Pechhulp betekent dat u hulp krijgt als u door een mechanisch defect stil komt te staan met uw auto.

Wij kennen twee aanvullende pechhulpverzekeringen.

Pechhulp Nederland en Pechhulp Europa. Deze laatste is ook uit te breiden met een verzekering voor uitgebreid vervangend vervoer.

U heeft de verzekeringen als ze op de polis staan.

Hieronder leest u wat u moet doen bij pech en in welke situaties wij wel en geen pechhulp bieden.

Pechhulp Nederland

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Kosten van (nood)reparatie door de pechhulpverlener aan uw auto. • Kosten van het vervoeren van uw auto (en eventuele aanhanger) naar de dichtstbijzijnde garage als reparatie langs de weg niet kan. • Kosten van het verslepen van uw auto (en eventuele aanhanger) naar uw thuisdealer als reparatie binnen 24 niet lukt. • Kosten van opsturen van onderdelen om uw auto weer rijklaar te maken. • Kosten van openbaar vervoer of taxi voor de inzittenden naar een adres in Nederland. • De werkelijke huurkosten van een vervangende auto in de huurcategorie B voor maximaal twee werkdagen als reparatie van uw auto niet binnen 24 uur mogelijk is. <p>Kosten van één overnachting van de inzittenden tot maximaal € 80 per persoon als u niet kunt terugreizen.</p>
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Kosten van onderdelen. • Kosten van de reparatie in een garage. • Pechhulpservice op de Waddeneilanden anders dan op Ameland, Terschelling en Texel. • Reiskosten voor het ophalen van uw auto na reparatie.
Eigen risico	U heeft geen eigen risico.

Pechhulp Europa

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Kosten van reparatie door de pechhulpverlener aan uw auto langs de weg. • Kosten van het vervoeren naar de dichtstbijzijnde garage als reparatie binnen 48 uur dag niet lukt. • Kosten van opsturen van onderdelen om uw auto weer rijklaar te maken. • Kosten van invoer van uw auto in het land van stranding als de sleepkosten hoger zijn dan de dagwaarde van uw auto. • Kosten om uw auto te stallen. • De werkelijke huurkosten van een vervangende auto in de huurcategorie B als reparatie van uw auto niet binnen 24 uur mogelijk is. U kunt gebruikmaken van deze auto tot de oorspronkelijke einddatum van uw vakantie met een maximum van 7 dagen. • Kosten van maximaal 3 overnachtingen van de inzittenden tot maximaal € 80 euro per persoon per nacht als de auto niet binnen 48 uur kan worden gerepareerd. <p>Als uw auto niet binnen 48 uur gerepareerd kan worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vergoeding kosten van een vervangende auto in de huurcategorie B. U kunt gebruik maken van deze auto tot de oorspronkelijke einddatum van uw vakantie met een maximum van 7 dagen.
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Kosten van onderdelen. • Kosten van de reparatie in een garage. • Pechhulpservice op de Waddeneilanden anders dan op Ameland, Terschelling en Texel. • Reiskosten voor het ophalen van uw auto na reparatie. • Kosten van maaltijden, telefoonkosten en andere extra onkosten. • Pechhulp als u geen geldig kenteken- of APK-bewijs voor uw auto heeft. • Pech die te voorzien was door slechte staat van uw auto. • Pechhulp als uw auto strandt door sneeuw of modder. • Pechhulp als uw auto te zwaar beladen is. Of niet aan de wettelijke eisen voldoet. • Pechhulp als de pechhulpverlening geheel of gedeeltelijk is uitgevoerd door een andere dan de hulpdienst van Route Mobiel. • Pechhulp als u heeft gehandeld in strijd met de adviezen van de hulpdienst.
Eigen risico	U heeft geen eigen risico.

Bijzonderheden:

- **Pechhulp zeven keer per jaar**

U kunt maximaal bij 7 pechgevallen per verzekeringsjaar een beroep doen op deze verzekering. Maximaal vijf gevallen mogen in uw woonplaats plaats hebben gevonden. Als u na het bereiken van het maximum toch pechhulp wilt, kan dat tegen contante betaling aan de pechhulpverlener. Dit kost minimaal € 120.

- **Transporthulp twee keer per verzekeringsjaar**

2 maal per jaar Uitgebreid Vervangend Vervoer als u deze dekking heeft afgesloten bij Pechhulp Europa.

- **Vervoer aanhanger**

De kosten van vervoer van uw aanhanger en bagage naar de dichtstbijzijnde garage of uw thuisdealer worden ook door ons betaald.

