

Algemene voorwaarden schadeverzekeringen (AVS-2001)

Wat vindt u in deze voorwaarden?

In deze Algemene voorwaarden schadeverzekeringen vindt u de algemene regels en uitleg die voor alle VvAA schadeverzekeringen gelden. Deze voorwaarden beschrijven de algemene rechten en de verplichtingen van VvAA, van de verzekeringnemer en van de verzekerde(n) bij het sluiten van een schadeverzekering.

Daarnaast heeft iedere verzekering haar eigen verzekeringsvoorwaarden (ook wel genoemd: Bijzondere voorwaarden). Daarin staan regels, dekkingssomschrijvingen en uitleg die speciaal voor die verzekering gelden. Verder kunnen op uw polisblad ook nog speciale bepalingen staan: de zogenoemde clauses. Soms komt het voor dat de verschillende voorwaarden elkaar tegenspreken. Dan gaan de clauses op uw polisblad vóór de verzekeringsvoorwaarden. En die gaan weer vóór deze Algemene voorwaarden schadeverzekeringen.

Hulpverlening buitenland

Hebt u minstens één schadeverzekering bij VvAA afgesloten waarbij deze Algemene voorwaarden horen? Dan hebt u ook recht op de extra dekking 'Hulpverlening buitenland' zoals beschreven in deze Algemene voorwaarden schadeverzekeringen.

Leeswijzer

- Daar waar in de verzekeringsvoorwaarden staat dat mededelingen schriftelijk moeten worden gedaan, kunt u voor 'schriftelijk' ook 'digitaal' lezen als u vooraf bij ons heeft aangegeven dit liever elektronisch te doen (per e-mail).
- Daar waar in de verzekeringsvoorwaarden 'polis' staat, bedoelen wij 'polisblad'.

INHOUDSOPGAVE

Artikel	pagina	Artikel	pagina
1. BEGRIPPEN	3	9. WIJZIGINGEN VAN DE PREMIE OF DE VERZEKERINGS-VOORWAARDEN	8
2. WAT GEBEURT ER ALS U MEERDERE VERZEKERINGEN HEBT? (SAMENLOOP)	5	9.1. Jaarlijkse aanpassing van uw premie of verzekeringsvoorwaarden	8
2.1. Meerdere verzekeringen	5	9.2. Hoe informeren wij u over wijzigingen?	8
2.2. Melding van andere verzekeringen	5	9.3. Wat kunt u doen als u het niet eens bent met de wijziging?	8
3. UITGANGSPUNTEN VAN DE VERZEKERING	5	9.4. Welke wijzigingen moet u aan ons doorgeven? (Risicowijziging)	8
3.1. Zorg dat u ons juist en volledig informeert	5	9.4.1. Risicovermindering	8
3.2. Wat gebeurt er als u ons niet juist en volledig hebt geïnformeerd?	5	9.4.2. Risicoverzuring	9
3.3. Onzekerheidseis	5	9.5. Wat gebeurt er als u ons niet op tijd informeert over een risicoverzuring?	9
4. BEGIN, LOOPTIJD EN EINDE VAN DE VERZEKERING	5	10. UW ADRES	9
4.1. Wanneer begint de verzekering?	5	11. HOE GAAN WIJ OM MET UW PERSOONSgegevens?	9
4.2. Hoe lang loopt de verzekering? (Verzekeringsduur)	5	11.1. Gebruik van uw persoonsgegevens	9
4.3. Wanneer eindigt de verzekering?	5	11.2. Gegevensbescherming	9
4.4. Beëindiging en opzegtermijn	5	12. WAT KUNT U DOEN ALS U HET NIET MET ONS EENS BENT? (TOEPASSELIJK RECHT EN KLACHTEN)	10
4.4.1. Overige opzegging door ons	6	12.1. Nederlands recht	10
4.4.2. Einde verzekering zonder opzegging of opzeggingstermijn	6	12.2. Klachtenregeling - Wat kunt u doen als u een klacht heeft?	10
4.4.3. Lidmaatschap van Vereniging VvAA	6	EXTRA DEKKINGSCLAUSULE 'HULPVERLENING BUITENLAND'	10
4.4.4. Bedenktijd	6	Extra begrippen in deze dekking:	10
5. ALGEMENE VERPLICHTINGEN BIJ SCHADE	6	1. ARTSEN ALARM SERVICE (AAS)	10
5.1. Wat moet u doen bij een schade?	6	1.1. Wat is AAS?	10
5.2. Hoe wikkelen wij de schade af?	6	1.2. Wat doet AAS?	10
5.3. Wat gebeurt er als u niet aan de verplichtingen bij schade voldoet?	6	1.3. Aansprakelijkheid AAS	10
5.4. Contra-expertise	6	1.4. Hoe bereikt u AAS?	10
6. BEPERKING VAN DE DEKKING BIJ TERRORISME	7	2. WIE ZIJN VERZEKERD?	11
7. WANNEER ONTVANGT U GEEN SCHADEVERGOEDING? (ALGEMENE UITSLUITINGEN)	7	3. WANNEER BENT U VERZEKERD?	11
7.1. Bijzondere oorzaken van een schade	7	4. WAARVOOR BENT U VERZEKERD?	11
7.2. Bijzondere omstandigheden bij een schade	7	4.1. Ziekte of ongeval	11
7.2.1. Opzettelijke misleiding	7	4.2. Overlijden in het buitenland	11
7.2.2. Eigen schuld, opzet, bewuste roekeloosheid	7	4.2.1. Overlijden en repatriëring	11
7.2.3. Fraude	7	4.2.2. Overlijden en begrafenis of crematie ter plaatse	11
7.3. Cessie en/of verpanding	7	4.3. Terugroeping naar Nederland	11
7.4. Wanneer kunt u geen schadevergoeding meer krijgen? (Verjaring)	8	4.4. Overige hulpverlening	12
8. BETALING VAN DE PREMIE	8	4.5. Communicatiekosten	12
8.1. Betaling van premie altijd vooraf	8	5. FINANCIËLE GARANTIES EN BETALINGEN AAN AAS	12
8.2. Gevolgen van het niet (op tijd) betalen van de eerste premie	8	5.1. Financiële garanties bij niet-verzekerde hulp	12
8.3. Gevolgen van het niet (op tijd) betalen van de vervolgpremie	8	5.2. Betalingen aan AAS	12
8.4. Premiebetaling bij tussentijdse wijzigingen in de verzekering	8	Vergoedingsoverzicht	12
8.5. Terugbetaling van premie	8		

