

## **Algemene voorwaarden Particulier 2021**

Dit zijn de Algemene voorwaarden van de particuliere verzekeringen.

### **Hoe leest u deze polisvoorwaarden?**

Onze verzekeringen bestaan uit Algemene voorwaarden, Bijzondere voorwaarden, het polisblad en soms clauses. Samen vormen zij de afspraken die wij met u maken over de verzekering.

In de Algemene voorwaarden Particulier die u nu leest, staan regels die voor al onze verzekeringen gelden. Via de inhoudsopgave kunt u ze makkelijk vinden. Regels die voor een specifieke verzekering gelden, staan in de Bijzondere voorwaarden. Op het polisblad staat welke verzekering u precies hebt afgesloten en welke voorwaarden van toepassing zijn. Hier staat ook of er voor de verzekering clauses gelden. In de clauses staan extra afspraken.

In deze polisvoorwaarden worden soms verzekeringsbegrippen gebruikt. Omdat dit voor de verzekering nodig is, kunnen we dat niet altijd voorkomen. We kunnen ze wel uitleggen. Dit doen we op de laatste pagina van deze voorwaarden.

Wij hebben ons best gedaan om de voorwaarden zo duidelijk mogelijk te maken. Hebt u toch nog vragen? Neemt u dan contact op met uw assurantieadviseur.

### **Welke voorwaarden zijn van toepassing?**

Onze Algemene voorwaarden Particulier 2021 zijn altijd van toepassing. Daarnaast zijn er altijd per verzekering Bijzondere voorwaarden van toepassing. Als er tegenstrijdigheden zijn in de voorwaarden, gaan de Bijzondere voorwaarden voor onze Algemene voorwaarden Particulier 2021. De extra afspraken in de clauses gaan weer voor de regels van de Bijzondere voorwaarden.

## Inhoudsopgave

<b>1. Bij wie bent u verzekerd?</b>	<b>1</b>
a. Wie zijn wij?	
b. Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens?	
c. Hoe gaan wij om met fraude?	
d. Wat moet u doen als u een klacht hebt?	
<b>2. Wat zijn de regels voor het begin en het einde van de verzekering?</b>	<b>2</b>
a. Wat is het begin en einde van de verzekering?	
b. Wanneer mogen wij de verzekering beëindigen?	
c. Wanneer mag u de verzekering beëindigen?	
<b>3. Wat zijn de regels rondom de premie?</b>	<b>3</b>
a. Hoe wordt de premie vastgesteld?	
b. Welke regels zijn er voor het betalen van de premie?	
c. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?	
d. Kunnen de premie en de voorwaarden veranderen?	
<b>4. Wat is wel en niet verzekerd?</b>	<b>4</b>
a. Waar staat wat u verzekerd hebt?	
b. Wat is nooit verzekerd?	
c. Wat gebeurt er als uw schade al wordt vergoed?	
d. Hoe wordt de schade bij terrorisme vergoed?	
<b>5. Wat gebeurt er bij schade?</b>	<b>5</b>
a. Hebt u schade?	
b. Tot wanneer kunt u een schade melden?	
c. Hoelang mag u nog reageren als wij een schade afwijzen?	
d. Hoe stellen wij de schade-uitkering vast?	
e. Wat zijn onze verplichtingen bij schade?	
f. Wat gebeurt er als u veel of onduidelijke schaden meldt?	
<b>6. Wat verwachten wij van u?</b>	<b>7</b>
<b>7. Hoe blijft u goed verzekerd?</b>	<b>7</b>
<b>8. Wat bedoelen wij met...?</b>	<b>7</b>

## Introductie

In dit deel van de polisvoorwaarden leest u de voorwaarden die voor alle verzekeringen gelden. Lees deze goed door zodat u later niet voor verrassingen komt te staan. Op deze verzekering is Nederlands recht van toepassing. De basis voor deze verzekering zijn de door u verstrekte gegevens.

