

Allianz Nederland Schadeverzekering

# Allianz Woonverzekering

Algemene verzekeringsvoorwaarden AW 15

# Inhoudsopgave

## Algemene verzekeringsvoorwaarden Woonverzekering

1	Waarvoor bent u verzekerd? _____	3
2.	Welke voorwaarden gelden voor de verzekering? _____	3
3.	Voor wie geldt de verzekering? _____	3
4.	Wat moet u doen bij schade? _____	3
5.	Wanneer betalen we nooit? _____	4
5.1	Schade door opzet of roekeloosheid _____	4
5.2	Schade door overstroming _____	4
5.3	Schade door een aardbeving of vulkaanuitbarsting _____	4
5.4	Schade door georganiseerd geweld (molest) _____	4
5.5	Schade door een atoomkernreactie _____	4
5.6	Schade door slecht onderhoud, fouten in de constructie of bouwvalligheid _____	4
5.7	Als u zich niet houdt aan de voorwaarden van deze verzekering _____	4
6.	Wat betalen we bij terrorisme? _____	4
7.	Hoe stellen we de schade vast? _____	5
8.	Is er een andere verzekering voor deze schade? _____	5
9.	Wanneer betaalt u voor de verzekering? _____	5
10.	Wanneer mogen we de voorwaarden of de premie veranderen? _____	5
11.	Wanneer begint en stopt de verzekering? _____	6
11.1	Wanneer mag u de verzekering stoppen? _____	6
11.2	Wanneer mogen wij de verzekering stoppen? _____	6
11.3	Geld terug als de verzekering stopt _____	7
12.	Wie zijn wij? _____	7
13.	Naar welk adres sturen we onze brieven? _____	7
14.	Wat doen we met uw gegevens? _____	7
15.	Heeft u een klacht? _____	7
16.	Wat doen we bij fraude? _____	7

## 1. Waarvoor bent u verzekerd?

Met deze verzekering bent u verzekerd voor schade aan uw woonhuis of de spullen in uw woonhuis. Het gaat om het adres dat op uw polisblad staat. Op uw polisblad staat ook wat u verzekerd heeft. Daarbij zijn we uitgegaan van de gegevens die u ons heeft gegeven toen u deze verzekering afsloot. Klopt de informatie niet of heeft u ons niet alle informatie gegeven die we nodig hebben? Dan moet u dat aan ons doorgeven.

In de voorwaarden bij uw verzekering staat wanneer we wel en niet betalen. Daarnaast geldt altijd:

- De schade moet zijn ontstaan door een onverwachte en plotselinge gebeurtenis.
- De schade moet zijn ontstaan in de periode waarin deze verzekering geldt.
- U bent alleen verzekerd als die schade het gevolg is van een gebeurtenis waarvan u bij het afsluiten van deze verzekering niet kon weten dat daardoor schade was ontstaan of zou kunnen ontstaan. En als bij het afsluiten van de verzekering ook niet te verwachten viel dat door de gebeurtenis nog schade zou ontstaan.
- Is er sprake van een reeks van onverwachte en plotselinge gebeurtenissen die met elkaar samenhangen? Dan zien wij dat als één gebeurtenis. Van belang is dan het moment waarop de eerste gebeurtenis in de reeks plaatsvond.
- Als er een maximumbedrag op de polis staat, dan betalen we per gebeurtenis nooit meer dan het maximumbedrag.

We betalen niet voor alle schades. Of we betalen, hangt af van de situatie waarin u schade kreeg. Het hangt er ook van af of u zich aan alle voorwaarden heeft gehouden die bij uw verzekering horen. Hieronder staat welke voorwaarden dat zijn. Lees deze voorwaarden goed.

## 2. Welke voorwaarden gelden voor de verzekering?

Voor de verzekering gelden de afspraken uit de volgende documenten en voorwaarden:

- a. Het polisblad of polisbladen en de polisaanhangsels.
- b. De specifieke voorwaarden van de verzekering.  
Dat kunnen zijn: de specifieke verzekeringsvoorwaarden Woonhuis, specifieke verzekeringsvoorwaarden Inboedel en de specifieke verzekeringsvoorwaarden Glas. Op uw polisblad staat welke specifieke voorwaarden bij deze verzekering horen.
- c. De algemene voorwaarden die u nu leest.