Klik op het betreffende artikel en ga meteen naar de juiste pagina of maak gebruik van de pijlen om door de pagina's te bladeren.

ARTIKEL 1. BEGRIPPEN

Hieronder vindt u de uitleg van belangrijke begrippen in deze verzekeringsvoorwaarden.

1.1. Artsen Alarm Service (AAS)

Onze hulpverleningsinstantie die u - afhankelijk van uw verzekering - hulp en advies kan geven in binnenland en/of buitenland.

1.2. Atoomkernreactie

Iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusie, kernsplijting, kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

1.3. Eigen risico

Het deel van de schade dat u zelf moet betalen.

1.4. Familieleden 1e, 2e en 3e graad

1^e graad: partner, (schoon)ouders, kinderen en partners van uw kinderen.

2^e graad: kleinkinderen, grootouders, broers, zwagers en (schoon)zussen.

3^e graad: ooms en tantes.

1.5. Fraude

Ieder handelen of nalaten met de opzet om ons te misleiden bij de totstandkoming en/of uitvoering van een verzekering.

1.6. Gebeurtenis

Elk plotseling en onvoorzien voorval of elke reeks met elkaar samenhangende voorvallen waaruit voor ons een schadevergoedingsverplichting kan voortvloeien.

1.7. Geldigheidsduur

De periode vanaf de ingangsdatum van uw verzekering tot de einddatum.

1.8. Handelen of nalaten

Een handelen (doen) of nalaten (niet doen) van een verzekerde waaruit voor ons een schadevergoedingsverplichting kan voortvloeien. Hiermee bedoelen wij ook een schadevoorzakend feit dat voor rekening van de verzekerde komt volgens de wet of volgens de geldende maatschappelijke opvattingen.

1.9. Hoofdpremievalidatum

Dit is de datum waarop wij jaarlijks de premie van uw verzekering(en) vaststellen. Als wij uw verzekering niet verlengen, is dit tevens de einddatum.

1.10. Kerninstallatie

Een kerninstallatie zoals gedefinieerd in het Verdrag van Parijs 1960 inzake wettelijke aansprakelijkheid op het gebied van kernenergie.

1.11. Kinderen

Eigen en/of geadopteerde kinderen, pleeg- en stiefkinderen.

1.12. Molest

Georganiseerd geweld. Het gaat om schade veroorzaakt door:

- a. Gewapend conflict: een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- b. Burgeroorlog: georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waarbij een groot deel van de inwoners betrokken is.
- c. Opstand: georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
- d. Binnenlandse onlusten: georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
- e. Oproer: een georganiseerde plaatselijke, gewelddadige groep die tegen de overheid is.
- f. Mouterij: een georganiseerde gewelddadige actie van leden van een gewapende macht (bijvoorbeeld het leger), gericht tegen de leiding van de groep.

1.13. Natuurramp

Door natuurkrachten veroorzaakte ramp. Hieronder vallen in ieder geval aardbeving, vulkanische uitbarsting, overstroming, vloedgolf, hagel, lawine en orkaan.

1.14. Nederland

Het land Nederland. Onder Nederland wordt niet mede verstaan Aruba, Curaçao, Sint Maarten, Bonaire, Sint Eustatius of Saba.

1.15. Ongeval

Een plotseling optredende, ongewilde en onvoorziene gebeurtenis die leidt tot materiële schade, medisch vast te stellen letsel, of overlijden. Een ongeval dat is ontstaan door een al bestaande ziekte, kwaal of gebrek bij de verzekerde valt ook onder deze definitie.

1.16. Partner

Uw echtgenoot, echtgenote, geregistreerd partner of degene met wie u duurzaam samenwoont.

1.17. Polisblad

Uw verzekeringsbewijs. Een schriftelijk (of digitaal) document waarop u bijvoorbeeld informatie vindt over wie verzekerd is, de looptijd van uw verzekering, de premie en welke verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn. Op uw polisblad kunnen speciale bepalingen staan (clausules) die een aanvulling zijn op de verzekeringsvoorwaarden.

1.18. Premiebetaaldatum

De uiterste datum waarop u de eerste premie of de vervolgpremie verschuldigd bent. De eerste premie is de premie die u moet betalen bij het ingaan van uw verzekering. De vervolgpremie is de premie die u moet betalen tijdens de looptijd van uw verzekering.

1.19. U/uw

Degene die de verzekering met ons heeft afgesloten (de verzekeringnemer) en/of degene voor wie de verzekering geldt (de verzekerden).

1.20. Verzekerde(n)

De persoon of personen die bij ons verzekerd is/zijn. Dat kan degene zijn die de verzekering heeft afgesloten (verzekeringnemer), maar ook ieder ander die volgens de verzekeringsvoorwaarden of het polisblad verzekerd is.