### 1. Bij wie bent u verzekerd?

#### a. Wie zijn wij?

Wij zijn Algemene Friese Onderlinge Schadeverzekeringsmaatschappij Zevenwouden U.A.

Ons adres is De Eenhoorn 2 8932 NX Leeuwarden

KvK nummer 01005950

E-mail [info@zevenwouden.nl](mailto:info@zevenwouden.nl)

#### b. Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens?

Wij gebruiken uw gegevens voor acceptatie en uitvoeren van uw verzekering, voor statistische analyses en voor het voorkomen en bestrijden van fraude. Verder gebruiken wij uw gegevens om te voldoen aan wettelijke verplichtingen en voor marketingactiviteiten. Wij houden ons bij het gebruik van uw gegevens aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars (zie [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)). Vindt u dat wij iets hebben gedaan wat niet kan volgens deze gedragscode? Neem dan contact met ons op.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar ons privacy-statement. Deze vindt u op [www.zevenwouden.nl](http://www.zevenwouden.nl).

Ook wisselen wij uw schade- en verzekeringsgegevens 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 de Stichting CIS. Wilt u meer weten? Kijkt u dan op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

#### c. Hoe gaan wij om met fraude?

Met fraude bedoelen wij onjuiste of onvolledige mededelingen doen (oneerlijk zijn) met de opzet uzelf of een ander voordeel te bezorgen. Maar fraude is ook wanneer u ons via iemand anders misleidt, of als u iemand anders de mogelijkheid geeft ons te misleiden met het doel een voordeel te behalen. De manier waarop u dit probeert is niet van belang.

Wanneer blijkt dat u of een medeverzekerde fraudeert, vergoeden wij geen enkele schade. Ook moeten de eventuele al uitgekeerde schadevergoedingen, de door ons gemaakte kosten en interne onderzoekskosten worden (terug)betaald. Daarnaast doen wij altijd aangifte bij de politie en vermelden de fraude in de daarvoor bestemde registers. Andere verzekeraars mogen deze gegevens raadplegen via Stichting CIS. Tot slot worden uw verzekeringen bij ons beëindigd en kunt u geen nieuwe verzekeringen meer bij ons afsluiten.

Dit geldt ook voor verzekeringen waarop geen fraude is gepleegd. Meer informatie hierover is te vinden op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

#### **d. Wat moet u doen als u een klacht hebt?**

Hebt u een klacht? Neem dan contact met ons op. Als u er met onze medewerker niet uit komt, kunt u de klacht schriftelijk voorleggen aan onze interne klachtencoördinator. Dit kan via [klacht@zevenwouden.nl](mailto:klacht@zevenwouden.nl).

U kunt ons ook een brief schrijven. Bent u niet tevreden over onze oplossing? Legt u dan de klacht voor aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, e-mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl).

Wilt u geen gebruik maken van de klachtbehandelingsprocedures? Dan kunt u uw klacht ook direct aan de rechter voorleggen.

## **2. Wat zijn de regels voor het begin en het einde van de verzekering?**

#### **a. Wat is het begin en einde van de verzekering?**

Uw verzekering gaat in op de datum die op het polisblad staat. U hebt alleen dekking voor gebeurtenissen die tijdens de looptijd van deze verzekering plaatsvinden.

U hebt 14 dagen bedenktijd vanaf de datum dat u de polis hebt ontvangen. In die periode kunt u zonder enige verplichting de verzekering stoppen. De verzekering wordt dan als niet-afgesloten beschouwd. U hoeft dan geen premie of kosten te betalen.

Op het polisblad staat ook de contractvervaldatum van uw verzekering. Als wij na afloop van deze datum geen nieuwe afspraken met elkaar maken, wordt de verzekering automatisch verlengd.

#### **b. Wanneer mogen wij de verzekering beëindigen?**

- Als u de premie niet op tijd betaalt.
- Als er sprake is van fraude, bedrog of oplichting.
- Als u bij het sluiten van de verzekering opzettelijk informatie hebt achtergehouden. En als wij de verzekering niet hadden geaccepteerd als wij deze informatie wel hadden gehad.
- Aan het eind van de eerste 12 maanden nadat u de verzekering hebt afgesloten of met ingang van de dag waarop uw verzekering verlengd zou worden.
- Binnen een maand nadat wij een standpunt hebben ingenomen over de schadeuitkering.

