

## Algemene voorwaarden Heinenoord Assuradeuren

In dit document vindt u de Algemene polisvoorwaarden die gelden voor al uw verzekeringen die u heeft afgesloten bij Heinenoord Assuradeuren. Welke verzekeringen dat zijn kunt u zien in uw Digitaal Dossier. Voor de afzonderlijke verzekeringen gelden bijzondere voorwaarden. Bij een verschil geldt eerst wat er in de bijzondere voorwaarden staat, daarna wat er in de algemene voorwaarden staat.

Op alle verzekeringsovereenkomsten met ons is Nederlands recht van toepassing.

<b>Algemene voorwaarden</b> .....	<b>2</b>
1.    Wie zijn wij? .....	2
2.    Wat bedoelen wij met? .....	2
3.    Wat mag u van ons verwachten? .....	2
4.    Wat verwachten wij van u? .....	2
5.    Hoe sluit u een verzekering af? .....	3
6.    Vanaf wanneer bent u verzekerd? .....	3
<b>Premiebetaling</b> .....	<b>3</b>
7.    Hoe betaalt u de premie? .....	3
8.    Wat zijn de gevolgen als u de premie niet (op tijd) betaalt? .....	3
9.    Terugbetaling van premie .....	4
10.   Premievaststelling .....	4
<b>Wijzigen en stopzetten van de verzekering</b> .....	<b>4</b>
11.   Kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen? .....	4
12.   Wanneer en hoe kunt u de verzekering stopzetten? .....	4
13.   Wanneer kunnen wij de verzekering stopzetten? .....	4
14.   Wanneer stopt uw verzekering automatisch? .....	5
<b>Uitsluitingen en beperking van de dekking</b> .....	<b>5</b>
15.   Atoomkernreacties .....	5
16.   Molest .....	5
17.   Terrorisme .....	6
<b>Bijzonderheden</b> .....	<b>6</b>
18.   Waar zijn wij niet verantwoordelijk voor? .....	6
19.   Wat kunt u doen als u een klacht heeft? .....	6
20.   Privacy en uw persoonlijke gegevens .....	6
21.   Hoe gaan wij om met fraude? .....	7

## Algemene voorwaarden

### 1. Wie zijn wij?

- Heinenoord Assuradeuren is een Assuradeur die verzekeringen aanbiedt via het internet. Heinenoord Assuradeuren behandelt zelfstandig alle afgesloten verzekeringen als Gevolmachtigde van en namens erkende en door de Nederlandsche Bank gecontroleerde verzekeraars.
- De verzekeraar(s) waar Heinenoord Assuradeuren momenteel mee samenwerkt vindt u op onze website: [www.heinenoord.nl](http://www.heinenoord.nl)
- Heinenoord Assuradeuren heeft een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten ([www.AFM.nl](http://www.AFM.nl)), is aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.KiFiD.nl](http://www.KiFiD.nl)) en bij de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)).

Onze bedrijfsgegevens:

Heinenoord Assuradeuren B.V.  
Oranjestraat 30, 3274 AK Heinenoord  
Postbus 3205, 3274 ZG Heinenoord  
[info@heinenoord.nl](mailto:info@heinenoord.nl)  
[www.heinenoord.nl](http://www.heinenoord.nl)

Onze inschrijvingen:

- AFM (Autoriteit Financiële Markten) vergunning nummer 12008149
- Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) aangesloten onder nummer 300.004993
- AP (Autoriteit Persoonsgegevens) aangesloten onder nummer 1546971
- KvK (Handelsregister) ingeschreven onder nummer 23074819

### 2. Wat bedoelen wij met?

U/verzekeringnemer

Als wij het hebben over “u” of de “verzekeringnemer” dan bedoelen wij degene die de verzekeringsovereenkomst is aangegaan.

Verzekeraar

Het bedrijf (de risicodragers) dat ervoor zorgt dat u verzekerd bent. In uw Persoonlijk Digitaal Dossier staat wie de verzekeraar is. Heinenoord Assuradeuren B.V. is de gevolmachtigde van deze verzekeraar. Dat betekent dat Heinenoord Assuradeuren B.V. alle zaken regelt voor deze verzekeraar.

