

**Hoe gaan wij om met deze voorwaarden?**

Alles vastleggen in voorwaarden kan niet. Dat proberen we daarom ook niet. Onze voorwaarden zijn daardoor simpel en leesbaar. We handelen niet naar de letter maar in alle redelijkheid naar de bedoeling van deze voorwaarden.

**Wat is verzekerd?**

Je bent verzekerd voor onverwachte en onvoorziene beschadiging of diefstal van onderdelen van het woonhuis op basis van herstel of herbouwwaarde met een maximum van € 1.000.000. Het woonhuis moet in Nederland staan, door jou worden bewoond en als particulier huis in gebruik zijn.

Schade bij bewoning	
Wel verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schade aan je woonhuis door bijvoorbeeld: Brand, storm, (poging tot) inbraak, vandalisme, ontploffing, blikseminslag of door een andere onverwachte en onvoorziene gebeurtenis.</li> <li>Opsporen van een defect aan leidingen en het herstel ervan als je waterschade hebt aan je woonhuis.</li> <li>Glasbreuk van je ruiten. Inclusief de gevolgschade hiervan aan je woonhuis en noodzakelijke voorzieningen bij glasschade</li> </ul>
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lekkage van dubbel glas, als het glas niet gebroken is</li> <li>Schade aan je tuin door diefstal, vandalisme, het weer of dieren</li> </ul>
Let op	<p>Is het woonhuis een appartement, dan vergoeden wij herstel of herbouw.</p> <p>Schade aan gezamenlijke delen van het appartementsgebouw vergoeden we op basis van het aandeel van je appartement in het totale gebouw volgens de splitsingsakte. Wij vergoeden de schade alleen als je op grond van je appartementsrecht verplicht bent bij te dragen in de schade. Is de schade hoger dan € 12.500 dan zoeken we samen met jou en alle appartementsgerechtigden een oplossing.</p>

Schade bij verbouwing, leegstand of verhuur	
Wel verzekerd	<p>Is je woonhuis in aanbouw, verbouw, verhuurd, of is het langer dan 3 maanden onbewoond? Dan ben je alleen verzekerd voor beschadiging van je woonhuis door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Brand</li> <li>Ontploffing</li> <li>Blikseminslag</li> <li>Storm</li> </ul>
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none"> <li>Schade door alle overige oorzaken</li> <li>Schade als je je woning verhuurt zonder onze toestemming</li> </ul>
Let op	<p>Als je je woning verhuurt ben je alleen verzekerd als je dat schriftelijk met ons bent overeengekomen.</p>



(Kosten van) hulpverlening	
Wel verzekerd	<p>Als er schade is door een gedekte gebeurtenis dan regelen en vergoeden wij tot maximaal € 50.000 per gebeurtenis voor alle onderdelen samen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opruimingskosten</li> <li>• Saneringskosten: maximaal € 25.000</li> <li>• Noodvoorzieningen: maximaal € 15.000</li> <li>• Kosten van vervangende woonruimte: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Is je woonhuis tijdelijk onbewoonbaar? Dan geldt een maximum vergoeding van € 20.000, maar nooit langer dan 52 weken.</li> <li>○ Wordt je woning niet hersteld of herbouwd? Dan geldt een maximum van 12 weken.</li> </ul> </li> </ul> <p>Onbeperkt vergoeden wij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kosten van de Stichting Salvage</li> <li>• Bereddingskosten (kosten die zijn gemaakt om direct dreigende en/of verdere schade te voorkomen)</li> </ul>
Niet verzekerd	Saneringskosten van bestaande vervuiling
Let op	De vergoeding voor vervangende woonruimte is bedoeld voor de extra gemaakte woonkosten. De hoogte wordt vastgesteld op basis van de verhuurwaarde van jouw woning. We beoordelen dan welke huur jouw woonhuis zou opleveren indien deze zou worden verhuurd. Deze vergoeding is ook bedoeld voor doorbetaling van hypotheekkosten en verminderd woongenot.