Uitgebreid Vervangend vervoer bij Europa dekking

Als u Uitgebreid Vervangend vervoer heeft afgesloten vergoeden wij de kosten van gelijkwaardig vervangend vervoer, maximaal in de huurcategorie D. U kunt de huurauto gebruiken tot het eind van uw vakantie, met een maximum van 30 dagen. Of wij vergoeden de kosten van doorreis naar de eerste plaats van uw reisbestemming of terugreis naar uw huisadres. Dit kan per trein op basis van eerste klas of per vliegtuig op basis van economy class.

1.8 Rechtsbijstand

Met de rechtsbijstandverzekering krijgen u en de verzekerden juridisch advies en rechtshulp. Deze verzekering wordt uitgevoerd door DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringsmaatschappij N.V. te Amsterdam. U heeft deze verzekering als die op de polis staat.

Naast u zijn verzekerd de gemachtigde bestuurder of passagier bij deelname aan het verkeer. Ook de erfgenamen van u of de verzekerden kunnen een vordering instellen tot voorziening in de kosten van levensonderhoud. Dit kan alleen als er een gebeurtenis heeft plaatsgevonden waarvoor deze verzekering dekking biedt. Als u gebruik wilt maken van rechtsbijstand van DAS, neemt u direct contact op met DAS:

DAS Rechtsbijstand - Postbus 2300 - 1100 DM Amsterdam. Tel.: 020 - 65 17 517.

Hieronder leest u wanneer u recht heeft op hulp en wanneer niet.

Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Het verhalen van schade aan uw auto, op een ander die daarvoor aansprakelijk wordt gehouden. • Het verhalen van (letsel)schade van u en/of de overige inzittenden, ontstaan tijdens het rijden in uw auto • Bij een strafzaak tegen u en/of de overige inzittenden voor een strafbaar feit gepleegd tijdens het met de auto deelnemen aan het verkeer. • Geschillen over met een bedrijf afgesloten overeenkomsten over de aan- of verkoop, het onderhoud of de reparatie van de auto. • De rechtshulp geldt ook voor uw caravan, aanhangwagens en vouwwagens als deze aan uw auto gekoppeld is. • Ook verzekerd is een vervangende auto, die u gebruikt tijdens een periode van reparatie, revisie of onderhoud van uw eigen auto. Maar alleen als hier geen andere verzekering voor is.
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> • Als de bestuurder niet bevoegd was om de auto te besturen. • Geschillen over deze verzekering. • Geschillen over het gebruik van de auto voor bijzondere doeleinden, zoals taxi-, rijkschool- of koeriersdiensten. • Zaken die bij het afsluiten van de verzekering al bestonden of waarvan u toen al kon verwachten dat deze zouden ontstaan. • Als u voor een strafbaar feit vervolgd wordt, welke met (voorwaardelijk) opzet of willens en wetens (bewust) is begaan. Dit moet uit de dagvaarding blijken. • Aankoop bij een bedrijf zonder schriftelijke garantie van een merkdealer of BOVAG-garantie.
Eigen risico	<p>U heeft geen eigen risico, maar de rechtshulp geldt alleen voor geschillen waarvan het schadebedrag hoger is dan € 110.</p>

Bijzonderheden:

Welke kosten krijgt u vergoed?

- De kosten van de deskundigen in loondienst bij DAS worden onbeperkt vergoed.
- Er wordt maximaal € 15.000 vergoed voor het inschakelen van deskundigen (waaronder advocaten) en/of getuigen, voor proceskosten, reis- en verblijfskosten en de uitvoeringskosten.
- Ook schiet DAS maximaal € 25.000 voor als een buitenlandse overheid in verband met een gedekte strafzaak de betaling van een waarborgsom eist voor de vrijlating van u of één van de inzittenden, teruggave van een rijbewijs of opheffing van een beslag op de verzekerde auto. U dient dit bedrag zo snel als mogelijk, maar in ieder geval binnen één jaar, terug te betalen.

Hoe vindt de verlening van rechtsbijstand plaats?

- DAS verleent de rechtsbijstand zelf, maar kan besluiten de behandeling over te dragen aan een advocaat. U kunt zelf de advocaat kiezen als:
 - DAS een opdracht aan een advocaat geeft om uw belangen in een gerechtelijke of administratieve procedure te behartigen.
 - ook de tegenpartij voor rechtsbijstand verzekerd is en door DAS moet worden bijgestaan.De gekozen advocaat moet wel gevestigd zijn in het land waarin de zaak dient.
- Als u het niet eens bent met DAS over de aanpak of haalbaarheid van uw zaak, kunt u op kosten van DAS een oordeel vragen van een advocaat. Om dit oordeel onpartijdig te geven mag deze advocaat of een kantoorgenoot in de (verdere) behandeling van de zaak niet meer worden ingeschakeld. Het oordeel van deze advocaat is voor DAS bindend. DAS handelt verder volgens het advies. Als u in het ongelijk bent gesteld, mag u ook zelf verder gaan. DAS betaalt tot maximaal het verzekerde bedrag uw rechtsbijstandkosten als u de zaak dan alsnog wint.