Wij/ons

Heinenoord Assuradeuren B.V. is gevestigd in Heinenoord. Heinenoord Assuradeuren B.V. is de gevolmachtigde van de verzekeraar. Dat betekent dat Heinenoord Assuradeuren B.V. alle zaken regelt voor deze verzekeraar.

### 3. Wat mag u van ons verwachten?

U mag verwachten dat:

- onze financiële producten en diensten alleen via internet worden aangeboden en geregeld;
- persoonlijke gegevens door Heinenoord Assuradeuren onder een strikt privacyreglement (AP) worden geregistreerd en behandeld;
- wij persoonlijke gegevens optimaal zullen beschermen, nooit commercieel zullen verhandelen en ons zonder meer aan alle huidige en toekomstige wettelijke bepalingen op privacybeschermingsgebied zullen houden.

### 4. Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten dat u:

- uw verzekering via internet afsluit, op tijd aanpast en stopzet;
- redelijk bent;
- goed met uw spullen omgaat;
- zich aan de wet houdt;

- schade zo snel mogelijk aan ons doorgeeft via een melding in het Digitaal Dossier;
- alles doet om de schade zo veel mogelijk te beperken;
- alle informatie doorgeeft die voor de afhandeling van de schade van belang kan zijn;
- de juiste informatie geeft (bij afsluiten en wijzigen van de verzekering en schade);
- meewerkt om de schade snel en goed te kunnen afhandelen;
- zorgt voor tijdige premie betaling.
- door het gebruik van onze internetapplicatie, producten en diensten verklaart akkoord te zijn met deze Algemene voorwaarden.

Let op: als u zich niet aan de gedragsregels houdt, bestaat de kans dat uw verzekering niet geldig is. Ook kunnen wij de verzekering stopzetten en/of de kosten die wij gemaakt hebben door u laten betalen.

#### 5. Hoe sluit u een verzekering af?

Afsluiten en wijzigen van verzekeringen gebeurt altijd via het Digitaal Dossier. Dat dossier wordt automatisch na het afsluiten van de eerste verzekering voor de verzekeringnemer ingesteld en exclusief aan de verzekeringnemer ter beschikking gesteld.

Als het Digitaal Dossier is ingericht, kunnen er nieuwe verzekeringen afgesloten worden en/of bestaande verzekeringen worden gewijzigd:

- log in met gebruikersnaam en wachtwoord in het Digitaal Dossier;
- vul de relevante gegevens in op het aanvraagscherm;
- ga akkoord door de aanvraag te bevestigen met het eigen, unieke wachtwoord;
- de aangevraagde verzekering wordt pas definitief als Heinenoord Assuradeuren deze heeft geaccepteerd;
- Heinenoord Assuradeuren mag een aangevraagde verzekering weigeren.

#### 6. Vanaf wanneer bent u verzekerd?

- De verzekering begint op de datum die op de digitale polispagina staat. Deze digitale polispagina is altijd en overal in te zien door in te loggen in het Digitaal Dossier.
- De dekking begint nooit eerder dan het tijdstip waarop de verzekering is afgesloten. Schades die hebben plaatsgevonden door gebeurtenissen van voor dit tijdstip zijn niet gedekt en worden door Heinenoord Assuradeuren niet vergoed.
- U heeft 14 dagen bedenktijd vanaf de datum waarop u de verzekering afsluit. In die periode kunt u, zonder enige verplichting, uw verzekering ongedaan maken. De premie die u al betaald heeft, betalen wij dan terug. De bedenktijd geldt alleen als u nog geen schade heeft gemeld.
- Als uw aanvraag voor een nieuwe verzekering of wijziging op een lopende verzekering buiten onze te verzekeren mogelijkheden valt, dan zullen wij u daarvan zo spoedig mogelijk (binnen 1 werkdag) per e-mail aan het door opgegeven e-mailadres berichten. U heeft dan geen dekking (meer) op de betreffende verzekering.

## Premiebetaling

#### 7. Hoe betaalt u de premie?

- Premies, inclusief assurantiebelasting, en incassokosten kunnen alleen betaald worden via automatische incasso.
- Door het afsluiten van een verzekering wordt automatisch door de verzekeringnemer aan Heinenoord Assuradeuren toestemming verleend om de premie door middel van automatische incasso van zijn rekening af te schrijven.
- Als u kiest voor een betaling per maand of kwartaal bent u incassokosten per betalingstermijn verschuldigd.