De volgorde van de voorwaarden is belangrijk. Kloppen de afspraken uit de verschillende voorwaarden niet met elkaar? Dan geldt de volgorde die hierboven staat. Dan gaan bijvoorbeeld de afspraken op het polisblad voor de afspraken in de specifieke voorwaarden.

## 3. Voor wie geldt de verzekering?

De verzekering geldt voor:

- Degene die de verzekering heeft afgesloten.
- Anderen die we in de specifieke voorwaarden steeds noemen bij artikel 2, 'Voor wie geldt de verzekering?'.  
Iedereen voor wie de verzekering geldt, noemen we in deze voorwaarden 'u'.

## 4. Wat moet u doen bij schade?

Is er iets gebeurd waardoor u schade heeft of kunt krijgen? En moeten we misschien betalen voor die schade? Dan moet u het volgende doen:

- U meldt de gebeurtenis zo snel mogelijk. Doet u dit niet, dan betalen we misschien minder of helemaal niet. Bijvoorbeeld omdat we niet of niet precies kunnen vaststellen wat er is gebeurd. Of omdat de reparatiekosten nu hoger zijn dan direct nadat de gebeurtenis plaatsvond. We betalen ook niet als u de gebeurtenis niet meldt binnen de wettelijke termijn van 3 jaar.
- U doet zo snel mogelijk aangifte bij de politie als u schade heeft door inbraak, diefstal, brandstichting, rellen of vandalisme.
- U doet ook zo snel mogelijk aangifte als u schade aan uw woonhuis heeft doordat iemand tegen uw woonhuis is aangereden.
- U geeft ons zo snel mogelijk alle informatie over wat er gebeurd is. En alle andere informatie die we nodig kunnen hebben om te beoordelen of we moeten betalen.
- U werkt mee aan alles wat we doen om uw schade te regelen. En u doet niets wat voor ons nadelig kan zijn.
- Wilt u iets wat beschadigd is repareren, vervangen of weghalen? Dan overlegt u eerst met ons.
- Hebben we u een brief gestuurd waarin staat hoeveel we voor uw schade betalen? Of dat we niet voor uw schade betalen? En bent u het daar niet mee eens? Laat u ons dat dan zo snel mogelijk weten. Na 3 jaar kunt u niet meer op ons standpunt terugkomen.

## 5. Wanneer betalen we nooit?

In de specifieke voorwaarden bij uw verzekering staat wanneer we wel en niet betalen. Daarnaast betalen we nooit in de volgende situaties:

### 5.1 Schade door opzet of roekeloosheid

We betalen niet als u de schade met opzet heeft veroorzaakt of roekeloos bent geweest.

### 5.2 Schade door overstroming

We betalen niet voor schade door overstroming doordat dijken, kades, sluizen of andere waterkeringen bezwijken of overlopen. Het maakt niet uit waardoor het bezwijken of overlopen van dijken, kades, sluizen of andere waterkeringen is ontstaan.

#### Uitzondering

Ontstaat er brand door de overstroming? Of is er een ontploffing door de overstroming? En heeft u door die brand of ontploffing schade? Dan betalen we wel voor die schade.

### 5.3 Schade door een aardbeving of vulkaanuitbarsting

- We betalen niet voor schade door een aardbeving of vulkaanuitbarsting.
- We betalen ook niet als de schade indirect door een aardbeving of vulkaanuitbarsting is veroorzaakt.
- We betalen ook niet als de schade is ontstaan in de eerste 24 uur nadat de aardbeving of vulkaanuitbarsting begonnen is. Dit geldt niet als u kunt bewijzen dat de schade geen gevolg is van de aardbeving of vulkaanuitbarsting.

### 5.4 Schade door georganiseerd geweld (molest)

We betalen niet voor schade door georganiseerd geweld. Daarmee bedoelen we:

- Een conflict tussen staten en/of georganiseerde groepen waarbij wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen we ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen we een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
- Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid.
- Binnenlandse onlusten. Dit zijn min of meer georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
- Oproer. Dit is een min of meer georganiseerde gewelddadige actie tegen de overheid.
- Mouterij. Dit is een min of meer georganiseerde gewelddadige actie van leden van een groep tegen hun leiders. Bijvoorbeeld van soldaten tegen hun generaals.

### 5.5 Schade door een atoomkernreactie

We betalen niet voor schade door een atoomkernreactie.

We betalen ook niet voor schade die daarmee verband houdt. Het maakt niet uit hoe die atoomkernreactie is ontstaan.

Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie, kernsplijting of radioactiviteit.

### 5.6 Schade door slecht onderhoud, fouten in de constructie of bouwvalligheid

We betalen niet voor schade door slecht onderhoud van het woonhuis. We betalen ook niet voor schade door fouten in de constructie of bouwvalligheid van het woonhuis.

#### Uitzondering

Ontstaat er brand door het slechte onderhoud, de bouwvalligheid of fouten in de constructie? Of is er een ontploffing door deze oorzaken? En heeft u daar schade door? Dan betalen we wel voor die schade.

### 5.7 Als u zich niet houdt aan de voorwaarden van deze verzekering

- Houdt u zich niet aan de afspraken over wat u moet doen bij schade? Of houdt u zich niet aan de andere afspraken uit de voorwaarden? En is dat nadelig voor ons? Dan betalen we minder of niet voor schade.
- Houdt u zich met opzet niet aan de verzekeringsvoorwaarden, met de bedoeling om ons te misleiden? Dan pleegt u fraude en betalen we niet. Hoe we hiermee omgaan leest u in artikel 16, 'Wat doen we bij fraude?'.

## 6. Wat betalen we bij terrorisme?

Voor schade door terrorisme hebben we een verzekering afgesloten bij de NHT, de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. Heeft u schade door terrorisme en moeten we daarvoor volgens onze voorwaarden betalen? Dan betalen we u volgens de voorwaarden van de NHT. Dat kan betekenen dat we u minder betalen bij schade. Als u ons daarom vraagt, sturen we de voorwaarden van de NHT naar u op. U vindt ze ook op [www.terrorisneverzekerd.nl](http://www.terrorisneverzekerd.nl).

## 7. Hoe stellen we de schade vast?

Er zijn drie manieren om de schade vast te stellen:

- We stellen in overleg met u de schade vast.
- We kiezen een deskundige die de schade vaststelt.
- Wij kiezen een deskundige en u kiest een deskundige.  
Deze twee deskundigen doen het volgende:
  - Ze kiezen samen een derde deskundige, voordat ze de schade vaststellen. De derde deskundige hebben ze alleen nodig als ze het samen niet eens worden.
  - Daarna stellen ze allebei apart de schade vast. Ze noemen dus ieder een bedrag.
  - Samen proberen ze het eens te worden over een bedrag.
  - Worden ze het eens? Dan is de schade vastgesteld.
  - Worden ze het niet eens? Dan stelt de derde deskundige het bedrag van de schade definitief vast. Dit bedrag moet liggen tussen de bedragen die de eerste twee deskundigen hebben vastgesteld.

## 8. Is er een andere verzekering voor deze schade?

We betalen niet voor de schade als u de schade via een andere verzekering vergoed krijgt. Of als u de schade via een andere verzekering vergoed zou krijgen als u de verzekering van Allianz nooit had gehad.

Staat dit ook in de voorwaarden die bij die andere verzekering horen? Of wordt in de voorwaarden van die verzekering hetzelfde bedoeld? Of lukt het u niet om de andere verzekeraar de schade te laten regelen? Dan regelen wij de schade. Als we de schade hebben geregeld, kunnen we de andere verzekeraar vragen om de schade aan ons te betalen. U moet daaraan meewerken.

## 9. Wanneer betaalt u voor de verzekering?

Voor de verzekering betaalt u een bedrag. Dit bedrag bestaat uit premie, kosten en assurantiebelasting. Belangrijk is de betalings-termijn die u met ons heeft afgesproken. Dat kan zijn per maand, kwartaal, halfjaar of jaar. U moet het hele bedrag altijd vooruit betalen.

- Heeft u 30 dagen nadat u moest betalen, nog niet betaald? Of heeft u dan nog niet het hele bedrag betaald? Dan krijgt u een brief om u aan de betaling te herinneren. In die brief staat dat u nog 14 dagen de tijd krijgt om te betalen.
- Heeft u na die 14 dagen nog niet het hele bedrag betaald? Dan bent u vanaf dat moment niet meer verzekerd.
- Betaalt u alsnog het hele bedrag? En betaalt u ook de rente en de kosten die we hebben gemaakt om u te laten betalen? Dan bent u weer verzekerd vanaf de dag nadat we het geld op onze rekening hebben gekregen. Behalve als we u intussen een brief hebben gestuurd waarin staat dat we de verzekering stoppen.