1.21. Verzekering

Een overeenkomst tussen u (de verzekeringnemer) en ons (VvAA). U betaalt ons premie. Wij verbinden tot het doen van één of meer schadevergoedingen of prestaties als zich een verzekerde gebeurtenis voordoet. Uw verzekering bestaat uit een polisblad en de verzekeringsvoorwaarden.

1.22. Verzekeringnemer

De natuurlijke persoon of rechtspersoon met wie wij de verzekering afsluiten. De verzekeringnemer staat genoemd op het polisblad en moet in Nederland zijn gevestigd.

1.23. Verzekeringsjaar

De periode van twaalf maanden vanaf de ingangsdatum tot en met de einddatum van uw verzekering, en elke aansluitende periode van dezelfde duur.

1.24. Verzekeringsvoorwaarden

De spelregels van de verzekering die wij met u hebben afgesproken. De verzekeringsvoorwaarden beschrijven de dekking van uw verzekering en de uitzonderingen daarop, evenals de rechten en plichten die uit uw verzekering voortvloeien. Het is verstandig om de verzekeringsvoorwaarden goed door te nemen.

1.25. VvAA ('wij')

VvAA schadeverzekeringen N.V. (VvAA) is de verzekeraar waarmee u uw verzekering afsluit. VvAA is gevestigd aan de Orteliuslaan 750 in Utrecht. Het AFM-vergunningnummer van VvAA is 12000452, het KvK-nummer 30027690. Overal waar in deze verzekeringsvoorwaarden 'wij', 'ons' of 'onze' staat, bedoelen wij VvAA.

ARTIKEL 2. WAT GEBEURT ER ALS U MEERDERE VERZEKERINGEN HEBT? (SAMENLOOP)

2.1. Meerdere verzekeringen

Er is geen dekking indien en voor zover de schade wordt gedekt door een andere verzekering of daaronder gedekt zou zijn indien de VvAA schadeverzekering niet zou hebben bestaan. Dit geldt ook voor een eigen risico van een andere verzekering. Hierbij maakt het niet uit welke verzekering als eerste is afgesloten. Wij vergoeden in totaal nooit meer dan de werkelijke schade, ook niet als u meer verzekeringen bij ons hebt afgesloten. Deze bepaling is niet van toepassing op ongevallenverzekeringen.

2.2. Melding van andere verzekeringen

Zodra u op de hoogte bent - of kunt zijn - van het ontstaan van een gebeurtenis die voor ons tot een schadevergoedingsplicht of prestatie kan leiden, moet u ons informeren over uw verzekeringen bij andere verzekeraars die daarop ook (deels) betrekking hebben. Doet u dat niet of niet tijdig, dan kan dat gevolgen hebben voor uw verzekering en/of uw schadevergoeding door ons.

ARTIKEL 3. UITGANGSPUNTEN VAN DE VERZEKERING

3.1. Zorg dat u ons juist en volledig informeert

Uw verzekering sluiten wij af op grond van de feiten en de informatie die u ons hebt meegedeeld bij de aanvraag. Het gaat ons om feiten die u kent of hoort te kennen, en waarvan u weet of hoort te begrijpen dat het meedelen daarvan belangrijk is voor de af te sluiten verzekering. Daarnaast wordt uw verzekering gesloten op grond van eventuele aanvullende gegevens uit een inspectierapport, een medische keuring of andere verstrekte gegevens.

Al deze mededelingen, gegevens en verklaringen - in welke vorm dan ook - vormen samen de grondslag van uw verzekering.

3.2. Wat gebeurt er als u ons niet juist en volledig hebt geïnformeerd?

Bent u de mededelingsplicht uit artikel 3.1 niet nagekomen? En zouden wij uw verzekering met kennis van de ware stand van zaken niet of niet tegen dezelfde premie en/of voorwaarden hebben gesloten? Dan mogen wij uw verzekering binnen twee maanden na de ontdekking hiervan:

- a. tegen een andere premie en/of andere voorwaarden voortzetten, of de schadevergoeding aanpassen;
- b. met onmiddellijke ingang opzeggen als:
 - u ons opzettelijk hebt misleid;
 - wij met kennis van de ware stand van zaken uw verzekering niet hadden afgesloten.

Uw verzekering eindigt dan op de datum die in het opzeggingsbericht is genoemd.

3.3. Onzekerheidseis

De verzekering voldoet aan de onzekerheidseis zoals beschreven in artikel 7:925 van het Burgerlijk Wetboek, als de schade het gevolg is van een gebeurtenis waarbij voor partijen op het moment van het afsluiten van de verzekering onzeker was of daaruit een schade zou ontstaan.

ARTIKEL 4. BEGIN, LOOPTIJD EN EINDE VAN DE VERZEKERING

4.1. Wanneer begint de verzekering?

De ingangsdatum van uw verzekering staat op uw polisblad. Dit is de eerste dag dat u dekking hebt. De dekking gaat in vanaf 00.00 uur, tenzij u iets anders met ons hebt afgesproken.

4.2. Hoe lang loopt de verzekering? (Verzekeringsduur)

Uw verzekering loopt vanaf de ingangsdatum tot en met de einddatum. Deze periode is één jaar, tenzij u iets anders met ons hebt afgesproken. Wij verlengen uw verzekering automatisch na afloop van het verzekeringsjaar met eenzelfde periode, tenzij uw verzekering door u of ons is opgezegd. U kunt uw verzekering op ieder moment opzeggen.

4.3. Wanneer eindigt de verzekering?

De einddatum van de verzekering staat op het polisblad, daar ook wel genoemd hoofdpremievalidatum.