#### 8. Wat zijn de gevolgen als u de premie niet (op tijd) betaalt?

- De eerste premie moet binnen 14 dagen na de start van de verzekering betaald zijn. Is dit niet het geval, dan is er ook geen dekking.
- Is de eerste premie binnen 21 dagen nog niet betaald? Dan gaan wij er vanuit dat de u de verzekering helemaal niet had willen afsluiten. Wij zetten de verzekering dan stop per ingangsdatum. Van deze acties krijgt u van Heinenoord Assuradeuren tijdig bericht.
- De tweede of volgende premies moeten binnen 30 dagen nadat deze verschuldigd zijn betaald zijn. Er is geen dekking voor schadegevallen als premies ten minste 30 dagen niet betaald zijn (terwijl dat wel moest). Wij zullen u op de wettelijk voorgeschreven manier aanmanen.
- Er is geen dekking voor schadegevallen als u weigert de premie, assurantiebelasting en incassokosten (volledig) te betalen.

- U bent ook verplicht de premie, assurantiebelasting en incassokosten te betalen als u geen dekking heeft.
- De verzekering geldt weer na de dag waarop wij alle premie, assurantiebelasting en incassokosten hebben ontvangen en goedgekeurd.
- Als wij de premie niet op tijd kunnen incasseren dan moet u extra kosten betalen. Dat zijn bijvoorbeeld administratiekosten of kosten voor het incassobureau dat wij moeten inschakelen om te zorgen dat u betaalt.

#### 9. Terugbetaling van premie

- Bij tussentijdse beëindiging van de verzekering of dekking daarvan, ontvangt u de teveel betaalde premie en assurantiebelasting terug, onder aftrek van administratiekosten.
- Voorgaande punt geldt niet als de verzekering wordt beëindigd omdat u (of de verzekerde) ons bewust verkeerde informatie heeft gegeven, of dat heeft geprobeerd. En als daarbij het doel was ten onrechte een uitkering te krijgen.

#### 10. Premievaststelling

Voor iedere nieuwe verzekeringstermijn stellen wij de premie per verzekering opnieuw vast. Hierbij houden wij rekening met onder meer:

- Schadelast- en kostenontwikkelingen;
- Marktomstandigheden; en
- CBS indexcijfers.

## Wijzigen en stopzetten van de verzekering

#### 11. Kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?

- Heinenoord Assuradeuren kan de premie en/of voorwaarden van de verzekeringen wijzigen. Als wij dat doen, berichten wij daar minimaal 15 dagen van tevoren over. Gaat u niet akkoord met de wijziging? Dan kan de verzekering worden beëindigd.
- Wijzigingen in lopende verzekeringen worden door Heinenoord Assuradeuren op dezelfde manier als bij een nieuwe verzekering beoordeeld. Dit kan betekenen dat de premie en/of de voorwaarden wijzigen, of dat wij de wijziging niet kunnen accepteren.
- De hoogte van de premie bij aanvang van de verzekering wordt door Heinenoord Assuradeuren vastgesteld aan de hand van het op de ingangsdatum van deze verzekering geldende premietarief. Bij wijzigingen geldt het tarief op het moment van de wijzigingsdatum.
- Wij mogen de premie en/of de voorwaarden ook veranderen als wij dat voor alle verzekeringen tegelijk doen. Of voor een bepaalde soort verzekering. Of voor een specifieke groep verzekeringen binnen een bepaalde soort. Wij kunnen de premie en de voorwaarden veranderen bij verlenging van uw verzekering of tussentijds.
- In bijzondere gevallen kan het nodig zijn dat wij tussentijds de premie en/of voorwaarden veranderen. Bijvoorbeeld omdat er iets verandert in de wet.

#### 12. Wanneer en hoe kunt u de verzekering stopzetten?

Verzekeringen kunnen op elk gewenst moment beëindigd worden. Dit kan direct in het Digitaal Dossier. De verzekering stopt meteen of op de datum in de toekomst die is aangegeven. Is er te veel premie betaald? Dan stort Heinenoord Assuradeuren die direct terug op het bij Heinenoord Assuradeuren bekende rekeningnummer van de verzekeringnemer.

