

Inhoud

1. Het aangaan van de verzekeringsovereenkomst

- 1.1. U vraagt de verzekering aan
- 1.2. U ontvangt het polisblad
- 1.3. Uw polisblad en de voorwaarden
- 1.4. Wij, ons, Heinenoord
- 1.5. Welk recht geldt voor deze overeenkomst?

2. Tot wanneer is uw verzekering geldig?

3. Wanneer eindigt uw verzekering?

- 3.1. Opzegging door u
- 3.2. Als u onjuiste informatie geeft met de bedoeling ons te misleiden
- 3.3. Per de jaarlijkse verlengingsdatum
- 3.4. Als u de premie niet betaalt
- 3.5. Als uw gebruik van de verzekering opvalt
- 3.6. Als er geen belang meer is

4. Wanneer moet u de premie betalen?

- 4.1. Hoeveel premie betaalt u?
- 4.2. Wanneer moet u de premie betalen?
- 4.3. Hebt u een betalingsachterstand?
- 4.4. Laat u betaalde premie terugstorten?
- 4.5. Kunnen wij de premie verrekenen met een schade-uitkering?
- 4.6. Kunnen wij de premie aanpassen?
- 4.7. Wanneer krijgt u premie terug?

5. Wijzigen van de verzekering

- 5.1. Als de regelgeving verandert
- 5.2. Als uw gebruik van de verzekering opvalt
- 5.3. Aanpassing bij verlenging van de verzekering

6. Welke wijzigingen moet u aan ons doorgeven?

7. U wilt een schade melden, hoe werkt dat?

8. In welke bijzondere situaties hebt u geen recht op vergoeding?

- 8.1. Als u betalingsachterstand hebt
- 8.2. Als u fraude pleegt
- 8.3. Als sprake is van opzet of roekeloosheid
- 8.4. Als sprake is van criminele en strafbare activiteiten
- 8.5. Als de overheid sanctiemaatregelen neemt
- 8.6. Als de schade het gevolg is van molest
- 8.7. Als de schade het gevolg is van een atoomkernreactie

9. Bezwaar, klachten en privacy

- 9.1. Wat als u het niet eens bent met ons?
- 9.2. Wat als u een klacht hebt?
- 9.3. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

10. Wat als de schade verband houdt met terrorisme?

1. Het aangaan van de verzekeringsovereenkomst

Contact

Wilt u een schade melden? Een verandering doorgeven? De verzekering opzeggen? Of hebt u een vraag? Neem dan contact op met uw verzekeringsadviseur..

1.1. U vraagt de verzekering aan

U kunt de verzekering aanvragen via uw verzekeringsadviseur. U kunt alleen een verzekering aanvragen voor schade die op dat moment niet bekend is. Voor schade waarvoor op het moment van afsluiten al bekend was dat u of een ander die zou krijgen, kunt u geen verzekering aanvragen. Volgens het Burgerlijk Wetboek heet dit principe 'Vereiste van onzekerheid'.

Uw mededelingsplicht

Het is belangrijk dat u ons bij het afsluiten van de verzekering juiste en volledige informatie geeft. Dit wordt ook wel de mededelingsplicht genoemd.

Is er relevante informatie die u ons niet hebt gegeven? Dan kan dat ertoe leiden dat u in geval van schade uw recht op uitkering verliest. En zouden wij de verzekering ook niet hebben afgesloten als wij wel de juiste informatie hadden? Of wilde u ons misleiden? Dan kunnen wij de verzekering beëindigen. Wij betalen dan geen premie terug.

1.2. U ontvangt het polisblad

Als we u verzekeren, ontvangt u een polisblad. U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op uw polisblad staat. Controleer het polisblad goed. Klopt er iets niet? Of ontbreken er gegevens? Meld dat dan binnen 14 dagen na ontvangst van het polisblad aan uw verzekeringsadviseur. Na deze 14 dagen nemen wij aan dat alle informatie die u hebt gegeven juist is. Op uw polisblad staat vermeld welke voorwaarden gelden: de Algemene voorwaarden Particulieren, de voorwaarden die horen bij uw verzekering en de eventuele clausules.

U kunt een verzekering schriftelijk of digitaal beëindigen binnen 14 dagen na ontvangst van het polisblad waarop wij die verzekering voor de eerste keer vermelden. Dit noemen we ook wel de bedenktijd. Deze verzekering is dan vanaf het begin niet van kracht geweest. De beëindiging geldt alleen voor de betreffende verzekering.