U ontvangt geen premie terug als er sprake is van fraude, bedrog, oplichting, opzet of misleiding.

### c. Wanneer mag u de verzekering beëindigen?

U kunt de verzekering altijd opzeggen. Uw verzekering stopt dan op de door u opgegeven datum. Deze datum mag niet eerder zijn dan de datum waarop u de opzegging hebt verstuurd. U ontvangt eventueel teveel betaalde premie terug.

## 3. Wat zijn de regels rondom de premie?

### a. Hoe wordt de premie vastgesteld?

Wij stellen de premie vast. Deze wordt berekend op basis van de door u verstrekte gegevens.

Wij bieden u de mogelijkheid om de jaarpremie in termijnen te betalen.

Kiest u voor maandbetaling en betaalt u rechtstreeks aan ons? Dan is dit alleen mogelijk door automatische incasso. Is incasso door ons niet mogelijk, dan kunnen wij de betaaltermijn wijzigen naar een andere termijn.

### b. Welke regels zijn er voor het betalen van de premie?

U ontvangt van ons of van uw assurantieadviseur een nota voor het betalen van de premie. Op de nota staat de datum waarop de premie betaald moet worden.

### c. Wat gebeurt er als u niet op tijd betaalt?

Ontvangen wij geen betaling van u? Dan sturen wij u een aanmaningsbrief om te betalen. Betaalt u niet binnen de termijn van 14 dagen die wij noemen in de aanmaningsbrief? Dan bent u niet meer verzekerd vanaf de dag dat u de premie verschuldigd was. Een schade die ontstaat of verergert na deze datum is niet verzekerd.

U blijft verplicht om de premie te betalen. U hebt weer dekking één dag nadat wij uw (achterstallige) betaling hebben ontvangen en geaccepteerd. Wij kunnen een incassobureau inschakelen. De incassokosten zijn dan voor uw rekening.

Als u na de betalingsherinnering(en) nog steeds niet betaalt, kunnen wij de verzekering stoppen. Wij laten u dan schriftelijk weten wanneer uw verzekering stopt.

## d. Kunnen de premie en de voorwaarden veranderen?

Wij kunnen de premie of voorwaarden van uw verzekering aanpassen. Dit doen wij alleen als het echt nodig is. U krijgt dan in ieder geval 30 dagen van tevoren hierover bericht van ons. U kunt de verzekering binnen een maand na de datum van de wijziging stoppen als u het met de aanpassing niet eens bent.

U kunt dit schriftelijk of via e-mail aan uw assurantieadviseur of ons doorgeven. Dan stopt de verzekering op de datum van de verandering. Bij het stoppen van de verzekering ontvangt u teveel betaalde premie terug.

## 4. Wat is wel en niet verzekerd?

### a. Waar staat wat u verzekerd hebt?

Op uw polisblad staat wat u verzekerd hebt, welke dekking u hebt afgesloten en de afgesproken verzekerde bedragen. Op uw polisblad staat ook welke Bijzondere voorwaarden van toepassing zijn. In deze Bijzondere voorwaarden ziet u onder 'Waarvoor bent u verzekerd?' per dekking staan wat er verzekerd is. Ook kunnen er clausules van toepassing zijn. Deze hebben wij op uw polisblad genoemd.