4.4. Beëindiging en opzegtermijn

- U kunt uw verzekering dagelijks bij ons opzeggen. U hebt geen opzegtermijn.
- Wij kunnen uw verzekering beëindigen op de einddatum. Voor ons geldt een opzegtermijn van twee maanden.

4.4.1. Overige opzegging door ons

- a. Wij kunnen uw verzekering per direct opzeggen:
 - als u de mededelingsplicht uit artikel 3.1 niet bent nagekomen en wij met ware kennis van zaken uw verzekering niet zouden hebben gesloten;
 - als u ons opzettelijk hebt misleid;
 - indien na de eerste aanmaning wederom tijdige betaling van de (vervolg)premie uitblijft.
- b. Wij kunnen uw verzekering beëindigen op de einddatum met een opzegtermijn van twee maanden.

In alle gevallen ontvangt u van ons een bericht. Hierin staat waarom en vanaf welke datum uw verzekering stopt.

4.4.2. Einde verzekering zonder opzegging of opzeggingstermijn

Uw verzekering eindigt direct en zonder dat hiervoor verdere handelingen nodig zijn van u of van ons als:

- a. u geen belang meer hebt bij het verzekerde risico;
- b. u langer dan drie maanden niet in Nederland woont of gaat wonen, tenzij u iets anders met ons hebt afgesproken;
- c. aan u een (voorlopige) surseance van betaling is verleend;
- d. uw faillissement is uitgesproken.

4.4.3. Lidmaatschap van Vereniging VvAA

Het (buitengewoon) lidmaatschap van Vereniging VvAA is een voorwaarde om bij ons verzekerd te kunnen zijn. Als u geen (buitengewoon) lid meer bent van Vereniging VvAA, beëindigen wij uw verzekering na afloop van het dan lopende verzekeringsjaar. Daarbij hanteren wij een opzegtermijn van twee maanden.

4.4.4. Bedenktijd

U hebt veertien dagen bedenktijd vanaf de datum van het afsluiten van uw verzekering. In die periode kunt u, zonder enige verplichting, uw verzekering ongedaan maken. Uw verzekering is in dat geval nooit van kracht geweest. U hoeft dan ook geen kosten of premie te betalen. De premie die u al hebt betaald, betalen wij dan volledig terug.

ARTIKEL 5. ALGEMENE VERPLICHTINGEN BIJ SCHADE

5.1. Wat moet u doen bij een schade?

U bent bij een - gebeurtenis die kan leiden tot - schade verplicht:

- a. de schade zoveel mogelijk te voorkomen of te beperken;
- b. elke aanspraak of omstandigheid waaruit (mogelijk) een verplichting voor ons kan voortvloeien onmiddellijk aan ons te melden (uiterlijk binnen vijf dagen, of zoveel later als melden voor het eerst redelijkerwijs mogelijk is);
- c. het schadeaangifteformulier zo nauwkeurig mogelijk in te vullen, te ondertekenen en zo snel mogelijk terug te sturen of mailen;
- d. alle door of namens ons gevraagde inlichtingen en stukken te verstrekken, zodat wij de schadevergoedingsverplichting kunnen beoordelen;
- e. bij inbraak, diefstal, verduistering, vandalisme, beroving, afpersing, joyriding of een ander strafbaar feit, aangifte te doen bij de politie. Het bewijs van aangifte moet u aan ons kunnen tonen;
- f. volledig mee te werken aan de schaderegeling en eventuele gerechtelijke procedures en de regie daarvan aan ons over te laten;
- g. geen schuld of aansprakelijkheid te erkennen, en ook verder niets te doen of na te laten dat uw en onze belangen kan benadelen. Er is geen sprake van belangenbenadeling bij een terechte erkenning van aansprakelijkheid of als het alleen gaat om het bevestigen van feiten.

5.2. Hoe wikkelen wij de schade af?

- a. Alleen wij hebben het recht vorderingen te erkennen, af te wijzen en de schade te regelen.
- b. Wij mogen de verzekerde tegen wie een strafvervolgning of tuchtrechtelijke procedure wordt ingesteld door een advocaat laten bijstaan, ook als de verzekeringsvoorwaarden ons daartoe niet verplichten.
- c. Wij mogen benadeelden rechtstreeks schadeloos stellen en met hen schikkingen treffen.
- d. Als wij schade en/of kosten vergoeden, gaan alle rechten en vorderingen met betrekking tot de betaalde schade en/of kosten op ons over.

5.3. Wat gebeurt er als u niet aan de verplichtingen bij schade voldoet?

Als één of meer van de bepalingen uit artikel 5.1 en artikel 5.2 niet zijn nagekomen en wij daardoor in onze belangen zijn geschaad, kan dat gevolgen hebben voor de toekenning van de schadevergoeding.

5.4. Contra-expertise

De kosten van inschakeling van een contra-expert vergoeden wij, voor zover deze kosten niet hoger zijn dan die van onze eigen experts. Zijn de kosten van een contra-expert hoger dan de kosten van onze eigen expert? Dan toetsen wij of de meerkosten redelijk zijn. Zo ja, dan kunnen wij besluiten om ook de meerkosten te vergoeden.