Kan DAS de behandeling stoppen?

Als DAS verwacht dat de kosten die zij voor de rechtshulpverlening moet maken hoger zijn dan uw schade, kan DAS de behandeling stoppen en u schadeloos stellen.

2. Welke extra kosten betalen wij?

Waarborgsom

Het kan zijn dat een bevoegde overheidsinstantie vraagt om een waarborgsom (vanwege een verkeersongeval met de verzekerde auto). Die waarborgsom betalen wij tot een bedrag van € 50.000 als u bij ons ook recht op schadevergoeding heeft. Als de waarborgsom vrijkomt, zorgt u ervoor dat u deze direct aan ons terugbetaalt.

3. Waarvoor bent u niet of beperkt verzekerd?

Naast de uitsluitingen die per onderdeel zijn aangegeven is er een aantal situaties waarin u ook niet verzekerd bent. U bent niet verzekerd:

- Als uw auto wordt gebruikt voor rijden op een circuit, het oefenen voor of deelnemen aan wedstrijden, behendigheidsritten of snelheidsproeven.
- Als uw auto wordt gebruikt voor verhuur, rijles, leasing of als taxi.
- Als de bestuurder niet in het bezit is van een geen geldig rijbewijs of hem/haar de rijbevoegdheid onvoorwaardelijk is ontzegd. Of omdat hij meer alcohol, drugs of medicijnen heeft genomen dan volgens de wet mag.
- Als de bestuurder weigert mee te werken aan een adem- of urinetest of bloedproef.
- Als het kenteken niet op uw naam of de naam van uw partner staat.
- Als u bij het behandelen van een schade niet meewerkt.
- Als de schade is ontstaan door opzet of roekeloosheid.
- Als u fraudeert. Wij vergoeden geen schade en verlenen geen (rechts)hulp als bij het afsluiten van de verzekering of bij het melden van een schade fraude is gepleegd. Daarmee bedoelen wij dat er onwaarheden worden verteld om schadevergoeding te krijgen. Komen wij daar achter en hebben wij kosten gemaakt? Dan moet u de door ons gemaakte kosten terugbetalen. Wij beëindigen dan ook direct de polis, kunnen aangifte doen bij de politie en melden de fraude in de daarvoor bestemde registers.
- Als u de schade had voordat uw verzekering begon.
- Voor schade in geval van molest, atoomkernreacties, aardbevingen en vulkanische uitbarstingen of schade door een chemisch, biologisch, biochemisch of elektromagnetisch wapen.

Waarvoor krijgt u geen vergoeding?

- Als er illegale autoaccessoires zijn (bijv. een radardetector) die beschadigd of gestolen zijn.
- Zijn de accessoires meer waard dan de verzekerde waarde waarvoor is gekozen? Dan wordt bij schade of diefstal het meerdere niet uitgekeerd. Dit geldt niet voor de accessoires die in de fabriek op of in uw auto zijn aangebracht.
- Als er schade is aan, of verlies van, losse spullen die u ook buiten de auto kunt gebruiken. Bijvoorbeeld uw navigatiesysteem, uw mobiele telefoon of een draagbare dvd-speler.
- Voor schade die u heeft doordat u uw auto niet kunt gebruiken.
- Voor schade die u heeft doordat uw auto na reparatie minder waard is.
- Voor schade die ontstaat als er beslag op uw auto is gelegd.
- Voor schade die het gevolg is van bijzondere afspraken. Bijvoorbeeld afspraken over boetes of garantie.

• 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 met de Schadeassistent van Proteq: 072 - 5 180 180.

4. In welke landen bent u verzekerd?

Wilt u weten in welke landen de autoverzekering geldig is? Kijkt u dan op uw groene kaart.

Voor Pechhulp Nederland bent u verzekerd binnen Nederland.

Voor Pechhulp Europa bent u verzekerd voor bijna alle landen die op uw groene kaart staan, behalve Rusland, Wit Rusland, Iran, IJsland, Marokko, Moldavië, Tunesië, Oekraïne Canarische Eilanden, de overzeese gebieden van Frankrijk, Madeira en de Azoren.

Pechhulp Europa geeft daarnaast wel dekking in Gibraltar, Liechtenstein, Monaco, Montenegro en San Marino.