1.3. Uw polisblad en de voorwaarden

Alle afspraken die we met u maken over de verzekering staan op het polisblad. Bijvoorbeeld welk object u hebt verzekerd of welke dekkingen u hebt verzekerd. Ook gelden de voorwaarden en de clausules die op het polisblad staan en die horen bij een specifieke verzekering (bijvoorbeeld de verzekering van uw personenauto).

1.4. Wij, ons, Heinenoord

U sluit de verzekering af met Heinenoord Assuradeuren, ingeschreven in het Handelsregister van de Kamer van Koophandel onder nummer 23074819. Heinenoord Assuradeuren staat geregistreerd bij de Autoriteit Financiële markten (AFM) onder nummer 12008149 en treedt op als gevolmachtigde van een aantal verzekeringsmaatschappijen. In de Algemene voorwaarden en in de voorwaarden die horen bij uw verzekering noemen we Heinenoord Assuradeuren ook wel 'Heinenoord', 'we', 'wij' of 'ons'.

1.5. Welk recht geldt voor deze overeenkomst?

Op elke verzekering die u bij ons sluit, is het Nederlands recht van toepassing.

2. Tot wanneer is uw verzekering geldig?

De verzekering geldt voor een jaar. Wij verlengen uw verzekering telkens met een jaar.

3. Wanneer eindigt uw verzekering?

3.1. Opzegging door u

U kunt de verzekering ieder moment schriftelijk of digitaal opzeggen. Wij beëindigen de verzekering dan met ingang van de eerstkomende maandelijkse beëindigingsdatum. Als dag van beëindiging geldt dezelfde dag als die van de ingangsdatum die op uw polisblad staat. Bijvoorbeeld: bij een ingangsdatum van 06-11-2013 en een opzegdatum van 18-03-2018, wordt de beëindigingsdatum 06-04-2018.

3.2. Als u onjuiste informatie geeft met de bedoeling ons te misleiden

Wij kunnen de verzekeringen beëindigen in de volgende situaties:

- als u ons bij de aanvraag van de verzekering niet alle of niet de juiste informatie hebt gegeven over uw situatie, met de bedoeling om ons te misleiden. Binnen 60 dagen nadat wij dit hebben ontdekt, kunnen wij de verzekering beëindigen;
- als u ons bij de aanvraag niet alle of niet de juiste informatie hebt gegeven over uw situatie en wij de verzekering niet zouden hebben gesloten als wij de juiste informatie meteen hadden gehad. Binnen 60 dagen nadat wij dit hebben ontdekt, kunnen wij de verzekering beëindigen;
- als u over een gebeurtenis of schade fraude hebt gepleegd of ons opzettelijk hebt misleid.

De verzekeringen eindigen op de datum die wij u in de opzegbrief noemen:

- de Inboedel- en Woonhuisverzekering om 12.00 uur;
- de overige verzekeringen om 00.00 uur.

3.3. Per de jaarlijkse verlengingsdatum

Wij kunnen de verzekering beëindigen met ingang van de jaarlijkse verlengingsdatum van uw verzekering. Dit is steeds een jaar na de ingangsdatum die op uw polisblad staat. Wij hanteren dan een opzegtermijn van 60 dagen.

3.4. Als u de premie niet betaalt

Wij kunnen de verzekeringen beëindigen als u de premie niet volledig betaalt, niet op tijd betaalt of weigert te betalen nadat wij u hebben aangemaand.

De verzekeringen eindigen op de datum die wij u in de opzegbrief noemen:

- de Inboedel- en Woonhuisverzekering om 12.00 uur;
- de overige verzekeringen om 00.00 uur.

3.5. Als uw gebruik van de verzekering opvalt

Als u veel schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om de verzekering te beëindigen. Meer hierover kunt u lezen in [hoofdstuk 5.2 'Als uw gebruik van de verzekering opvalt'](#). Als we de verzekering beëindigen laten wij het u weten binnen 30 dagen na uw schademelding, onze schade-uitkering of onze afwijzing van uw schadeclaim. Wij hanteren dan een opzegtermijn van 60 dagen. De verzekering eindigt op de datum die wij in de opzegbrief vermelden.