ARTIKEL 6. BEPERKING VAN DE DEKKING BIJ TERRORISME

Als er een gebeurtenis heeft plaatsgevonden die direct of indirect verband houdt met terrorisme, kunnen wij uw schadevergoeding of uitkering beperken tot het bedrag dat wij daarvoor van de NHT (Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V.) ontvangen. Meer informatie hierover leest u in het 'Clausuleblad terrorismedekking bij de Nederlandse herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT)'. Dit kunt u kosteloos bij ons opvragen. U kunt dit clausuleblad ook direct bekijken en downloaden op de website van de NHT: <https://nht.vereende.nl>

ARTIKEL 7. WANNEER ONTVANGT U GEEN SCHADEVERGOEDING? (ALGEMENE UITSLUITINGEN)

7.1. Bijzondere oorzaken van een schade

Wij dekken geen schade en/of kosten die:

- a. direct of indirect verband houden met molest. Wanneer u tijdens een onder molest vallende gebeurtenis schade lijdt, keren wij alleen een schadevergoeding uit als u kunt bewijzen dat de schade niets met deze gebeurtenis te maken had;
- b. veroorzaakt worden door natuurrampen;
- c. veroorzaakt worden door, optreden bij of voortvloeien uit atoom- en/of nucleaire kernreacties, ongeacht hoe en waar de reactie is ontstaan. Deze uitsluiting geldt niet voor radioactieve nucliden die zich buiten een kerninstallatie bevinden en gebruikt worden of bestemd zijn om gebruikt te worden voor industriële, commerciële, landbouwkundige, medische of wetenschappelijke doeleinden. Voorwaarde is dat er door het bevoegde overheidsorgaan een vergunning voor vervaardiging, gebruik, opslag en het zich ontdoen van radioactieve stoffen moet zijn afgegeven;
- d. direct of indirect verband houden met in beslag nemen en/of verbeurd verklaren;
- e. direct of indirect verband houden met of veroorzaakt zijn door uw deelname aan of het opzettelijk bijwonen van kaping, staking of terreur;
- f. veroorzaakt worden door het deelnemen aan of het begaan van strafbare feiten of het doen van pogingen daartoe;
- g. veroorzaakt worden door en/of voortvloeien uit het opzettelijk en tegen een persoon of zaak gericht onrechtmatig handelen of nalaten;
- h. veroorzaakt zijn door gebruik van alcohol, verdovende middelen, medicijnen of andere stoffen. Deze uitsluiting geldt niet als u de middelen gebruikte op voorschrift van uw arts en de gebruiksaanwijzing hebt opgevolgd;
- i. veroorzaakt worden door en/of voortvloeien uit seksuele of seksueel getinte gedragingen in de ruimste zin van het woord, van welke aard dan ook.

Bij de schades en/of kosten genoemd in dit artikel onder sub e t/m sub i is niet van belang:

- of dit door een groep is gedaan waar u bij hoorde;
- of u zelf hebt gehandeld of nagelaten, of alleen deel uitmaakte van deze groep;
- of u en/of één of meer tot de groep behorende personen zodanig onder invloed van alcohol, verdovende middelen of andere stoffen waren dat u/zij niet meer hun eigen wil kon(den) bepalen.

7.2. Bijzondere omstandigheden bij een schade

7.2.1. Opzettelijke misleiding

Elk recht op schadevergoeding vervalt als u ons met opzet misleidt door onjuiste of onvolledige informatie te geven of door informatie achter te houden.

7.2.2. Eigen schuld, opzet, bewuste roekeloosheid

Wij vergoeden geen schade die u met opzet of door roekeloosheid hebt veroorzaakt. Hiermee bedoelen wij ook (poging tot) zelfdoding.

7.2.3. Fraude

Het plegen van fraude is strafbaar. Fraude heeft tot gevolg dat elk recht op schadevergoeding vervalt en dat wij het recht hebben om:

- a. alle in- en externe kosten en alle gedane uitkeringen te (laten) verhalen;
- b. aangifte te doen bij politie, justitie of een andere daartoe geëigende instantie;
- c. alle verzekeringen met betrekking tot de betreffende verzekerde per direct te beëindigen;
- d. de persoonsgegevens van de betreffende verzekerde te registreren in (interne/externe) signaleringssystemen;
- e. desgevraagd andere verzekeraars over deze fraude te informeren;
- f. Vereniging VvAA over deze fraude te informeren.

7.3. Cessie en/of verpanding

U mag zonder onze schriftelijke toestemming geen (schadevergoedings)rechten uit deze verzekering overdragen aan derden. Dat geldt zowel voor tijdelijke overdracht (verpanding) als voor definitieve overdracht (cessie).

7.4. Wanneer kunt u geen schadevergoeding meer krijgen? (Verjaring)

U moet zich bij ons melden binnen drie jaar nadat u wist dat u een schadevergoeding bij ons kon indienen. Doet u dat niet, dan is uw recht op een schadevergoeding verjaard. Wij hoeven dan geen schadevergoeding meer te betalen.

ARTIKEL 8. BETALING VAN DE PREMIE

8.1. Betaling van premie altijd vooraf

De premie - inclusief de bijbehorende kosten en assurantiebelaasting - moet uiterlijk op de premiebetaaldatum door ons zijn ontvangen.

8.2. Gevolgen van het niet (op tijd) betalen van de eerste premie

Als wij, ondanks dat wij u hebben aangemaand, de eerste premie niet hebben ontvangen binnen dertig dagen na de premiebetaaldatum, dan is uw verzekering nooit tot stand gekomen. U hebt in dat geval nooit recht op enige dekking en/of schadevergoeding.

8.3. Gevolgen van het niet (op tijd) betalen van de vervolgpremie

- a. Als wij, ondanks dat wij u hebben aangemaand, de vervolgpremie niet hebben ontvangen binnen dertig dagen na de premiebetaaldatum, dan is de dekking opgeschort vanaf deze dertigste dag na de premiebetaaldatum.
- b. U blijft verplicht de premie aan ons te betalen.
- c. Als na de eerste aanmaning wederom tijdige betaling van de premie uitblijft kunnen wij uw verzekering per direct schriftelijk opzeggen. Uw verzekering eindigt op de datum die wij noemen in de opzeggingsbrief.
- d. Als wij maatregelen moeten treffen tot incasso van onze vordering, komen alle incassokosten voor uw rekening. Dit geldt zowel voor buitengerechtelijke als gerechtelijke kosten.
- e. De dekking gaat weer in op de dag nadat wij uw volledige betaling hebben ontvangen.