5. Hoe is de schadebehandeling geregeld?

5.1 Hoe stellen wij uw schade vast?

Wij kunnen op verschillende manieren de schade vaststellen.

1. Wij bepalen samen met u (uw reparateur) de schade.
2. Wij vragen aan een deskundige om de schade te bepalen. Dit vindt plaats op onze kosten en in overleg met uw reparateur.

Bij verschil van mening mag u op eigen kosten een deskundige inschakelen. Uw deskundige en onze deskundige kiezen samen vooraf een derde deskundige. Als de deskundigen het niet eens zijn over de schade, dan beslist de derde deskundige. Deze derde deskundige stelt dan vast wat de schade is voor u en voor ons. Zijn beslissing is bindend. Dat betekent dat de derde deskundige het laatste woord heeft.

De deskundigen moeten zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. De redelijke kosten van de derde deskundige betalen u en wij ieder voor de helft. Als uw deskundige in het gelijk wordt gesteld dan betalen wij de kosten van alle deskundigen.

5.2 Welk bedrag ontvangt u?

Wij vergoeden bij schade uitsluitend de reparatiekosten.

Als reparatie niet mogelijk is of als de reparatiekosten hoger zijn dan het verschil tussen de waarde vlak voor de schade en de waarde na de schade dan spreken we van totaal verlies. Wij betalen dan niet de reparatiekosten, maar het verschil.

Rekenvoorbeeld totaal verlies

De verkoopwaarde van de auto vóór de schade volgens Bovag/ANWB	€ 20.000
10% gelijkwaardige autoregeling	€ 2.000 +
Waarde van de auto vóór de schade	€ 22.000
De (rest)waarde na de schade is	€ 4.000 -
Verschil	€ 18.000
De reparatiekosten bedragen	€ 25.000
Van ons ontvangt u dan	€ 18.000
Van de opkoper van het wrak ontvangt u	€ 4.000 +
Totaal	€ 22.000

Nieuwwaarderegeling

Als uw auto nog geen jaar oud is en er is sprake van Totaal Verlies, dan betalen wij de volledige nieuwwaarde van uw auto.

Verlengde nieuwwaarderegeling

Als uw auto nog geen 3 jaar oud is en er is sprake van Totaal Verlies, dan betalen wij de volledige nieuwwaarde van uw auto. Na de 3 jaar geldt de gelijkwaardige autoregeling. Heeft u gekozen voor de verlengde nieuwwaarderegeling dan staat dat op uw polis.

Waardebepaling

Bij het bepalen van de waarde van de auto vóór de schade gebruiken wij de gelijkwaardige autoregeling. Dit betekent dat de waarde wordt gebaseerd op de verkoopwaarde die vermeld staat in Bovag/ANWB koerslijst, plus 10%.

Let op: Voor geïmporteerde auto's betalen wij altijd de dagwaarde.

Als er Totaal Verlies van uw auto is vastgesteld dan mogen wij beslissen wie de nieuwe eigenaar van het wrak wordt. Wanneer u het wrak toch aan iemand anders verkoopt, dan vervalt uw recht op een schadevergoeding.

6. Hoe krijgt u premiekorting of premietoeslag?

De hoogte van de premies voor de WA-verzekering, Beperkt Casco verzekering en Volledig Casco verzekering hangt af van het aantal jaren dat u aantoonbaar schadevrij rijdt.

- Als u de verzekering afsluit, kijken we naar het aantal jaren dat u zonder schade heeft gereden (schadevrije jaren). Dat moet u kunnen aantonen. Vervolgens stellen wij uw Bonus/Malus-trede vast (zie B/M-trede in de Bonus/Malus-tabel). Deze B/M-trede bepaalt hoeveel korting of toeslag u krijgt op uw premie.
- Als u een jaar zonder schade heeft gereden, stijgt u één trede.

6.1 Wat zijn de premiegevolgen als u schade heeft?

- Als wij in een verzekeringsjaar een schade vergoeden die wij niet kunnen verhalen, dan passen wij de B/M trede aan. Dit doen wij volgens de Bonus/Malus-tabel.
- U heeft het recht een schade alsnog zelf te betalen. Dit kan tot 12 maanden nadat wij u de omvang van de schade hebben doorgegeven. Uw B/M-trede wordt dan weer hersteld.
- Schades zoals die staan onder het kopje 'Beperkt Casco', hebben geen invloed op uw B/M-trede.
- Schades met een voetganger of fietser hebben geen invloed op uw B/M-trede. Dit geldt alleen als de bestuurder van de auto aansprakelijk is zonder schuld te hebben aan de aanrijding.