3.6. Als er geen belang meer is

De verzekering eindigt direct wanneer u geen belang meer hebt bij de verzekering, bijvoorbeeld:

- bij verkoop, diefstal of total loss (beschadiging waarbij zowel gebruik als reparatie niet meer mogelijk is) van de verzekerde bezittingen;
- als een officiële instantie bepaalt dat u niet meer zelfstandig over uw bezittingen kunt beschikken;
- bij uw overlijden. Als u overlijdt, moeten uw erfgenamen dat zo snel mogelijk aan ons doorgeven.

Meer hierover kunt u lezen in de voorwaarden die horen bij uw verzekering.

4. Wanneer moet u de premie betalen?

4.1. Hoeveel premie betaalt u?

Op uw polisblad staat het bedrag dat u aan premie betaalt.

4.2. Wanneer moet u de premie betalen?

U moet de premie vooruit betalen per betalingstermijn die u met ons hebt afgesproken. Deze termijn vermelden wij op de polis. Dus uiterlijk op de eerste dag van de dekkingsperiode waarvoor de premie geldt moet u de premie betaald hebben. Als u ons gemachtigd hebt de premie automatisch af te schrijven, zullen wij u bij het begin van uw verzekering informeren over de hoogte

van het te incasseren bedrag en het moment dat we de automatische incasso doen. En dat doen wij ook bij een verandering die invloed heeft op de premie.

4.3. Hebt u een betalingsachterstand?

Betaalt u de premie niet, of niet volledig? Dan zullen wij u herinneren en aanmanen om te betalen. Betaalt u de premie niet binnen de termijn van 14 dagen die wij noemen in de herinneringsbrief of 7 dagen die wij noemen in de aanmaningsbrief? Dan bent u niet meer verzekerd vanaf de dag dat u de premie verschuldigd was. Dit is de eerste dag van de dekkingstermijn waarvoor de premie geldt. U hebt dan ook geen recht op schadevergoeding. U blijft verplicht om de premie alsnog te betalen. De dekking gaat weer in, één dag nadat we uw betaling hebben ontvangen en geaccepteerd. We kunnen ook besluiten om de verzekering(en) waarvoor de betalingsachterstand geldt, te beëindigen. We laten u dan schriftelijk weten wanneer uw verzekering eindigt. Als u de premie niet op tijd betaalt, dan betaalt u extra kosten zoals herinneringskosten of kosten van het incassobureau dat wij inschakelen.

4.4. Laat u betaalde premie terugstorten?

In bepaalde situaties kunt u de premie die automatisch van uw bankrekening is afgeschreven door uw bank laten terugstorten. Dit noemen we ook wel storneren of terugboeken. Hebt u van ons een schadevergoeding gekregen? En boekt u uw premie daarna terug? Dan voldoet u niet aan uw betalingsverplichting en kunnen wij de schadevergoeding van u terughebben.

4.5. Kunnen wij de premie verrekenen met een schade-uitkering?

Moet u nog premie of kosten aan ons betalen? En moeten wij een schade aan u betalen? Dan kunnen wij de premie of kosten van dit bedrag aftrekken.

4.6. Kunnen wij de premie aanpassen?

Wij kunnen jaarlijks, met ingang van de verlengingsdatum, de premie aanpassen. Ook tussentijds kan uw premie veranderen, bijvoorbeeld als wetgeving ons daartoe verplicht. In [hoofdstuk 5 'Wijzigen van de verzekering'](#) staat beschreven in welke situaties uw premie kan veranderen.

4.7. Wanneer krijgt u premie terug?

Eindigt uw verzekering tussentijds? Dan betalen wij de premie over het resterende deel van de verzekeringstermijn terug. Wij betalen geen premie terug als sprake is van opzet van u om ons te misleiden.

5. Wijzigen van de verzekering

5.1. Als de regelgeving verandert

In uitzonderlijke gevallen kan het noodzakelijk zijn dat wij de verzekering tussentijds aanpassen. Bijvoorbeeld als wetgeving ons daartoe verplicht. Wij kunnen dan de premie en/of de voorwaarden van alle verzekeringen in een bepaalde groep aanpassen, voor al onze verzekerden tegelijk. Ook de Algemene voorwaarden kunnen wij op deze manier aanpassen. We weten nooit van te voren of zo'n situatie zich voordoet. Maar als het gebeurt, zullen wij de aanpassing zo beperkt mogelijk houden. U ontvangt van ons bericht over de aanpassing.