#### 13. Wanneer kunnen wij de verzekering stopzetten?

Heinenoord Assuradeuren kan verzekeringen beëindigen, als:

- Heinenoord Assuradeuren de premie niet binnen 21 dagen nadat deze betaald moest worden, heeft kunnen afschrijven van de door de verzekeringnemer opgegeven rekening.
- de premies regelmatig te laat betaald worden;
- Heinenoord Assuradeuren is misleid door bij het afsluiten van de verzekering onjuiste of te weinig informatie van de verzekeringnemer verkregen te hebben;
- bij schade opzettelijk niet de juiste informatie over de situatie is gegeven;
- vaststaat dat er sprake is van fraude, oplichting of bedrog. Heinenoord Assuradeuren stopt de verzekering dan op de datum die op de e-mail staat waarin wij dit aan de verzekeringnemer meedelen.

- er veel of onduidelijke schades gemeld worden. Dit kan dat voor Heinenoord Assuradeuren reden zijn om te bekijken wat hiervan de oorzaken zijn. Er wordt dan meteen ook gekeken of en hoe dat claimgedrag in de toekomst voorkomen kan worden. Wil de verzekeringnemer daaraan niet meewerken of denkt Heinenoord Assuradeuren dat het claimgedrag niet gaat veranderen? Dan kan Heinenoord Assuradeuren de verzekering stopzetten. De verzekeringnemer krijgt dan een brief en een opzegtermijn van 2 weken.
- Heinenoord Assuradeuren behoudt zich het recht voor om in geval van faillissement van een verzekeringnemer per direct één of meer lopende verzekeringen te ontbinden, de verzekeringsdekking per direct te beëindigen en de vooruitbetaalde premie te restitueren naar het laatst bekende rekeningnummer van verzekeringnemer.
- Als nationale of internationale sanctiewet- en regelgeving het Heinenoord Assuradeuren verbiedt om u (nog langer) te verzekeren. Wij stoppen al uw verzekeringen vanaf het moment dat de wet- en regelgeving dat van ons verlangt.

#### 14. Wanneer stopt uw verzekering automatisch?

- Een verzekering stopt automatisch als er geen belang meer bestaat bij de betreffende verzekering (zoals bij totaal verlies of verkoop). Het is belangrijk dat dan zo snel mogelijk de verzekering beëindigd wordt in het Digitaal Dossier. Is er nog vooruitbetaalde premie? Dan stort Heinenoord Assuradeuren die terug.
- Als de eerste premie niet binnen 21 dagen betaald is, gaat Heinenoord Assuradeuren er vanuit dat er nooit een verzekering is geweest.
- Mocht u komen te overlijden, dan eindigt de verzekering negen maanden nadat de erfgenamen hiervan op de hoogte (kunnen) zijn. De verzekering eindigt ook negen maanden nadat wij hiervan op de hoogte zijn (als dat eerder is).

### Uitsluitingen en beperking van de dekking

In sommige gevallen biedt de verzekering geen dekking. Dat noemen wij uitsluitingen. Soms geldt er ook een beperking van de dekking. Volgens deze Algemene voorwaarden bieden wij geen dekking, of een beperkte dekking, in de gevallen zoals hierna omschreven.

Let op: Er gelden ook uitsluitingen of beperkingen voor de verschillende verzekeringen. Deze zijn opgenomen in de productvoorwaarden die voor een verzekering gelden.

#### 15. Atoomkernreacties

Uitgesloten is schade door of verband houdende met atoomkernreacties.

- a. Onder atoomkernreacties te verstaan atoomkernreacties, onverschillig hoe deze zijn ontstaan.
- b. De uitsluiting ter zake van atoomkernreacties 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, wetenschappelijke, onderwijskundige doeleinden of (niet militaire) beveiligingsdoeleinden, mits er een door enige rijksoverheid afgegeven vergunning (voorzover vereist) van kracht is voor vervaardiging, gebruik, opslag en het zich ontdoen van radioactieve stoffen. Onder 'kerninstallatie' wordt verstaan een kerninstallatie in de zin van de Wet Aansprakelijkheid Kernongevallen (Staatsblad 1979225), alsmede een kerninstallatie aan boord van een schip.
- c. Voorzover op grond van enige wet of enig verdrag een derde voor de geleden schade aansprakelijk is, is het
- d. onder b. vermelde niet van toepassing.