6.2 Bonus/Malus ladder

Hieronder ziet u de Bonus/Malus-tabel

B/M-trede (kortingstrede)	Schadevrije jaren	Korting	B/M-trede (kortingstrede) na 1 verzekeringsjaar			
			Zonder schade	Met 1 schade	Met 2 schaden	Met 3 schaden of meer
0	-5	56% toeslag	1	0	0	0
1	-4	15% toeslag	2	0	0	0
2	-3	4%	3	0	0	0
3	-2	18%	4	0	0	0
4	-1	28%	5	1	1	0
5	0	38%	6	2	1	0
6	1	42%	7	3	1	0
7	2	52%	8	4	1	0
8	3	58%	9	5	1	0
9	4	64%	10	6	2	0
10	5	68%	11	7	3	0
11	6	72%	12	7	3	0
12	7	76%	13	8	4	0
13	8	78%	14	8	4	0
14	9	80%	15	9	5	0
15	10	80%	16	10	6	0
16	11	80%	17	11	6	0
17	12	80%	18	12	7	0
18	13	80%	19	13	7	0
19	14	80%	20	14	8	0
20	15 of meer	80%	20	15	8	1

Voorbeeld

Bij trede 9 krijgt u 64% korting op de premie.

Na een jaar schadevrij gereden te hebben gaat u naar trede 10 (68% korting).

Bij één schade gaat u van trede 9 naar trede 6 (42% korting)

Let op: een jaar met schade zonder verlies van korting geldt niet als een schadevrij jaar. Stel u heeft schade en staat op trede 19 met 80% korting. Als de schade dan niet te verhalen is valt u terug naar trede 15. Uw korting blijft 80% maar er is geen sprake van een schadevrij jaar.

7. Algemene regels

7.1 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 betalen voor schade die verzekerd is. En dat wij u helpen om uw schade zo snel mogelijk te herstellen.

7.2 Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u dat u er alles aan doet om schade te voorkomen, dat u zich aan de wet houdt en dat u met ons meewerkt. Wij verwachten ook dat u belangrijke wijzigingen zo snel mogelijk aan ons doorgeeft:

Bij schade

- Doe altijd zo snel mogelijk aangifte bij de politie bij diefstal en joyriding, als u schade heeft door een aanrijding, schade door poging tot diefstal of door vandalisme. En stuur ons het bewijs van uw aangifte.
- 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.
- Hebben wij vragen of geven wij aanwijzingen? Dan verwachten wij dat u met ons meewerkt.
- Bent u via deze verzekering niet verzekerd voor bepaalde diensten en kosten? Dan verwachten wij van u dat u onze rekeningen of die van onze alarmcentrale binnen dertig dagen na de datum van ontvangst of de datum die op de rekening is vermeld, betaalt. Betaalt u niet? Dan kunnen wij de vordering incasseren. Alle extra incassokosten zijn dan geheel voor uw rekening.
- Wij verwachten van u dat u meewerkt bij het verhalen van schade en kosten op derden, eventueel door overdracht van aanspraken.

Verkoop van uw auto of wijzigingen

Geef belangrijke wijzigingen die van invloed kunnen zijn op uw verzekering of de hoogte van de premie altijd binnen 14 dagen aan ons door. Bijvoorbeeld:

- Verkoop van uw auto.
- Aanbrengen van extra accessoires of voorzieningen aan uw auto.

Informatie

De volgende informatie moet u binnen 30 dagen na de wijziging aan ons doorgeven:

- Adreswijziging. Berichten die wij zenden naar uw laatst bij ons bekende adres, zien wij als informatie die u heeft bereikt en waar u kennis van hebt kunnen nemen.
- Als het IBAN wijzigt waarvan wij de premie afschrijven.

Wat zijn de gevolgen van het niet voldoen aan onze verwachtingen?

Houdt u zich niet aan een of meer van de in deze voorwaarden genoemde afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan vervalt uw recht op vergoeding of vergoeden wij minder. Als u niet voldaan heeft aan onze verwachtingen, maar wij niet in onze belangen zijn geschaad, dan mogen wij wel onze extra gemaakte kosten aftrekken van de vergoeding.

7.3 Wanneer begint uw verzekering?

U bent verzekerd vanaf de datum die op uw polis staat.

7.4 Wanneer eindigt uw verzekering?

Als de verzekering begint, bent u één jaar verzekerd. Aan het eind van elk verzekeringsjaar verlengen wij uw verzekering automatisch met weer één jaar. U kunt uw verzekering dagelijks beëindigen. De verzekering eindigt de dag nadat wij uw opzegging hebben ontvangen, of op de datum waarop u wilt dat de verzekering eindigt. Die datum moet uiteraard in de toekomst liggen. De premie die u te veel heeft betaald omdat u bijvoorbeeld per jaar betaalt, betalen wij aan u terug.