### Wat is niet verzekerd?

We verzekeren geen woonhuis:

- Met een (gedeeltelijk) rieten kap
- Dat (gedeeltelijk) verhuurd wordt, tenzij dit vooraf schriftelijk met ons is afgesproken

Er is geen dekking voor schade die ontstaan of veroorzaakt is door:

- Door normaal gebruik van het woonhuis, zoals: slijtage, verkleuring, veroudering, vervorming, verrotting, roest, vlekken, krassen, schrammen, kleine deuken en andere oppervlakkige beschadigingen die het gebruik niet beïnvloeden.
- Ondeskundige of onjuist uitgevoerde reparatie, reiniging en onderhoud van je spullen.
- Onvoldoende zorg voor of onvoldoende onderhoud van je woonhuis en je spullen. Zorg er dus voor dat je:
  - je schoorsteen laat vegen
  - kitranden in keuken en badkamer onderhoudt
  - bij afwezigheid je ramen en deuren afsluit
  - bij vorst je de buitenkranen dichtdraait
  - de vulslang van je CV installatie na gebruik afkoppelt van de waterleiding
  - een keer per jaar je de dakgoten schoonmaakt
- Neerslag via openstaande ramen en deuren
- Kortsluiting. Eventuele gevolgschade is wel gedekt
- Grondwater. Schade door grondwater dat via riolen en rioolputten omhoog komt is wel verzekerd
- Vochtdoorlating van muren
- Graaf- en breekwerk buitenshuis
- Constructiefouten
- Grondverzakking, instorting en scheuring
- Grondverschuiving
- Aardbeving



- Overstroming. Schade door water dat het woonhuis is binnengedrongen doordat sloten, rivieren, kanalen overlopen door hevige plaatselijke regenval is wel verzekerd.
- Ongedierte, bacteriën, virussen, schimmels of plantvorming
- Huisdieren of andere door jou toegelaten dieren
- Kosten voor normaal onderhoud

We vergoeden ook geen schade als:

- Als er in de woning criminele en/of strafbare activiteiten plaatsvinden met of zonder medeweten van de eigenaar
- Die op basis van een wet of een andere verzekering al wordt vergoed of vergoed zou worden als je niet bij ons verzekerd was geweest
- Je ons opzettelijk onjuiste informatie hebt gegeven bij aanvang van je verzekering of bij schade, of belangrijke wijzigingen niet hebt doorgegeven
- Je de schade opzettelijk hebt toegebracht of dat met jouw toestemming is gebeurd
- Die is veroorzaakt of verband houdt met molest of atoomkernreacties

#### Wat is je eigen risico?

We rekenen geen eigen risico voor reparaties bij door ons geselecteerde herstelbedrijven.

Laat je de reparaties bij een ander herstelbedrijf doen of kies je voor een uitkering in geld, dan rekenen we een eigen risico van € 100 per gebeurtenis. Bij stormschade heb je altijd een eigen risico van € 100.

#### Waar kun je de polis zien?

Ga op internet naar [ditzo.nl](http://ditzo.nl) en klik op Mijn Ditzo en log in.

In Mijn Ditzo vind je de polis. Als je wilt, kun je deze ook afdrukken.

#### Hoe bepalen wij je premie?

- Wij bepalen de premie op basis van de gegevens die je bij de aanvraag hebt ingevuld of aan de telefoon hebt doorgegeven.
- Om altijd de herbouwwaarde van je woonhuis te kunnen garanderen wordt de premie geïndexeerd.