## 10. Wanneer mogen we de voorwaarden of de premie veranderen?

Aan het begin van de verzekering heeft u ons informatie gegeven. Met deze gegevens hebben we de premie en de voorwaarden bepaald. Veranderen deze gegevens, dan mogen we de premie en de voorwaarden veranderen.

We mogen de premie en/of de voorwaarden ook veranderen als we dat voor alle verzekeringen van Allianz tegelijk doen. Of voor een bepaalde soort verzekeringen. Of voor een specifieke groep verzekeringen binnen een bepaalde soort. We kunnen de premie en de voorwaarden veranderen bij verlenging van uw verzekering of tussentijds. Als we de premie en/of voorwaarden veranderen, dan sturen we u hierover van tevoren een brief.

### **Verandering van de premie en/of voorwaarden bij verlenging van uw verzekering**

Als we de premie en/of de voorwaarden van uw verzekering veranderen op het moment dat die verlengd wordt, gaan de veranderingen in op de dag van de verlenging.

### **Verandering van de premie en/of voorwaarden tijdens de looptijd van de verzekering**

In bijzondere gevallen kan het nodig zijn dat wij tussentijds de premie en/of voorwaarden veranderen. Bijvoorbeeld omdat er iets verandert in de wet. Wanneer we tussentijds de premies en/of voorwaarden veranderen, dan laten wij u dat altijd van tevoren weten met een brief. Hierin staat wat we veranderen en waarom. In die brief staat ook de datum waarop de verandering ingaat.

### **Bent u het eens met de verandering?**

Als u het eens bent met de verandering, dan hoeft u niets te doen. De verandering gaat in op de datum die in onze brief staat.

### **Bent u het niet eens met de verandering?**

Als u het niet eens bent met de verandering, dan mag u die weigeren. Dit kan tot uiterlijk 30 dagen nadat de verandering ingaat

- Weigert u vóór de datum waarop de verandering ingaat? Dan stopt de verzekering op de datum die in onze brief staat.
- Weigert u ná de datum waarop de verandering ingaat? Dan stopt de verzekering op de datum van uw weigering.
- Weigert u meer dan 30 dagen ná de datum waarop de verandering ingaat? Dan stopt de verzekering niet en geldt de verandering ook voor u.

### **U mag niet alle veranderingen weigeren:**

- U mag de verandering niet weigeren als er iets in de wet verandert en we daarom de voorwaarden of de premie moeten veranderen.
- U mag de verandering ook niet weigeren als u minder gaat betalen terwijl de voorwaarden hetzelfde blijven. Of als we de voorwaarden verbeteren terwijl u evenveel blijft betalen.
- U mag de verandering ook niet weigeren als een premie verhoging het gevolg is van een in de voorwaarden met u afgesproken verandering. Voorbeelden hiervan zijn indexering of een kortingsregeling of een toeslagregeling.

## **11. Wanneer begint en stopt de verzekering?**

De verzekering begint op de datum die op uw polis staat. Op de polis staat ook hoe lang de verzekering loopt. Daarna verlengen we de verzekering automatisch met de termijn die we met u hebben afgesproken. De verzekering stopt als wij die stoppen of als u die stopt. U mag de verzekering stoppen met een brief of een e-mail. Wij doen dit altijd met een brief. U kunt de verzekering alleen stoppen als u degene bent die de verzekering heeft afgesloten. U en wij mogen de verzekering niet zomaar stoppen. Hieronder staat wanneer dat wel mag.

### **11.1 Wanneer mag u de verzekering stoppen?**

Dit mag in de volgende situaties:

