

## Algemene voorwaarden Particulier Zevenwouden ZW-ALG-02

Dit zijn de Algemene voorwaarden van de particuliere verzekeringen waarbij Zevenwouden als verzekeraar op het polisblad staat.

### Hoe leest u deze polisvoorwaarden?

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

In de Algemene voorwaarden Particulier die u nu leest, staan algemene regels. 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. Hier staat ook of er voor de verzekering clausules gelden. In de clausules 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 Zevenwouden zijn altijd van toepassing. Daarnaast zijn er Bijzondere voorwaarden van toepassing. Als er tegenstrijdigheden zijn in de voorwaarden, gaan de Bijzondere voorwaarden voor onze Algemene voorwaarden Particulier Zevenwouden. De extra afspraken in de clausules 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>6</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 welke voorwaarden 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 administratie 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 Financiële Instellingen (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. U vindt 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 bedrog (oneerlijk zijn) met als doel 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 schade, gemaakte kosten en een schadevergoeding worden terugbetaald. 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 ons 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).

Wanneer u niet tevreden bent met de uitkomst, dan kunt u de zaak voorleggen aan de rechter. 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 verzekering afsluit. In die periode kunt u zonder enige verplichting de verzekering stoppen.

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. U mag de verzekering dan elk moment schriftelijk of via e-mail opzeggen. De verzekering stopt dan 1 maand later.

### **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 1 maand na afwikkeling van een schade.

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

## c. Wanneer mag u de verzekering beëindigen?

- Aan het eind van de eerste 12 maanden nadat u de verzekering hebt afgesloten of met de ingang van de dag waarop uw verzekering verlengd zou worden. De verzekering stopt dan 1 maand nadat u hebt opgezegd.
- Binnen 1 maand na afwikkeling van een schade. De verzekering stopt dan gelijk.

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.

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

Wij sturen u een nota voor het betalen van de premie. Op de nota staat de datum waarop de premie betaald moet worden. Uw betaling moet uiterlijk binnen 30 dagen na deze datum door ons ontvangen zijn. U ontvangt een herinnering als wij de premie niet op tijd hebben ontvangen.

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

Als u een betalingsachterstand hebt van meer dan 30 dagen, vervalt de dekking vanaf de dag dat u de premie en kosten had moeten betalen. Een schade die ontstaat of verergert in deze periode is niet verzekerd. U hebt weer dekking op de dag nadat wij uw (achterstallige) betaling hebben ontvangen. Ook tijdens de periode dat de dekking is vervallen, blijft u verplicht om de premie te betalen. Als u na de betalingsherinnering(en) nog steeds niet betaalt, kunnen wij de verzekering stoppen of incassomaatregelen nemen. De incassokosten zijn dan voor uw rekening.

### 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 30 dagen 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 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 als die informatie wel was verstrekt.
- Als bij schade blijkt dat bij het melden van de schade 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 door aardbeving of vulkanische uitbarsting.
- Schade door overstroming.
- Schade door atoomkernreacties.
- Schade door molest.
- Schade als gevolg van opzet.
- Schade door achterstallig en onvoldoende onderhoud.
- 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 schade?

Dan moet u 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 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.

### 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.

Zowel uw expert als de door ons ingeschakelde expert brengen kosten in rekening. Wij vergoeden de redelijke kosten van deze experts, maar alleen wanneer zij zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. 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 schade 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, mogen wij de afspraken over de verzekering veranderen of de verzekering beëindigen. U krijgt hierover dan binnen 30 dagen 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 aan hem doorgeven als nieuwe gebeurtenissen misschien invloed hebben op uw verzekeringsbehoefte. 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 schadeafhandeling 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:** Dit is met opzet iets doen of iets niet doen (nalaten), bewust of onbewust roekeloos gedrag en bewuste of onbewuste grove schuld. Ook als dit gebeurt door, in opdracht van of met goedvinden van verzekeringnemer of een verzekerde.

**Overstroming:** Het bezwijken of met water overlopen van dijken, kaden, sluizen 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:** Zevenwouden.

**Zevenwouden:** Dit is de verzekeraar. De volledige naam luidt: Algemene Friese Onderlinge Schadeverzekeringsmaatschappij 'Zevenwouden' U.A. en is gevestigd op het adres De Eenhoorn 2, 8932 NX Leeuwarden.