#### Wanneer begint de verzekering?

- De ingangsdatum van je verzekering staat op je polisblad die je via Mijn Ditzo kunt inzien.
- Je verzekering geldt voor onbepaalde tijd.
- De dekking begint nooit eerder dan het tijdstip waarop de verzekering is afgesloten.
- Als de eerste incasso niet kan plaatsvinden, ben je niet verzekerd geweest.
- Schade die het gevolg is van gebeurtenissen die voor de ingangsdatum van de verzekering hebben plaatsgevonden, vergoeden we niet.
- Je hebt 14 dagen bedenktijd vanaf de datum van het afsluiten van de verzekering. In die periode kun je, zonder enige verplichting, de verzekering ongedaan maken. Heb je de premie al betaald? Neem dan even contact met ons op. De premie die je al hebt betaald, betalen we dan volledig terug.

#### Wanneer en hoe kun je de verzekering beëindigen?

Je kunt de verzekering altijd beëindigen per telefoon of online via Mijn Ditzo. Per direct of per een datum in de toekomst. Op die datum stopt je verzekering. De premie die je teveel hebt betaald storten we dan terug op je rekening.

#### Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?

- Als we de verschuldigde premie niet kunnen afschrijven van je rekening wordt je verzekering stopgezet wegens wanbetaling.
- Als blijkt dat je ons bij aanvang van de verzekering niet alle of ons niet de juiste informatie hebt gegeven over je situatie, en we je aanvraag niet zouden hebben geaccepteerd als je ons de juiste informatie zou hebben gegeven.
- Als je veel schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om een eigen risico toe te passen of om de verzekering te beëindigen. Als we je verzekering beëindigen dan hanteren we een opzegtermijn van 2 maanden.



- Als vast is komen te staan dat er sprake is van fraude, oplichting of bedrog. De verzekering eindigt dan op de datum van de dagtekening van de brief waarin we je dit meedelen. Dit kan voor ons reden zijn ook je andere Ditzo-verzekeringen direct te beëindigen. Ook zullen we aangifte doen bij de politie en je gegevens opnemen in een of meerdere registers die ook voor andere verzekeraars toegankelijk zijn.

### Wat moet je doen bij totaal verlies of verkoop van je woonhuis?

Je dekking eindigt als je geen belang meer hebt bij je verzekering, bijvoorbeeld door:

- Verkoop
- Totaal verlies

Zorg dat je zelf je verzekering op tijd beëindigt. Heb je hierbij hulp nodig? Bel ons dan op (030) 699 79 30.

Zo lang je je verzekering niet zelf beëindigt, moet je je premie betalen.

### Hoe betaal je premie?

- Je betaalt de premie per maand vooruit. De premie wordt automatisch van je rekening afgeschreven. Als je de verzekering afsluit, schrijven we rond de ingangsdatum van de polis je eerste premie af.
- Als de eerste afschrijving lukt, ben je verzekerd vanaf de ingangsdatum van de polis. Lukt de eerste afschrijving niet, dan ben je pas verzekerd vanaf het moment dat we je eerste betaling hebben ontvangen.
- We schrijven je maandpremie af aan het begin van elke maand. Als dat niet lukt, zullen wij nog 2 keer proberen de bedragen te incasseren. Mochten deze pogingen alle drie mislukken dan beëindigen we je verzekering. Je krijgt daarover bericht.
- Als je bij ons bent verzekerd en een betalingsachterstand krijgt van meer dan 30 dagen, vervalt je dekking vanaf de dag dat je ons premie verschuldigd bent. En nemen wij je schadeclaim niet in behandeling. Je dekking gaat weer in vanaf het moment dat we je (achterstallige) premie hebben ontvangen en geaccepteerd.
- Je kunt dagelijks je verzekering wijzigen. Als je premie daardoor lager wordt, storten we de te veel betaalde premie terug op je rekening. Als je op dat moment een betalingsachterstand hebt, trekken we het terug te betalen bedrag af van het bedrag dat je nog moet betalen. Als je premie hoger wordt doordat je je dekkingen wijzigt, schrijven we het extra premiebedrag direct af van je rekening.
- Als je de verzekering wijzigt, beoordelen we je gegevens op dezelfde manier als bij een nieuwe verzekering. Gevolgen van je wijziging kunnen dus zijn dat je premie hoger of lager wordt, of dat we je niet meer kunnen verzekeren. In dat laatste geval zullen we je verzekering beëindigen.
- Wij kunnen openstaande (premie)bedragen verrekenen met schade-uitkeringen.