8.4. Premiebetaling bij tussentijdse wijzigingen in de verzekering

Als op uw verzoek uw verzekering tussentijds wordt aangepast, kan dat leiden tot een hogere premie. De aanpassingen gaan pas in nadat wij de (extra) premie daarvoor hebben ontvangen.

8.5. Terugbetaling van premie

U kunt uw verzekering op elk gewenst moment bij ons opzeggen. Hebt u teveel premie betaald? Dan storten wij deze premie direct terug op het rekeningnummer dat bij ons bekend is. U hebt geen recht op terugbetaling als wij uw verzekering opzeggen wegens opzettelijke misleiding door u.

ARTIKEL 9. WIJZIGINGEN VAN DE PREMIE OF DE VERZEKERINGSVOORWAARDEN

Hieronder leest u wanneer wij de premie of de verzekeringsvoorwaarden mogen aanpassen. Wij mogen ook beide tegelijkertijd aanpassen.

9.1. Jaarlijkse aanpassing van uw premie of verzekeringsvoorwaarden

Wij mogen jaarlijks de premie of de verzekeringsvoorwaarden van één of meer soorten verzekeringen voor al onze verzekeringen veranderen. Ook de Algemene voorwaarden mogen wij op die manier aanpassen. De verandering gaat in op de jaarlijkse verlengingsdatum zoals is genoemd op uw polisblad.

9.2. Hoe informeren wij u over wijzigingen?

Als de premie of de verzekeringsvoorwaarden door ons worden aangepast, informeren wij u over de wijziging zelf en over de datum waarop de wijziging ingaat.

9.3. Wat kunt u doen als u het niet eens bent met de wijziging?

Als u het niet eens bent met de wijziging van de premie of de verzekeringsvoorwaarden, kunt u uw verzekering op elk moment bij ons opzeggen. Als wij geen bericht van u ontvangen, nemen wij aan dat u het met de wijziging eens bent.

9.4. Welke wijzigingen moet u aan ons doorgeven? (Risicowijziging)

Elke wijziging die invloed heeft of kan hebben op de rechten en plichten uit uw verzekering moet u zo spoedig mogelijk aan ons melden. Een wijziging moet u binnen dertig dagen na ingang van die wijziging schriftelijk (per brief of mail) aan ons melden. Van een risicowijziging is in ieder geval sprake bij:

- a. opheffing, fusie of overname van de onderneming en/of wijziging van de eigendomsverhouding;
- b. verandering van het risicoadres (zoals verhuizing).

9.4.1. Risicovermindering

Als de wijziging een vermindering van het risico betekent, brengen wij de premie en/of verzekeringsvoorwaarden hiermee in overeenstemming. De aanpassing gaat in op de datum waarop de wijziging aan ons is gemeld.

9.4.2. Risicoverzwaren

Als de wijziging naar ons oordeel een verzekering van het risico betekent, mogen wij uw verzekering tegen een gewijzigde premie en/of gewijzigde verzekeringsvoorwaarden voortzetten of beëindigen. Als u niet akkoord gaat met ons voorstel tot voortzetting, kunt u uw verzekering schriftelijk opzeggen. Uw verzekering eindigt in elk geval dertig dagen na ontvangst van ons voorstel. Er is geen dekking voor de risicoverzwaren vanaf de datum van de risicoverzwaren totdat u instemt met ons voorstel tot voortzetting.

9.5. Wat gebeurt er als u ons niet op tijd informeert over een risicoverzwaren?

Als u ons niet of niet op tijd informeert over een risicoverzwaren en schade hebt, geldt het volgende:

- a. Als de wijziging naar ons oordeel een risicoverzwaren betekent die geleid zou hebben tot een wijziging van premie en/of verzekeringsvoorwaarden, dan vergoeden wij de schade naar rato. Hierbij houden wij rekening met beperkende voorwaarden die wij gesteld zouden hebben.
- b. Als naar ons oordeel sprake is van een zodanige risicoverzwaren dat wij uw verzekering zouden hebben beëindigd, hebt u geen recht op een schadevergoeding. In dit geval eindigt uw verzekering op de dag vóór de dag van risico-wijziging, om 24.00 uur.

ARTIKEL 10. UW ADRES

Wij sturen alle mededelingen naar het meest recente postadres of e-mailadres dat bij ons bekend is. Hiermee gaan wij ervan uit dat alle mededelingen juist geadresseerd zijn en u daadwerkelijk bereikt hebben. Het is daarom in uw eigen belang dat u ons steeds zo spoedig mogelijk informeert over een wijziging in uw postadres of e-mailadres.

ARTIKEL 11. HOE GAAN WIJ OM MET UW PERSOONSgegevens?

11.1. Gebruik van uw persoonsgegevens

Bij de aanvraag of wijziging van een verzekering vragen wij u om persoonsgegevens en andere gegevens. Deze gegevens gebruiken wij:

- a. voor het aangaan en uitvoeren van uw verzekering;
- b. voor het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties;
- c. voor activiteiten gericht op de vergroting van het klantenbestand;
- d. voor statistische analyses;
- e. om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- f. om de veiligheid en de integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en cliënten te waarborgen.