### b. Wat is nooit verzekerd?

- Schade waar op basis van de Sanctiewet-of regelgeving het de verzekeraar verboden is om dekking of een schadevergoeding te geven.
- Schade door een gebeurtenis die heeft plaatsgevonden voor de ingangsdatum van de verzekering.
- Als bij schade blijkt dat u bij het sluiten van de verzekering bepaalde informatie niet heeft verstrekt. Maar alleen als wij de verzekering niet gesloten zouden hebben of de dekking beperkt zouden hebben, als die informatie wel was verstrekt.
- Als bij schade blijkt dat opzettelijk verkeerde informatie is verstrekt, of als blijkt dat belangrijke informatie is achtergehouden.
- Als u of een verzekerde bij de afhandeling van de schademelding niet meewerkt en daardoor onze belangen worden geschaad.
- Schade als gevolg van opzet.
- Schade door aardbeving of vulkanische uitbarsting.
- Schade door overstroming.
- Schade door atoomkernreacties.
- Schade door molest.
- De situaties/schaden die in de Bijzondere voorwaarden worden uitgesloten.

### c. Wat gebeurt er als uw schade al wordt vergoed?

Wij vergoeden geen schade die volgens een wet, een andere verzekering of regeling al wordt vergoed of vergoed zou worden als u niet bij ons verzekerd was geweest.

### d. Hoe wordt de schade bij terrorisme vergoed?

Schade door terrorisme vergoeden wij op basis van het Protocol afwikkeling claims en het bijbehorende Clausuleblad terrorismedekking van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. De volledige tekst van het protocol en het clausuleblad vindt u op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).

Dit betekent dat als u een schade hebt die veroorzaakt is door terrorisme, het mogelijk is dat niet uw hele schade wordt vergoed.

## 5. Wat gebeurt er bij schade?

### a. Hebt u of een medeverzekerde schade?

Dan moet u of de medeverzekerde in ieder geval:

- de schade meteen aan ons melden;
- alles doen om de schade te beperken;
- bij inbraak, diefstal, beroving, afpersing, vandalisme of een aanrijding met een onbekende bestuurder, direct aangifte doen bij de politie;
- met ons meewerken;
- niets doen wat in ons nadeel kan werken;
- alle informatie over die schade meteen aan ons doorgeven.

Houdt u of de medeverzekerde zich hier niet aan en worden onze belangen geschaad? Dan kan dat gevolgen hebben voor de afwikkeling van de schade.

### b. Tot wanneer kunt u een schade melden?

U moet de schade zo snel mogelijk melden. Elke aanspraak die u op deze verzekering wilt maken, verjaart 3 jaar na de dag dat u wist of kon weten dat u schade had. Wij hoeven u dan geen schadevergoeding meer te geven.

### c. Hoelang mag u nog reageren als wij een schade afwijzen?

Bent u het niet eens met ons definitieve standpunt? Dan kunt u ons dat binnen 3 jaar laten weten. Na deze termijn kunt u niet meer op ons standpunt terugkomen.

## d. Hoe stellen wij de schade-uitkering vast?

De hoogte van de schade wordt vastgesteld:

- door u en ons samen, of
- door een onafhankelijk expert die wij inschakelen, of
- door een onafhankelijk expert die wij inschakelen en een expert die u in de arm neemt.

In het laatste geval benoemen de twee experts samen een derde expert. Dat doen zij voordat zij zelf aan het werk gaan. Kunnen de twee experts het niet eens worden over de hoogte van de schade? Dan stelt de derde expert vast wat de schade is. Hij doet dat binnen de grenzen van de twee taxaties. Als dit is gebeurd, is dit bindend voor iedereen. Hier wordt dan niet meer over gediscussieerd.

Wij behandelen en beoordelen letselschades niet zelf. Dit laten wij doen door een gespecialiseerd letselschaderegelingsbureau. Welk letselschaderegelingsbureau dit voor ons doet, staat vermeld op onze website.

Zowel uw expert als de door ons ingeschakelde expert brengen kosten in rekening. Wij vergoeden de redelijke kosten van deze experts. Indien de kosten van een contra-expert meer bedragen dan de kosten van de eigen expert, zal het meerdere worden getoetst aan de redelijkheid.