### Waar zijn je premie en dekking op gebaseerd?

Wij berekenen je premie en sluiten je verzekering af op basis van de gegevens die je ons hebt verstrekt.

Aan het begin van elke maand berekenen we je premie op basis van je actuele gegevens. Zo is je premie dus altijd up to date en betaal je altijd het juiste bedrag. In Mijn Ditzo vind je je premie.

Als je je gegevens wijzigt, gaat de nieuwe premie per direct in.

### Wat moet je doen bij schade?

1. Neem zo snel mogelijk contact met ons op:
  - Bel (030) 699 79 30. 24 uur per dag, 7 dagen per week.
  - Of meld schade online: [ditzo.nl](http://ditzo.nl)
2. Is de schade veroorzaakt door diefstal of inbraak? Doe direct **aangifte bij de politie**, en stuur het proces verbaal naar ons.

### Hoe wordt een schade vastgesteld en vergoed?

- Wij gaan ervan uit dat je de omvang van de schade correct opgeeft. Zowel jij als wij hebben de mogelijkheid om een deskundige in te schakelen. Als je daar gebruik van wilt maken, moet je ons dat wel eerst laten weten. De deskundigen moeten zich houden aan de [Gedragscode Expertiseorganisaties](#) en worden betaald door ons. Als wij (of onze deskundigen) het niet eens kunnen worden, benoemen de deskundigen samen een derde deskundige. Die stelt de omvang van de schade voor jou en ons bindend vast.
- Je hoort van ons of de schade vergoed wordt en wat de vergoeding zal zijn.



### Hoe krijg je de schade vergoed?

- We kunnen de schade in natura of in geld vergoeden. Neem hierover contact met ons op voordat je de schade laat repareren.
  - Bij herbouw keren we na vaststelling van de schade de helft uit bij de aanvang van de herbouw en de rest bij de voltooiing.
  - Als het huis niet wordt herbouwd, keren we de waardevermindering van het huis uit.
- We zullen nooit een beroep op onderverzekering doen, maar we vergoeden nooit meer dan het bedrag waarvoor je verzekerd bent.

### Hoe gaan wij om met schades?

We willen de schade, waarvoor je bent verzekerd, volledig vergoeden. Tegelijkertijd willen we de premie zo laag mogelijk houden. Dat bereiken we door:

- Samen te werken met zorgvuldig geselecteerde herstel- en reparatiebedrijven
  - Schades waar mogelijk op te lossen door:
    - Reparaties
    - Vervanging als reparatie onmogelijk is
    - Vergoeden in geld als vervanging of reparatie onmogelijk is
  - Erop te vertrouwen dat je de juiste omvang van de schade opgeeft
  - Soms inspecties uit te (laten) voeren:
    - Steekproefsgewijs
    - Als het lastig is om de kosten van herstel of vervanging vast te stellen
    - Als we twijfels hebben over de aard en/of toedracht van de schade
- Voordelen voor jou:
- Bij reparaties door samenwerkende bedrijven heb je geen of een lager eigen risico

### Kunnen wij premie en voorwaarden wijzigen?

Ja, we kunnen de premie en/of voorwaarden van deze verzekering wijzigen. Als we dat doen, dan hoor je dat 1 maand van tevoren van ons. Ga je niet akkoord met de wijziging, dan kun je natuurlijk de verzekering opzeggen.

### Waar kun je informatie over ons opvragen?

Je kunt informatie over ons opvragen bij de Autoriteit Financiële Markten.

### Wat kun je doen als je een klacht hebt?

Heb je een klacht of ben je het oneens met een beslissing van een Ditzo-medewerker? Neem dan alsjeblieft contact met ons op, zodat we het kunnen bespreken. Kom je er met onze medewerker niet uit, dien je klacht dan in via Mijn Ditzo. Lossen wij je klacht niet op, dan kun je hem voorleggen aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening of aan de rechter.