Gaat u niet akkoord met de aanpassing? Dan kunt u de verzekering opzeggen. De verzekering eindigt dan op de dag dat de aanpassing zou ingaan, maar niet eerder dan 30 dagen na ons bericht. De beëindiging geldt alleen voor de betreffende verzekering.

5.2. Als uw gebruik van de verzekering opvalt

Als u een schade meldt, behandelen wij die zoals beschreven in de polisvoorwaarden van uw verzekering. We beoordelen altijd de omstandigheden waaronder de schade ontstond. Als wij daar een aanleiding voor zien, kunnen we uw verzekering aanpassen. Bijvoorbeeld als u veel schades claimt, of als de soort schade of de oorzaak van de schade opvalt. Of als sprake is van strafbare feiten. Wij kunnen dan besluiten om de premie en/of uw eigen risico te verhogen, om aanvullende voorwaarden te stellen en/of beveiligingsmaatregelen te verplichten. Als opvalt dat u juist weinig schades claimt, kunnen wij besluiten om de premie en/of uw eigen risico te verlagen.

Wij laten u weten wanneer de aanpassing ingaat. De aanpassing kunnen wij doen:

- binnen 30 dagen na uw schademelding, onze schade-uitkering of onze afwijzing van uw schadeclaim. Bent u het niet eens met de aanpassing? Dan kunt u de verzekering opzeggen. Wij beëindigen de verzekering dan 30 dagen na uw opzegging; of
- minstens 60 dagen voor de jaarlijkse verlengingsdatum. Bent u het niet eens met de aanpassing? Dan kunt u de verzekering opzeggen. Wij beëindigen de verzekering dan op de verlengingsdatum.

Wij kunnen ook besluiten uw verzekering te beëindigen. Daarvoor houden wij een opzegtermijn aan van tenminste 60 dagen nadat wij u over de beëindiging hebben geïnformeerd.

5.3. Aanpassing bij verlenging van de verzekering

Wij kunnen jaarlijks de premie en de voorwaarden van een of meerdere soorten verzekeringen voor al onze verzekerden aanpassen. Deze aanpassing gaat dan in op de jaarlijkse verlengingsdatum. Ook de Algemene voorwaarden kunnen wij op die manier aanpassen. Als de premie of voorwaarden veranderen, ontvangt u van ons een brief met informatie over de wijziging.

6. Welke wijzigingen moet u aan ons doorgeven?

Bij het afsluiten van de verzekering hebben wij ons gebaseerd op de informatie die we van u en uw adviseur hebben ontvangen. Verandert er iets tijdens de looptijd van uw verzekering? Geef dat dan altijd direct aan ons door, dan passen wij uw verzekering zo nodig aan. Afhankelijk van de verzekering die u hebt, moet u bepaalde veranderingen doorgeven. Meer hierover leest u in de Bijzondere voorwaarden van die verzekering zelf.

1. De verzekerden

Bij sommige verzekeringen is het aantal verzekerden en/of de leeftijd(en) van de verzekerde(n) van belang. U moet daarom wijzigingen in het aantal verzekerden en/of de leeftijd(en) van de verzekerde(n) zo snel mogelijk aan ons doorgeven. Als voorbeeld noemen wij motorrijtuigverzekeringen. Als de regelmatige bestuurder van een motorrijtuig een andere persoon wordt en de leeftijd van die persoon in een andere leeftijdsklasse valt, kan dat gevolgen hebben voor de premie.

2. De verzekerde zaak

U moet de volgende wijzigingen zo snel mogelijk via uw adviseur aan ons doorgeven:

- Wijziging van de verzekerde zaken of het risico. Bijvoorbeeld een wijziging van de werkzaamheden die in het bedrijf worden verricht of de verhoging van de waarde van uw bezit.
- Adreswijziging.

7. U wilt een schade melden, hoe werkt dat?

Krijgt u te maken met schade? Geef dat dan zo snel mogelijk aan ons door. Dan regelen wij de afhandeling voor u. Snel en zorgvuldig. Hieronder leest u wat u van ons kunt verwachten. En ook wat wij van u verwachten als u schade hebt.