- Op de polis staat de periode waarvoor de verzekering geldt. Aan het einde van die periode mag u de verzekering stoppen. Maar alleen als u ons minstens 2 maanden voor het einde van de periode een brief of e-mail stuurt.
- Als uw verzekering met een jaar verlengd is. Stuur ons dan een brief of e-mail als u de verzekering wilt stoppen. De verzekering stopt dan 1 maand na uw brief of e-mail.
- Veranderen we de voorwaarden of verhogen we de premie? En bent u het daar niet mee eens? Dan mag u in veel gevallen de verandering weigeren. De verzekering stopt dan. Hoe dit werkt leest u in artikel 10, 'Wanneer mogen we de voorwaarden of de premie veranderen?'
- Heeft u een brief van ons gehad waarin staat dat we de verzekering stoppen? En doen we dat omdat u ons verkeerde informatie heeft gegeven toen u de verzekering afsloot? Of omdat u ons toen niet alle informatie heeft gegeven? Dan mag u ook zelf de verzekering stoppen op een eerdere datum die u kiest. Stuur ons daarvoor een brief of e-mail met de datum waarop u de verzekering wilt stoppen. Dit moet u dan doen binnen 2 maanden nadat u onze brief heeft gehad. Zet u geen datum in uw brief of e-mail? Dan stoppen we de verzekering op de datum waarop u de brief of e-mail heeft verstuurd.
- Als u schade heeft gehad en we daarvoor betaald hebben. Of als we u hebben meegedeeld dat wij uw schade afwijzen en dus niet voor de schade gaan betalen. Stuur ons dan binnen 30 dagen na onze betaling of afwijzing een brief of e-mail. De verzekering stopt niet eerder dan 2 maanden na de datum van uw brief of e-mail.

- Heeft u een nieuwe verzekering bij ons afgesloten maar wilt u deze toch niet hebben? Dan mag u de verzekering stoppen. Stuur ons hierover een brief of e-mail. Het is dan alsof u de verzekering nooit heeft gekregen. U moet zich wel aan de volgende voorwaarden houden:
  - U moet de verzekering binnen 14 dagen stoppen vanaf de dag dat u de polis heeft gekregen.
  - U heeft de verzekering voor minimaal een jaar bij ons afgesloten.
  - U heeft ons op dat moment nog niet gevraagd om voor schade te betalen.
  - U heeft de verzekering voor uzelf afgesloten en niet voor uw bedrijf.

### **11.2 Wanneer mogen wij de verzekering stoppen?**

Dit mag in de volgende situaties:

- Op de polis staat de periode waarvoor de verzekering geldt. Aan het einde van de periode mogen we de verzekering stoppen. Maar alleen als we u minstens 2 maanden voor het einde van die periode laten weten dat de verzekering stopt. We moeten u daarvoor een brief sturen.
- Als u schade heeft gehad en we daarvoor betaald hebben. Of als we u hebben meegedeeld dat wij uw schade afwijzen en dus niet voor de schade gaan betalen. We sturen u dan binnen 30 dagen na onze betaling of afwijzing een brief. De verzekering stopt niet eerder dan 2 maanden na de datum van onze brief.
- Als u ons vraagt om te betalen voor een schade, maar met opzet niet eerlijk bent over wat er is gebeurd. Of als een ander die met de verzekering is verzekerd met opzet niet eerlijk is over wat er is gebeurd. U pleegt dan fraude. We mogen de verzekering dan stoppen. We sturen u hierover een brief. De verzekering stopt 14 dagen nadat we u de brief hebben gestuurd. Hoe we omgaan met fraude kunt u lezen in artikel 16 "Wat doen we bij fraude?"
- Als u niet op tijd voor de verzekering heeft betaald. Heeft u 3 maanden na de dag dat u had moeten betalen nog niet het hele bedrag betaald? Dan stoppen we de verzekering op een datum die wij kiezen. U moet nog steeds betalen voor de verzekering totdat die stopt.
- Heeft u ons verkeerde informatie gegeven toen u de verzekering afsloot? Of heeft u ons toen niet alle informatie gegeven? Dan moet u de juiste informatie alsnog zo snel mogelijk doorgeven. Geeft u die informatie niet door en ontdekken wij achteraf dat uw informatie niet klopt? Dan kan dat tot gevolg hebben dat wij niet betalen wanneer u schade heeft.

Bovendien hebben wij in twee gevallen het recht de verzekering te stoppen:

- U heeft ons met opzet misleid.
- Wij zouden de verzekering niet hebben gesloten als u ons meteen de juiste informatie had gegeven.

Als wij de verzekering stoppen, dan sturen wij u een brief. Dat doen we binnen 2 maanden nadat we hebben ontdekt dat uw informatie niet klopt. De verzekering stopt dan op de datum genoemd in deze brief.

### 11.3 Geld terug als de verzekering stopt

Bent u degene die de verzekering heeft afgesloten? En stopt de verzekering terwijl u deze al vooruit had betaald? Dan krijgt u een bedrag terug dat redelijk is. Behalve als de verzekering stopt omdat u ons met opzet heeft misleid. Dan krijgt u niets terug.