### Welk recht geldt voor deze overeenkomst?

Op deze verzekering is het Nederlandse recht van toepassing.

### Wat vergoeden we als je schade hebt door terrorisme?

Wij vergoeden je schade dan op basis van het Protocol afwikkeling Claims van de NHT. Daarin staat dat we schadevergoeding kunnen beperken bij terrorisme, kwaadwillige besmetting en dergelijke. De volledige tekst van dit protocol kan je vinden op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).

### Hoe gaan we om met je persoonlijke gegevens?

We gaan fatsoenlijk om met je persoonlijke gegevens.

We vragen je alleen om die persoonlijke gegevens die nodig zijn om:

- Verzekeringen te kunnen afsluiten en uitvoeren
- Fraude te voorkomen en bestrijden
- Je per e-mail commerciële aanbiedingen te doen. Wil je dat niet, dan kun je dat natuurlijk aangeven. Ga daarvoor naar Mijn Ditzo.



Als je onze website bezoekt:

- Bewaren we je **bezoekgegevens** en bewaart je browser een **cookie**. Dat doen we om je steeds relevantere informatie te kunnen aanbieden.
- Kun je al je persoonlijke gegevens altijd **inzien en wijzigen** via Mijn Ditzo. Je gegevens zijn beveiligd met een wachtwoord. Je bent zelf verantwoordelijk voor het geheim houden van je wachtwoord.

We houden ons aan:

- De Gedragcode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen Vind je dat we iets hebben gedaan in strijd met deze gedragscode? Vertel het ons dan. Kom je er met ons niet uit en vind je ons gedrag nog steeds in strijd met deze gedragscode, meld het dan bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening.

### Hoe gaan we om met fraude?

Vertrouwen is één van de uitgangspunten van verzekeren. Dit vertrouwen wordt soms misbruikt door fraude te plegen. Fraude is bijvoorbeeld:

- Niet eerlijk vertellen wat er is gebeurd
- Bedragen op aankoopnota's veranderen
- Meer claimen dan de geleden schade
- Een afgewezen schade nogmaals opgeven

We doen steekproefsgewijs onderzoek naar schadeclaims. Als wij fraude vaststellen dan nemen we een aantal maatregelen:

- De schade keren wij niet uit
- Alle kosten en uitkeringen verhalen wij op jou
- Wij doen altijd aangifte bij de politie
- Wij beëindigen alle verzekeringen die je bij ons hebt
- De fraudecoördinator van de verzekeraar neemt je gegevens op in hun incidentenregister en kan je gegevens opnemen in het Extern Verwijzingsregister

Het Extern Verwijzingsregister is een onderdeel van het incidentenregister van de verzekeraar. De registratie kan door andere verzekeraars worden getoetst. Zie voor meer informatie [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). We wisselen je schadegegevens en verzekeringsgegevens uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). We houden ons aan het privacyreglement van de Stichting CIS.

We kunnen telefoongesprekken opnemen. Zo beperken we administratieve rompslomp. En kunnen we met jou altijd achteraf vaststellen welke afspraken we gemaakt hebben. De telefoongesprekken kunnen ook worden gebruikt voor trainingsdoeleinden van onze medewerkers.

We kunnen de tekst van deze privacyverklaring wijzigen. Bijvoorbeeld als we starten met andere financiële diensten waarvoor andere regels gelden.