#### 16. Molest

Uitgesloten is schade door of verband houdende met molest.

Onder molest te verstaan:

- a. Gewapend conflict  
Elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of althans de een de ander, met gebruik van militaire machtsmiddelen bestrijden. Gewapend conflict is ook het gewapende optreden van een Vredesmacht der Verenigde Naties.
- b. Burgeroorlog  
Een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van eenzelfde staat waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat is betrokken.
- c. Opstand
- d. Georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag.
- e. Binnenlandse onlusten

- Min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen die zich op verschillende plaatsen voordoen binnen een staat.
- f. Oproer  
Een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag.
- g. Mouterij  
Een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van de gewapende macht, gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

## 17. Terrorisme

Heeft u schade die het gevolg is van terrorisme? Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer betalen dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Meer informatie hierover vindt u op [terrorismeverzekerd.nl](http://terrorismeverzekerd.nl)

## Bijzonderheden

### 18. Waar zijn wij niet verantwoordelijk voor?

- Maken wij fouten bij het uitvoeren van ons beroep? Dan beperken wij onze aansprakelijkheid tot maximaal de hoogte van het bedrag waarvoor wij ons daartegen hebben verzekerd.
- Wij zijn niet verantwoordelijk voor de gevolgen van onjuiste gegevens die zijn ingevoerd in het Digitaal Dossier.
- Wij zijn niet verantwoordelijk als de schade is ontstaan terwijl wij daar geen invloed op hebben (bijvoorbeeld fouten gemaakt bij of door andere partijen).
- Wij zijn niet verantwoordelijk voor fouten die de achterliggende verzekeraar maakt.
- Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor onvolkomenheden in de schadeafhandeling door overmacht (bijvoorbeeld: aardbeving, griep epidemie, e.d.).
- Wij kunnen niet aansprakelijk gesteld worden voor mogelijk ontstane fouten in de communicatie door toedoen van derden en door optredende onvolkomenheden binnen het medium internet.

### 19. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Wij nemen de klachtenbehandeling zeer serieus. Wordt er niet in een eerste contact een oplossing gevonden, dan komt de klacht altijd bij de directie in behandeling. Wij zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)). Dit instituut kan door de klager worden ingeschakeld voor een bindende uitspraak als de klager niet tevreden is over de oplossing. Ook kan de klacht te allen tijde worden voorgelegd aan de rechter.

U kunt een klacht over de verzekering indienen bij de directie van Heinenoord Assuradeuren via [info@Heinenoord.nl](mailto:info@Heinenoord.nl).

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van de klacht, kunt u deze voorleggen aan:

Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

### 20. Privacy en uw persoonlijke gegevens

#### Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

Als u een verzekering of een andere financiële dienst aanvraagt, vragen wij om persoonsgegevens. Zonder deze gegevens komt de overeenkomst niet tot stand. Wij gebruiken uw gegevens om de overeenkomst af te sluiten en uit te voeren. Voor een verantwoord acceptatie- en uitkeringsbeleid kunnen wij informatie vragen of informatie verstrekken aan de Stichting CIS te Den Haag. Wij gebruiken uw gegevens ook om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen, om fraude te kunnen voorkomen en bestrijden, om (statistische) analyses te maken en voor marketingactiviteiten.

#### Verstrekken wij de gegevens ook aan anderen?

Soms verstrekken wij (een deel van) uw gegevens ook aan andere partijen, zoals herverzekeraars, uw adviseur, postbedrijven, automatiseerders en bedrijven waaraan wij specifieke taken hebben uitbesteed. Wij doen dit alleen als dit noodzakelijk is en nemen daarbij maatregelen om de veiligheid van uw gegevens te waarborgen. Verder verstrekken wij uw gegevens niet aan anderen, tenzij wij dit verplicht zijn. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om de Belastingdienst, toezichthouders, de politie of justitie.