Stap 1. Meld uw schade zo snel mogelijk

Zodra u op de hoogte bent of behoort te zijn van een schade of van een gebeurtenis die tot schade zou kunnen leiden, moet u deze zo snel mogelijk melden. U kunt uw schade melden via uw adviseur. Het kan ook rechtstreeks bij ons. Gaat het om diefstal of vermissing? Of om een ander strafbaar feit? Dan moet u ook direct aangifte doen bij de politie.

Doe de aangifte uiterlijk binnen 14 dagen na de gebeurtenis. Dit is van belang als de schade verhaald wordt op het Waarborgfonds Motorverkeer. Stuur ons een kopie van de aangifte. Wij kunnen u ook vragen om een schadeformulier in te vullen en ondertekend aan ons terug te sturen.

Doe uw melding in ieder geval binnen 3 jaar, omdat volgens de wet uw vordering anders verjaart. Daarna zijn wij niet meer tot uitkering verplicht.

Hebt u direct hulp nodig? Neem dan rechtstreeks contact op met de Alarmcentrale. U vindt het telefoonnummer in de Bijzondere voorwaarden van de betreffende verzekering. In de Bijzondere voorwaarden kunt u ook lezen wanneer u de Alarmcentrale om hulp kunt vragen.

Belangrijke regels bij schade

Als u schade hebt, is het belangrijk dat u zich aan de volgende regels houdt:

- Laat de afhandeling van de schade helemaal aan ons over. Wij regelen alles wat daarmee te maken heeft. Ook als u aansprakelijk wordt gesteld voor schade van anderen, of als het tot een rechtszaak komt.
- Spreek nooit over uw mogelijke schuld of aansprakelijkheid.
- Doe geen betaling of schikking, en zeg dat ook niet toe.
- Volg de aanwijzingen van ons en onze deskundigen altijd op.
- Voorkom verdere schade, verminder en beperk schade zoveel mogelijk.
- Doe niets dat onze belangen kan schaden of waardoor wij de schade niet goed kunnen vaststellen of onderzoeken. Gooi bijvoorbeeld geen beschadigde bezittingen of spullen weg.

Houdt u zich niet aan deze regels? Dan vergoeden wij de schade niet.

Stap 2. Wij doen onderzoek

Als u een schade meldt, dan beoordelen wij de omstandigheden waarin de schade ontstond. Dat is nodig om te kunnen bepalen of u recht hebt op vergoeding, en hoeveel vergoeding u dan krijgt. We rekenen hierbij op uw volledige medewerking. Geef ons bijvoorbeeld alle informatie die we nodig hebben om uw recht op vergoeding te beoordelen. Ook de deskundigen en de Alarmcentrale kunnen u hierom vragen.

Stap 3. Vaststelling van de schade

Wij stellen vast hoeveel schade u hebt. Of wij laten de schade vaststellen door een deskundige die wij aanwijzen. U kunt ook een eigen deskundige kiezen die de schade namens u vaststelt, maar alleen als daar een redelijke aanleiding voor is. Bijvoorbeeld als u het niet eens bent met het schadebedrag dat onze deskundige heeft vastgesteld. Informeer ons voordat u een eigen deskundige inschakelt.

Worden deze twee deskundigen het niet eens over het schadebedrag? Dan stelt een derde deskundige de omvang van de schade voor u en voor ons bindend vast. De derde deskundige blijft binnen de grenzen van de schadevaststelling die uw en onze deskundige gedaan hebben.

Wij vergoeden de redelijke kosten van alle deskundigen, op voorwaarde dat ze zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties of vergelijkbaar deskundig zijn op het gebied van schadevaststelling. Kosten die niet met de schadevaststelling te maken hebben, bijvoorbeeld kosten die uw eigen deskundige maakt voor belangenbehartiging, vergoeden wij alleen als er sprake is van een vergoedingsplicht volgens de wet.

Stap 4. U ontvangt bericht

Zodra we een beslissing hebben genomen over uw verzoek om schadevergoeding laten we dat aan u weten. U hoort of u een schadevergoeding ontvangt, en zo ja welk bedrag.

Stap 5. Wij betalen de vergoeding uit

We hebben enige tijd nodig om de gegevens te verzamelen om de schade te kunnen beoordelen. Als wij alle gegevens hebben, hebben wij nog maximaal 30 dagen nodig om uw schade af te handelen.