### Wat bedoelen we met...?

- **Woonhuis:** het (deel van het) gebouw:
  - dat op je polisblad staat, en
  - dat bestemd is voor particuliere bewoning, en
  - dat je zelf bewoont.Tot je woonhuis rekenen wij ook alle gebouwen, zoals een bergruimte, garage, die bij het woonhuis horen en die gezien hun type en inrichting bestemd zijn om te blijven staan (inclusief funderingen en exclusief beplantingen) en deugdelijk aan je huis gemonteerde spullen zoals, antennes, zonnepanelen en zonneschermen.
- **Herbouwwaarde:** de kosten van herbouw van het huis op dezelfde plaats, met dezelfde bestemming
- **Verhuurwaarde:** de inkomsten die de woning zou opleveren bij verhuur
- **Waardevermindering woonhuis:** het verschil tussen de waarde bij verkoop van het woonhuis (zonder grond) voor de schade en de waarde bij verkoop van het woonhuis direct daarna.
- **Hevige plaatselijke regenval:** tenminste 40 mm in 24 uur, 53 mm in 48 uur of 67 mm in 72 uur in de nabijheid van je woonhuis. Hiervoor gebruiken we weerinformatie van bijvoorbeeld het KNMI of Meteoconsult.



- **Saneringskosten:** de kosten om grond, grond- en oppervlaktewater op jouw terrein of op direct aangrenzende percelen te onderzoeken, te reinigen, op te ruimen, op te slaan, te vernietigen of te vervangen.
- **Indexering:** het verwerken van stijgingen of dalingen van de kosten voor het herstellen of herbouwen van woonhuizen (loonkosten en materialen). Hiervoor gebruiken wij het laatst berekende indexcijfer van bouwkosten van het Centraal Bureau voor de Statistiek.
- **Je/Jij/Verzekeringnemer:** degene die de verzekeringsovereenkomst met Ditzo is aangegaan.
- **Wij/we:** Ditzo B.V. in Zeist, KvK Utrecht 30227226, gevolmachtigd agent van ASR Schadeverzekering N.V.
- **Verzekeraar:** ASR Schadeverzekering N.V., KvK Utrecht 30031823
- **Atoomkernreactie:** iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit
- **Molest**
  - **Gewapend conflict**  
Elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of althans de een de ander, bestrijden met gebruik van militaire machtsmiddelen. Onder gewapend conflict verstaan wij ook het gewapend optreden van een Vredesmacht der Verenigde Naties.
  - **Burgeroorlog**  
Een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van een zelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is.
  - **Opstand**  
Georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, dat is gericht tegen het openbaar gezag.
  - **Binnenlandse onlusten**  
Min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, die zich op verschillende plaatsen binnen een staat voordoen.
  - **Oproer**  
Een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, die is gericht tegen het openbaar gezag.
  - **Muiterij**  
Een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van de gewapende macht, die is gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

### Wat mag je van ons verwachten?

Dat we:

- Redelijk zijn
- Billijk zijn
- Respect voor je hebben
- Je vertrouwen
- De schade waarvoor je bent verzekerd, volledig willen vergoeden

### Wat verlangen we van jou?

Dat je:

- Redelijk bent
- Billijk bent
- Respect voor ons hebt
- Voorzichtig met je spullen omgaat
- Al het redelijke doet om schade te voorkomen en te beperken
- Politieaangifte doet bij strafbare feiten zoals inbraak, diefstal, vandalisme
- Schade zo snel mogelijk aan ons meldt
- Ons alle informatie geeft die voor de schadeafhandeling van belang kan zijn
- Meewerkt aan het snel en goed regelen van schadevergoeding
- Juiste gegevens verstrekt



- Binnen 2 dagen alle wijzigingen aan ons doorgeeft die voor je verzekering van belang zijn, zoals:
  - Een verhuizing of wijziging van je contactgegevens
  - Verkoop
  - Leegstand
  - Een aanbouw
  - Verhuur
  - Verandering van dakbedekking, bijvoorbeeld het aanbrengen van een rietendak
- Ervoor zorgt dat er elke maand genoeg saldo op je betaalrekening staat zodat we je premie automatisch kunnen afschrijven

#### Als je hier niet aan voldoet?

Kan dat voor ons reden zijn om:

- Je verzekering te beëindigen
- Bij een schade minder of niets uit te keren
- Eventueel betaalde schade op jou te verhalen