## 12. Wie zijn wij?

Wij zijn Allianz Nederland Schadeverzekering, onderdeel van Allianz Benelux N.V. Ons postadres is Postbus 64, 3000 AB Rotterdam. Onze website is: [www.allianz.nl](http://www.allianz.nl). We zijn ingeschreven in het Handelsregister in Rotterdam onder nummer 59395435. En we staan in het register van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12042158.

## 13. Naar welk adres sturen we onze brieven?

Als we u een brief sturen, dan sturen we deze naar het laatste adres dat we van u hebben. Of we sturen de brieven naar uw verzekeringsadviseur. Volgens de wet hebben we dan voldoende ons best gedaan om u te bereiken. Als uw adres verandert, moet u dit zo snel mogelijk aan ons doorgeven.

## 14. Wat doen we met uw gegevens?

We behandelen uw persoonlijke gegevens zorgvuldig. We doen dit volgens de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. U kunt de gedragscode lezen op de website van het Verbond van Verzekeraars: [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

We gebruiken uw gegevens voor het volgende:

- Om het mogelijk te maken de verzekering af te sluiten.
- Om de verzekering te kunnen uitvoeren en te beheren.
- Om ons te helpen bij klantonderzoek.
- Om fraude te voorkomen en te bestrijden.
- Om ons aan de wet te houden.

Soms wisselen we uw gegevens uit met bedrijven waarmee wij samenwerken. Met deze bedrijven hebben wij afspraken gemaakt om zorgvuldig met uw gegevens om te gaan.

We kunnen de Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem) vragen uw gegevens te bewaren. Deze stichting gebruikt de gegevens om fraude te voorkomen en risico's voor verzekeraars te beperken. In het privacyreglement van deze stichting staat hoe wij en de stichting met uw gegevens moeten omgaan. Meer informatie vindt u op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Het postadres van de stichting is: Stichting CIS, Postbus 91627, 2509 EE Den Haag.

Wilt u weten welke gegevens wij van u bewaren? Of wilt u fouten verbeteren of gegevens laten verwijderen? Neem dan contact op met onze functionaris gegevensbescherming. E-mailadres: [FG-WBP@allianz.nl](mailto:FG-WBP@allianz.nl), postadres: Postbus 64, 3000 AB Rotterdam.

Het komt voor dat ons privacybeleid wijzigt. Kijkt u op [www.allianz.nl/privacy](http://www.allianz.nl/privacy) voor de volledige, actuele tekst over ons privacy-beleid.

## 15. Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht over de verzekering? Neemt u dan eerst contact op met uw verzekeringsadviseur. Kan uw verzekeringsadviseur de klacht niet voor u oplossen? Geef uw klacht dan aan ons door via onze website: [www.allianz.nl/service/klachten](http://www.allianz.nl/service/klachten).

U kunt ook een brief aan onze directie sturen. Het postadres is:

Allianz Nederland Schadeverzekering  
T.a.v. de directie  
Postbus 64  
3000 AB Rotterdam

Bent u niet tevreden met onze reactie? Dan kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U moet dit doen binnen 3 maanden nadat u onze reactie heeft gekregen. Het Kifid is een onafhankelijke organisatie die klachten beoordeelt. Het postadres is:

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag

Het Kifid heeft ook een website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

U kunt ook naar een Nederlandse rechter gaan. Voor deze verzekering geldt het Nederlandse recht.

## 16. Wat doen we bij fraude?

We accepteren geen enkele vorm van fraude. We spannen ons in om fraude te voorkomen en te bestrijden. Als blijkt dat er sprake is van fraude doen we het volgende:

- We betalen niet voor uw schade.
- Als we al iets aan u betaald hebben, moet u dat aan ons terugbetalen.
- We stoppen deze verzekering en alle andere verzekeringen die u bij ons heeft.
- Als we (onderzoeks)kosten hebben gemaakt door de fraude, moet u die aan ons betalen.
- We doen in principe aangifte bij de politie.
- We registreren de fraude in diverse databanken, zoals in onze gebeurtenissenadministratie, het incidentenregister en het Centraal Informatie Systeem (CIS) van het Verbond van Verzekeraars. Meer informatie vindt u op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Op die manier waarschuwen wij de markt en voorkomen we dat iemand die fraude pleegt zich zomaar ergens anders kan verzekeren.