7.5. Mogen wij uw verzekering beëindigen?

Ja, in de volgende gevallen mogen wij uw verzekering beëindigen:

Twee maanden na onze opzegbrief:

- Aan het einde van een verzekeringsjaar mogen wij uw verzekering zonder reden opzeggen. Als wij dit doen, laten wij u dit minimaal twee maanden voor het einde van het verzekeringsjaar weten.
- U heeft ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen u de verzekering afsloot. Als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij uw verzekering niet hebben geaccepteerd.
- U heeft vaak of onduidelijke conflicten bij ons gemeld.
- U heeft de premie niet of niet op tijd betaald.

Wat doen wij als u vaak of onduidelijke conflicten bij ons meldt?

Als u vaak of onduidelijke conflicten meldt, kan dat voor ons reden zijn om te bekijken wat de oorzaken van deze conflicten zijn. Wij bekijken dan ook of u conflicten in de toekomst kunt voorkomen. Wilt u daaraan niet meewerken of denken wij dat uw gedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij uw verzekering beëindigen.

Direct:

U heeft gefraudeerd.

Met fraude bedoelen wij dat u ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie hebt gegeven:

- bij het sluiten van de verzekering;
- bij schade.

TOELICHTING

Wat bedoelen wij met fraude?

Met fraude bedoelen wij dat er bij het sluiten van de verzekering of bij schade onwaarheden worden verteld.

Voorbeelden zijn:

- Bij het sluiten van een verzekering vermeldt u bewust niet dat een andere verzekeraar u een verzekering heeft geweigerd of opgezegd, met de bedoeling ons te misleiden.
- U meldt dat een schade zojuist ontstaan is. De schade is in werkelijkheid al voor de ingangsdatum van deze verzekering ontstaan.
- Er wordt een hoger bedrag aan schade opgegeven dan er in werkelijkheid is geleden.
- Er wordt een schade gemeld die er in werkelijkheid niet is of de toedracht van de schade is in werkelijkheid anders dan opgegeven.

In deze situaties wordt de verzekering automatisch beëindigd:

- Als de verzekeringnemer geen vaste woonplaats meer heeft in Nederland. De verzekering eindigt 30 dagen na vertrek.
- Als de verzekeringnemer zich blijvend in het buitenland heeft gevestigd of als de verzekeringnemer meer dan 6 maanden in het buitenland verblijft. De verzekering eindigt 30 dagen na vertrek.
- Als de verzekeringnemer, of de erfgenamen, geen belang meer hebben bij de auto, bijvoorbeeld omdat de auto is verkocht. Dit moet binnen 14 dagen aan ons worden gemeld.
- Als de auto in het buitenland wordt gestald of een buitenlands kenteken gaat voeren.
- Als de verzekeringnemer overlijdt is de auto nog een maand verzekerd. Daarna eindigt de verzekering automatisch.

7.6 Premiebetaling

Op welke manier betaalt u de premie?

Als u bij het afsluiten van de verzekering toestemming heeft gegeven voor automatische incasso, dan schrijven wij de premie automatisch af van uw IBAN rond de datum waarop u de premie moet betalen.

Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch te laten afschrijven? Dan moet u er zelf voor zorgen dat u de premie iedere keer tijdig aan ons betaalt.

Op welk moment betaalt u de premie?

Betaalt u de premie niet op tijd, of kan de premie niet op tijd automatisch door ons worden afgeschreven omdat u bijvoorbeeld te weinig saldo heeft? En betaalt u de premie ook niet op een andere manier binnen veertien dagen? Dan ontvangt u van ons een herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet, dan wordt de verzekering tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag waarop u de premie had moeten betalen. U blijft wel verplicht om de premie te betalen. De verzekering gaat weer in, één dag nadat wij alle openstaande premie hebben ontvangen.

Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

Bijvoorbeeld omdat u te weinig saldo heeft? En betaalt u de premie ook niet op een andere manier binnen veertien dagen? Dan ontvangt u van ons een herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet, dan wordt de verzekering tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag waarop u de premie had moeten betalen. U blijft wel verplicht om de premie te betalen. De verzekering gaat weer in één dag nadat wij alle openstaande premie hebben ontvangen.