11.2. Gegevensbescherming

Bij de aanvraag of wijziging van een verzekering vragen wij u om persoonsgegevens en andere gegevens. Wij verwerken deze gegevens in overeenstemming met de Algemene verordening gegevensbescherming en op de daarop gebaseerde Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. De volledige tekst van de gedragscode staat op de website van het Verbond van Verzekeraars (<https://www.verzekeraars.nl>). VvAA heeft een privacybeleid. Daarin vindt u meer informatie over onze visie op privacy-compliance.

Voor een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid raadplegen en registreren wij uw gegevens in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de verzekeringsmaatschappijen die in Nederland werkzaam zijn, Bordewijklaan 2, 2591 XR te Den Haag. Doelstelling van de verwerking van persoonsgegevens bij CIS is dat verzekeraars en gevolmachtigden risico's kunnen beoordelen en beheersen en verzekeringscriminaliteit kunnen tegengaan. De gegevens die VvAA bij CIS vastlegt worden verder gebruikt voor statistische analyses en het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector.

Uw klantgegevens worden bovendien apart centraal vastgelegd om in geval van ernstige calamiteiten, incidenten (zoals verzekeringsfraude) of opsporingsactiviteiten door politie en justitie de verzekeraars en gevolmachtigden bij personen, bedrijven, objecten en risicoadressen te kunnen vinden. Zie voor meer informatie <https://stichtingcis.nl>. Hier vindt u ook het CIS-privacyreglement.

Ten slotte kunnen wij de incidentenregisters en waarschuwingssystemen van de financiële sector raadplegen en u hierin zo nodig registreren als u aantoonbaar hebt gefraudeerd met een VvAA-verzekeringsproduct. Ook kunnen wij openbare bronnen raadplegen zoals bijvoorbeeld de openbare registers, kranten en het internet.

ARTIKEL 12. WAT KUNT U DOEN ALS U HET NIET MET ONS EENS BENT? (TOEPASSELIJK RECHT EN KLACHTEN)

12.1. Nederlands recht

Op deze verzekering is Nederlands recht van toepassing.

12.2. Klachtenregeling - Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

- a. Bent u niet tevreden over onze verzekering of dienstverlening? Wij horen dat graag zo snel mogelijk van u. Wij proberen dan samen met u een oplossing te vinden. Lukt dat niet? Dan kunt u uw klacht op de volgende manieren indienen:
 - Via internet: <https://www.vvaa.nl/service/klachtenbehandeling>. Hier kunt u ook lezen over hoe wij uw klacht in behandeling nemen.
 - Per mail: klachtenservice@vvaa.nl
 - Per telefoon: 030 247 41 20
 - Per post: VvAA Klachtenservice, postbus 8153, 3503 RD Utrecht
- b. Als de klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u de klacht indienen bij Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid is een onafhankelijke organisatie die klachten beoordeelt voor consumenten, kleinzakelijke ondernemers en zzp'ers.
Let op: U moet dit binnen 3 maanden doen nadat u een definitieve reactie van ons hebt gekregen op uw klacht. Voor meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure van Kifid verwijzen wij u naar hun website <https://www.kifid.nl>. Het postadres is: Kifid, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.
- c. U kunt een klacht altijd voorleggen aan een bevoegde Nederlandse rechter.

EXTRA DEKKINGSCLAUSULE 'HULPVERLENING BUITENLAND'

Deze hoort bij de Algemene voorwaarden schadeverzekeringen.

Als u in elk geval één schadeverzekering van VvAA hebt gesloten waarbij deze Algemene voorwaarden horen, dan hebt u ook recht op de extra dekking 'Hulpverlening buitenland' zoals hieronder beschreven.

Extra begrippen in deze dekking:

- **Hulpverlening**
Onder hulpverlening verstaan wij de organisatie van hulp door hulpdiensten, organisaties of professionele hulpverleners bij noodsituaties en calamiteiten tijdens uw verblijf in het buitenland.
- **Repatriëring**
Repatriëring is het terugbrengen van een (overleden) verzekerde naar Nederland.
- **Medische repatriëring**
Medische repatriëring is het terugbrengen van een gewonde of zieke verzekerde naar Nederland.

1. ARTSEN ALARM SERVICE (AAS)

1.1. Wat is AAS?

Artsen Alarm Service (AAS) verzorgt namens VvAA de hulpverlening in het buitenland. AAS regelt zo nodig dat u vanuit het buitenland naar Nederland wordt teruggebracht (repatriëring of medische repatriëring) en/of geeft advies tijdens het verblijf in het buitenland.

1.2. Wat doet AAS?

In alle gevallen beslist AAS over de noodzaak en de vorm van de hulpverlening of (medische) repatriëring. In medische gevallen overlegt het medisch team van AAS zo nodig met de behandelend arts(en) ter plaatse en eventueel ook met de behandelend arts(en) in Nederland. AAS beslist.

Over de noodzaak van de hulpverlening of (medische) repatriëring moet u altijd vooraf overleggen met en toestemming hebben van AAS. Gebeurt dit niet, dan komen de gemaakte kosten niet voor vergoeding in aanmerking.

1.3. Aansprakelijkheid AAS

AAS is niet aansprakelijk voor fouten of tekortkomingen van derden. Dit beperkt de aansprakelijkheid van deze derden niet.

1.4. Hoe bereikt u AAS?

AAS is vanuit het buitenland 24 uur per dag bereikbaar op telefoonnummer (+31) 30 241 29 08, vanuit Nederland op telefoonnummer 030 241 29 08.

2. WIE ZIJN VERZEKERD?

In deze dekkingsclausule zijn de verzekerden:

- a. u, als de verzekeringnemer;
- b. uw partner;
- c. uw minderjarige kinderen;
- d. meerderjarige ongehuwde kinderen die bij u inwonen of voor studie uitwonend zijn en niet samenwonend zijn;
- e. uw inwonende ouders, groot-, schoon-, stief- of pleegouders.