Wilt u meer weten over het privacy beleid van Heinenoord Assuradeuren? Lees dan de volledige [Privacy Statement](#).

#### **Rechtsbijstand**

Een rechtsbijstandsverzekeraar mag over de afhandeling van uw conflict alleen contact hebben met u.

Als u uw rechtsbijstandsverzekeraar om hulp vraagt, geeft uw rechtsbijstandsverzekeraar niet zomaar informatie aan uw verzekeringsadviseur over de inhoud van uw conflict. Wilt u dat uw rechtsbijstandsverzekeraar wél informatie geeft aan uw verzekeringsadviseur over de inhoud van uw conflict? Dan moet u uw rechtsbijstandsverzekeraar daarvoor apart toestemming geven. Die toestemming moet u voor ieder conflict opnieuw geven. Wilt u dat een andere persoon contact met uw rechtsbijstandsverzekeraar heeft over uw conflict? Of dat uw rechtsbijstandsverzekeraar over uw conflict informatie verstrekt? Dan moet u daarvoor een machtiging ondertekenen. Pas daarna mag uw rechtsbijstandsverzekeraar die andere persoon informatie geven over de hulp die u van uw rechtsbijstandsverzekeraar krijgt. Die toestemming moet u voor ieder conflict opnieuw geven.

#### **Hoe lang bewaren wij uw gegevens?**

Als u gegevens heeft verstrekt voor een offerte, bewaren wij die zes maanden. De gegevens die wij nodig hebben om een verzekeringsovereenkomst aan te gaan en uit te voeren bewaren wij na het einde van de overeenkomst nog maximaal zeven jaar.

#### **Gedragscode**

Wij gaan zorgvuldig met persoonsgegevens om. Daarbij houden wij ons aan de richtlijnen van het College Bescherming Persoonsgegevens, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. U vindt de Gedragscode op [verzekeraars.nl](http://verzekeraars.nl). U kunt die ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon: (070) 333 85 00.

#### **Uw rechten**

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, aan te passen of te verwijderen. Ook heeft u het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van die gegevens, de verwerking ervan te beperken en uw persoonsgegevens over te dragen naar een andere organisatie. Wilt u hiervan gebruikmaken? Stuur dan een verzoek naar [info@heinenoord.nl](mailto:info@heinenoord.nl). Stuur u dan een kopie van een identiteitsbewijs mee, zodat wij er zeker van zijn dat het verzoek door u is gedaan. Maak in deze kopie uw pasfoto en Burgerservicenummer (BSN) zwart, om uw privacy te beschermen. De functionaris gegevensbescherming reageert zo snel mogelijk op uw verzoek, in ieder geval binnen vier weken. Vindt u dat wij de privacywetgeving niet goed naleven? Dan kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens ([www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)).

#### **21. Hoe gaan wij om met fraude?**

U mag ervan uitgaan dat wij er alles aan doen om de premies blijvend laag te houden en onze dienstverlening optimaal. Eén van de manieren waarop we dat doen, is door zeer alert te zijn op fraude bij het aanvragen van verzekeringen en bij schadeaanvragen. Als we fraude constateren, kan aangifte worden gedaan bij de politie. Wij zeggen uw verzekering op en hebben ook de mogelijkheid om al uw andere verzekeringen bij Heinenoord Assuradeuren te beëindigen. Ook kunnen wij de fraude melden in registers voor verzekeraars. Meer informatie hierover vindt u op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Op die manier waarschuwen wij de markt en voorkomen wij dat iemand die fraude pleegt zich zomaar ergens anders kan verzekeren.

Wij betalen niet als bij schade fraude is gepleegd. Komen wij daar achter en hebben wij al voor de schade betaald? Dan moet u dat bedrag en de gemaakte (onderzoeks)kosten terugbetalen. Ook als wij nog niet voor de schade hebben betaald, moet u de (onderzoeks)kosten terugbetalen.

Fraude is bijvoorbeeld als u ons met opzet verkeerde informatie heeft gegeven toen u de verzekering afsloot. Of als u met opzet heeft gelogen over een schade. De maatregelen die wij nemen kunnen vergaande gevolgen voor u hebben bij het afsluiten van nieuwe verzekeringen.