7.7 Wat gebeurt er met uw persoonlijke gegevens?

Als u de verzekering aanvraagt, vragen wij om uw persoonsgegevens. Alle ondernemingen binnen de groep van SNS REAAL N.V., waar wij ook deel van uitmaken, kunnen uw gegevens gebruiken om:

- Overeenkomsten met u te sluiten en om die te kunnen uitvoeren.
- Statistisch onderzoek te doen.
- Te zorgen dat de financiële sector veilig en integer blijft.
- Fraude te voorkomen en te bestrijden.
- Te voldoen aan de wet.
- De relatie met u te behouden en uit te breiden.

SNS REAAL N.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens door haarzelf en haar groepsondernemingen. Wilt u meer weten over hoe Proteq omgaat met privacy? Kijkt u dan op <http://www.proteq.nl/info/privacy/> Als u DAS om hulp vraagt, dan heeft DAS uw persoonlijke gegevens. Deze gegevens gebruikt DAS om vast te stellen of u recht heeft op hulp en om u hulp te geven. Maar ook om fraude te voorkomen en te bestrijden en voor statistisch onderzoek.

Zowel DAS als wij houden ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (zie www.verbondvanverzekeraars.nl).

Uw schade- en verzekeringsgegevens wisselen DAS en wij uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wij doen dit om een verantwoord beleid te voeren bij schade en acceptatie van verzekeringen en om fraude tegen te gaan. Wij houden ons daarbij aan het privacyreglement van het CIS. Wilt u meer weten? Kijkt u dan op www.stichtingcis.nl.

7.8 Klachten en geschillen

Bent u niet tevreden over ons product of ons werk? 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 ons werk te verbeteren. Probeer altijd eerst te praten met de Proteq medewerker die u en uw verzekering(en) kent. Dit kan de medewerker zijn die u eerder heeft gesproken zoals iemand van de Proteq Klantenservice of de medewerker die uw schade in behandeling heeft. Vindt u samen geen oplossing? Dan kunt u een klacht bij ons melden:

Dit kan door een e-mail te sturen naar info@proteq.nl, of het klachtenformulier in te vullen op www.proteq.nl/contact.

Wanneer u het hierna nog steeds niet eens bent met de afhandeling van uw klacht, kunt u een schriftelijke klacht sturen aan de directie van Proteq (een postzegel is niet nodig).

Proteq Schadeverzekeringen
Ter attentie van de Directie
Antwoordnummer 125
1800 VB Alkmaar

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

Heeft u Rechtsbijstand aanvullend verzekerd en bent u niet tevreden over de juridische dienstverlening van DAS? Bespreek uw klacht dan eerst met de juridische medewerker die uw zaak behandelt. Deze kijkt samen met u hoe hij uw bezwaren weg kan nemen. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u uw klacht bespreken met de leidinggevende van de juridisch medewerker. Blijft u ontevreden? Dan kunt u een schriftelijke klacht sturen aan de directie van DAS:

DAS
T.a.v. de directie
Karspeldreef 15
1102 BB Amsterdam

Meer informatie over deze klachtregeling kunt u lezen op www.das.nl/klantenservice.

Klachten- en geschillenprocedure KiFiD

Vindt u dat Proteq of DAS uw klacht niet of niet goed heeft opgelost? Neem dan binnen drie maanden contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ('KiFiD')
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoonnummer: 070-3338999
www.kifid.nl

Meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure en de daaraan verbonden kosten vindt u op de website van het KiFiD.

Bevoegde rechter

Als u geen gebruik wilt maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheid via het KiFiD of wanneer de termijn voor het indienen van een klacht is verstreken, kunt u het geschil inhoudelijk voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.

7.9 Kunnen de premie en de voorwaarden wijzigen?

Wij kunnen de premie en/of de voorwaarden van deze verzekering tussentijds wijzigen. Als u het daar niet mee eens bent, dan kunt u de verzekering stoppen.

Het kan zijn dat het aantal schadevrije jaren dat u heeft opgegeven niet klopt, terwijl de verzekering toch al afgesloten is. Dan kunnen wij het premiebedrag aanpassen met terugwerkende kracht. Dat betekent dat wij uitrekenen wat u vanaf het begin had moeten betalen. Dus vanaf het moment dat u de verzekering afsloot. U moet dan bijbetalen of krijgt premie terug.

7.10 Kunt u uw schade ook vergoed krijgen onder 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 standaard of vrijwillig eigen risico op een andere verzekering vergoeden wij niet.