3. WANNEER BENT U VERZEKERD?

U hebt alleen recht op (medische) repatriëring in het buitenland als aan de volgende drie voorwaarden is voldaan:

- a. het verblijf in het buitenland niet langer duurt dan zes aaneengesloten maanden;
- b. het ondergaan van een medische behandeling niet mede de reden is van dit verblijf;
- c. de reden van hulpverlening redelijkerwijs niet te voorzien was bij vertrek uit Nederland.

4. WAARVOOR BENT U VERZEKERD?

4.1. Ziekte of ongeval

- a. AAS regelt bij ziekte of ongeval van de verzekerde - als dat medisch noodzakelijk is - de (medische) repatriëring, zo nodig onder (medische) begeleiding.
- b. AAS regelt de (medische) repatriëring van de verzekerde kinderen tot en met vijftien jaar of van de lichamelijk en/of verstandelijk beperkte verzekerden ongeacht hun leeftijd. Dit geldt alleen als de verzekerde die in het buitenland voor hen zorgt, hiertoe niet zelf in staat is vanwege ziekte of ongeval.

AAS bepaalt of de verzekerde gerepatriëerd moet en kan worden. Als AAS het noodzakelijk vindt, moet de verzekerde zich laten onderzoeken door de arts die AAS aanwijst, om te beoordelen of de verzekerde moet en kan worden gerepatriëerd. Aan deze arts moet de verzekerde alle gewenste inlichtingen verstrekken. De kosten van dit onderzoek betaalt AAS.

4.2. Overlijden in het buitenland

4.2.1. Overlijden en repatriëring

Bij overlijden van een verzekerde in het buitenland verzorgt AAS:

- a. de formaliteiten ter plaatse;
- b. de repatriëring van de overledene.

4.2.2. Overlijden en begrafenis of crematie ter plaatse

Als de overledene niet wordt gerepatriëerd naar Nederland, vergoedt AAS de kosten van de begrafenis of crematie ter plaatse - maar alleen als AAS hiermee vooraf heeft ingestemd. AAS vergoedt in dat geval ook, tot een bepaald maximum, de reiskosten vanuit Nederland en terug van familieleden in de 1^e en/of 2^e graad voor het bijwonen van de begrafenis of crematie. Deze vergoeding is gelijk aan het bedrag dat repatriëring van de overledene naar Nederland had gekost, tot een maximum van € 6.000,-.

4.3. Terugroeping naar Nederland

Bij terugroeping naar Nederland verzorgt AAS de terugreis en betaalt alle kosten daarvan. U kunt hierbij kiezen tussen vervoer:

- van alle in het buitenland aanwezige verzekerden naar Nederland; of
- van één verzekerde die binnen dertig dagen heen- en terugreist.

AAS verzorgt uw terugreis naar Nederland alleen in de volgende gevallen:

- a. Terugroeping van een verzekerde:
 - als een familielid in de 1^e of 2^e graad is overleden of voor spoedopname in een ziekenhuis is opgenomen;
 - als de verzekerde optreedt als executeur voor een overleden persoon die geen eigen familielid in de 1^e of 2^e graad is. Daarbij moet zijn aanwezigheid aantoonbaar noodzakelijk zijn vanwege het regelen van de begrafenis of crematie.
- b. Terugroeping van de verzekeringnemer:
 - bij een belangrijke zaakschade aan uw eigendom door brand, inbraak, explosie, bliksemingslag, storm of overstroming. Daarbij moet uw persoonlijke aanwezigheid ter plaatse aantoonbaar noodzakelijk zijn;
 - als de praktijkwaarnemer is overleden of voor spoedopname in een ziekenhuis is opgenomen.

4.4. Overige hulpverlening

AAS helpt u ook met:

- a. advies bij onverwachte en ernstige problemen zoals het verlies van reisdocumenten;
- b. overboeking van een bedrag (lening) tot maximaal € 1.000,- in noodsituaties. Hiervoor kan AAS financiële garanties van u vragen. Het beschikbaar gestelde bedrag moet u altijd direct bij terugkomst in Nederland aan ons terugbetalen.

4.5. Communicatiekosten

Wij vergoeden de kosten voor de noodzakelijke communicatie met AAS tot maximaal € 125,-.

5. FINANCIËLE GARANTIES EN BETALINGEN AAN AAS

5.1. Financiële garanties bij niet-verzekerde hulp

Als AAS voor de hulpverlening afspraken met derden moet maken over zaken waarvoor volgens deze voorwaarden geen dekking bestaat, heeft AAS het recht om financiële garanties van u te vragen. AAS bepaalt de vorm en omvang van deze garanties.

5.2. Betalingen aan AAS

U bent verplicht de rekeningen van AAS voor diensten en/of kosten waarvoor volgens deze voorwaarden geen dekking bestaat, binnen dertig dagen na dagtekening van die rekeningen te voldoen. Wanneer u niet (op tijd) betaalt, kan AAS tot incasso overgaan. De daaraan verbonden (buiten)gerechtelijke kosten komen geheel voor uw rekening.

Vergoedingsoverzicht

In deze tabel ziet u wat wij maximaal, en alleen na toestemming van AAS, vergoeden.

Personenhulp	Vergoeding
Ziekte of ongeval	Kostprijs
- Overlijden en repatriëring	Kostprijs
- Overlijden en begrafenis of crematie ter plaatse	€ 6.000,-
- Terugroeping naar Nederland	Kostprijs
- Voorschot in noodsituaties	€ 1.000,- (voorschot)
Noodzakelijke communicatiekosten met AAS	€ 125,-