Kosten van uw expert die niets met het vaststellen van de schadeomvang te maken hebben, zoals belangenbehartiging, vergoeden wij niet. Meer informatie hierover vindt u op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

## e. Wat zijn onze verplichtingen bij schade?

Het is voor iedereen belangrijk dat de oorzaak en hoogte van de schade zo snel mogelijk vastgesteld worden. Daarom komt het voor dat wij meewerken met het onderzoeken van de schade, terwijl nog niet zeker is of de schade wel gedekt is. Het feit dat wij meewerken, betekent niet dat we ook verplicht zijn de schade te vergoeden.

## f. Wat gebeurt er als u veel of onduidelijke schaden meldt?

Als u veel of onduidelijke schaden meldt, laten wij u dit weten. Wij mogen dan de afspraken over de verzekering veranderen of de verzekering beëindigen. U krijgt hierover dan binnen een maand na afhandelen van de schade een bericht van ons. Onduidelijke schaden zijn schaden waarbij het niet duidelijk is hoe deze zijn ontstaan.

## 6. Wat verwachten wij van u?

- Dat u zich aan de wet en de afgesproken regels houdt.
- Dat u ons juist informeert. Zowel bij het begin van de verzekering, bij schade en bij het aanpassen van de verzekering.



- Dat u alle veranderingen die voor de verzekering van belang zijn binnen 30 dagen aan ons doorgeeft. Voorbeelden zijn verkoop, verhuizing, veranderingen in het gebruik of in de verzekerde personen, echtscheiding of overlijden en veranderingen in de verzekerde spullen.

## 7. Hoe blijft u goed verzekerd?

### Wij willen dat u goed verzekerd bent.

Uw assurantiadviseur is hiervoor uw aanspreekpunt. U kunt nieuwe gebeurtenissen die misschien invloed hebben op uw verzekeringsbehoefte doorgeven aan uw assurantiadviseur. Uw assurantiadviseur kan dan samen met u vaststellen of de verzekeringen moeten worden aangepast.

Kijkt u de polis die u van ons krijgt goed na. In de polis staan de afspraken die wij met u hebben gemaakt. Ontdekt u fouten in de polis? Geeft u dit dan zo snel mogelijk maar binnen 30 dagen aan uw assurantiadviseur door. Geeft u de fouten niet of niet binnen 30 dagen door? Dan kan dat bij de schade gevolgen hebben.

## 8. Wat bedoelen wij met...?

In de polisvoorwaarden worden soms verzekeringsbegrippen gebruikt. Omdat dit voor de verzekering nodig is, kunnen we dat niet altijd voorkomen. Daarom leggen we ze hieronder uit.

**Aardbeving of vulkanische uitbarsting:** Hiermee bedoelen wij niet alleen de aardbeving of uitbarsting zelf. Maar ook de gevolgen hiervan in de 24 uur die daarop volgen.

**Atoomkernreacties:** Elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

**Molest:** Hieronder verstaan we gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en mouterij. Deze zes vormen van molest en de definities ervan zijn onderdeel van de tekst die door het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 is geregistreerd bij de griffie van de Rechtbank in Den Haag.

**Opzet:** Er is sprake van opzet, als u iets doet of niet doet waarbij u:

- de bedoeling heeft schade te veroorzaken (opzet als oogmerk);
- niet de bedoeling heeft schade te veroorzaken, maar u zeker weet dat er schade ontstaat (opzet met zekerheidsbewustzijn);
- niet de bedoeling heeft schade te veroorzaken, maar u de aanmerkelijke kans dat er schade ontstaat voor lief neemt. En toch handelt u (niet) zo (voorwaardelijk opzet).

Opzet wordt objectief uit de feiten, omstandigheden en/of uw gedragingen afgeleid.

**Overstroming:** Het bezwijken of met water overlopen van dijken, kaden, sluisen of andere waterkeringen. Het maakt niet uit door welke oorzaak. Ook is overstroming het uitstromen van water via scheuren, gaten of andere beschadigingen van waterkeringen.

**U, uw of verzekeringnemer:** De persoon of het bedrijf met wie de verzekering is afgesloten. Dit staat op het polisblad.

**Wij, we, ons of onze:** Algemene Friese Onderlinge Schadeverzekeringsmaatschappij Zevenwouden U.A.