7.11 Wat bedoelen wij met?

- **Accessoires:** onderdelen die op eenvoudige wijze in of aan het motorrijtuig zijn gemonteerd.
- **Atoomkernreactie:** elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.
- **Auto:** de auto die op uw polis (verzekeringsbewijs) staat en waarvoor het rijbewijs categorie B of BE nodig is.
- **Cataloguswaarde:** de waarde van de auto zoals deze was aan de hand van de prijslijst van de fabrikant of importeur op het moment van afgifte van deel I van het kentekenbewijs.
- **Eigen risico:** het bedrag dat voor uw eigen rekening blijft.
- **Fraude:** Met fraude bedoelen wij dat er bij het afsluiten van de verzekering of bij schade onwaarheden worden verteld. Er wordt een hoger bedrag aan schade opgegeven dan er in werkelijkheid is geleden. Of er wordt een schade gemeld die er in werkelijkheid niet is. Of de toedracht van de schade is in werkelijkheid anders dan opgegeven.
- **Invaliditeit:** Onder invaliditeit wordt verstaan het geheel of gedeeltelijk verlies van enig deel of orgaan van het lichaam van verzekerde, dan wel het geheel of gedeeltelijk functieverlies van enig deel of orgaan van het lichaam van verzekerde.
- **Inzittenden:** De inzittenden van de bij Proteq verzekerde personenauto die met toestemming van u daarin worden vervoerd op een voor personenvervoer bestemde zitplaats, de bestuurder daarbij inbegrepen. Onder inzittende wordt ook verstaan hij die in of uit de personenauto stapt en hij die onderweg de personenauto in verband met een defect heeft verlaten en zich nog in de onmiddellijke nabijheid van de personenauto bevindt.
- **Meeruitvoering:** dit zijn alle wijzigingen of aanvullingen aan de basisuitvoering van de auto.
- **Molest:**
 - Gewapend conflict:
Elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of de een de ander, bestrijden met gebruik van militaire machtsmiddelen. Dat betekent dat die partijen een ruzie of meningsverschil uitvechten met wapens. Onder een gewapend conflict verstaan wij ook het gewapend optreden van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
 - Burgeroorlog:
Een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van eenzelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is. Dat betekent dat mensen uit hetzelfde land geweld tegen elkaar gebruiken.
 - Opstand:
Georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag. Bijvoorbeeld: burgers zijn boos op de regering en gaan vechten tegen de regering.
 - Binnenlandse onlusten:
Min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, op verschillende plaatsen binnen een staat. Bijvoorbeeld als mensen boos de straat op gaan in verschillende steden in een land.
 - Oproer:
Een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag. Een groep mensen die boos is op een partij die anderen vertelt wat ze wel en niet mogen. Bijvoorbeeld de politie.
 - Mouterij:
Een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van de gewapende macht, gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn. Het gaat hier om mensen binnen bijvoorbeeld het leger die zich tegen hun leidinggevendenden keren.
- **Nieuwwaarde:** de waarde van de auto zoals in de laatst bekende prijslijst staat van de fabrikant. Inclusief de meeverzekerde meeruitvoering en accessoires.
- **Ongeval:** Onder ongeval wordt verstaan een plotseling van buitenaf rechtstreeks op het lichaam inwerkende gebeurtenis van gewelddadige aard waaruit geneeskundig vast te stellen letsel of overlijden voortvloeit.
- **Ruiten:** Ruiten van de auto inclusief zonnedak. Geen ruiten zijn; koplampglazen en koplampbrillen.
- **Schade:** Met schade bedoelen wij schade aan spullen of aan personen. En kosten die een direct gevolg zijn van schade aan spullen en personen.

- **Schadegarant:** herstelbedrijven die werken voor Schadegarant (www.Schadegarant.nl).
- **SCM:** Stichting Certificering Motorrijtuigbeveiliging, www.scm.nl.
- **U:** De persoon die bij ons de verzekering heeft gesloten, de verzekeringnemer.
- **Verkoopwaarde:** met de verkoopwaarde wordt bedoeld de waarde van de auto voor het ontstaan van de schade, volgens de koerslijst van de BOVAG/ANWB.
- **Vervangend vervoer:** een soortgelijke auto (maximaal middenklasse) die u te leen krijgt als uw auto gerepareerd wordt.
- **Verzekeringsjaar:** een jaar nadat de verzekering is gestart en ieder jaar dat daar op volgt.
- **Wij:** Proteq, kantoorhoudend te Alkmaar aan de Wognumsebuurt 10, is een handelsnaam van Reaal Schadeverzekeringen N.V., statutair gevestigd te Zoetermeer, ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37010992 en in het Wft-register van de AFM onder vergunningnummer 12000468. Voor onze afspraken en deze voorwaarden geldt het Nederlandse recht.
- **Zegen:** Een voorwerp bloot stellen aan zo'n hoge hitte dat de buitenkant licht/gedeeltelijk verbrand (zwart blaakt).



POSTBUS 600
1800 AP ALKMAAR
TELEFOON 072 - 5 180 180
www.proteq.nl