Als wij hebben besloten dat u schadevergoeding krijgt, dan betalen wij de vergoeding uit. Daarbij geldt het volgende:

- Hebt u als verzekeringnemer schade? Dan betalen we de vergoeding uit aan u.
- Heeft één van de andere verzekerden schade? Dan betalen we de vergoeding ook uit aan u als verzekeringnemer.
- Keren wij niet uit binnen 30 dagen nadat we alle gegevens ontvangen hebben om de schade te kunnen beoordelen? Dan hebt u vanaf dat moment recht op wettelijke rente.

Bent u aansprakelijk gesteld voor schade van een ander? Dan handelen we de schade rechtstreeks af met die ander (de benadeelde). We kunnen de schade rechtstreeks aan hem vergoeden, of een schikking met hem treffen. Daarbij houden we rekening met uw financiële belangen.

Afwijkende situaties bij schadevergoeding

Bij diefstal of vermissing

Gaat het om gestolen of vermiste zaken? Dan kunnen wij u vragen het eigendomsrecht daarvan aan ons over te dragen. U ontvangt de vergoeding nadat u dit hebt gedaan.

U wordt strafrechtelijk vervolgd

Wordt u aangeklaagd in een strafproces? En heeft dat te maken met een schade die onder uw aansprakelijkheidsverzekering valt? Laat ons dat zo snel mogelijk weten. Als wij vinden dat de uitkomst van het strafproces belangrijk is om uw aansprakelijkheid te beoordelen, dan bepalen wij of wij een advocaat inschakelen voor uw verdediging. Welke advocaat dat wordt, bepalen we in overleg. U bent verplicht zich door deze advocaat te laten bijstaan en hem alle medewerking te verlenen. Wordt u veroordeeld? Dan bepaalt u zelf of u in hoger beroep gaat. Als u kosten maakt om strafvervolgning te voorkomen, dan bent u daarvoor niet verzekerd. Het gaat dan om kosten zoals boetes en andere bedragen die u betaalt om strafvervolgning te voorkomen.

8. In welke bijzondere situaties hebt u geen recht op vergoeding?

Deze bepalingen gelden voor alle verzekeringen. De uitsluitingen die daarnaast ook gelden voor een specifieke verzekering, vindt u in de voorwaarden die horen bij die verzekering (bijvoorbeeld de verzekering van uw personenauto) of in een clause op het polisblad.

8.1. Als u betalingsachterstand hebt

Meer hierover leest u in [hoofdstuk 4.3 'Hebt u een betalingsachterstand?'](#).

8.2. Als u fraude pleegt

Vertrouwen is één van de uitgangspunten van verzekeren. Dit vertrouwen wordt soms misbruikt door fraude te plegen. Met fraude bedoelen wij bijvoorbeeld:

- niet eerlijk vertellen wat er is gebeurd;
- bedragen op de nota's veranderen;
- meer claimen dan de geleden schade;
- een afgewezen schade nogmaals opgeven.

Via uw premie betaalt u mee aan het fraudegedrag van anderen. Daarom doen wij aan fraudebestrijding. Bij fraude nemen wij de volgende maatregelen:

- Wij doen aangifte bij de politie.
- Wij vergoeden de schade niet en reeds uitgekeerde schadevergoedingen vorderen wij terug. Dit geldt ook voor een schade die u claimt op een andere verzekering voor dezelfde gebeurtenis.
- Wij vorderen gemaakte kosten terug.
- Wij beëindigen alle schadeverzekeringen die u bij ons hebt. Ook als het gaat om een verzekering waarbij u niet hebt gefraudeerd. U kunt bij ons geen andere verzekeringen meer afsluiten.
- Wij nemen de gegevens op in ons incidentenregister. Dit is een eigen register waarin alleen bevoegde medewerkers van ons kunnen kijken.
- Wij plaatsen de gegevens van de klant die fraude heeft gepleegd in één of meer registers. Andere verzekeraars kunnen deze gegevens raadplegen via de Stichting CIS. Meer hierover wordt uitgelegd in [hoofdstuk 9 'Bezwaar, klachten en privacy'](#) van deze voorwaarden.

Dit doen wij volgens het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen. De volledige tekst kunt u raadplegen op de website van het Verbond van Verzekeraars, www.verzekeraars.nl.

Hebt u ons bij het afsluiten van de verzekering onjuiste of onvolledige informatie gegeven? En zouden we de verzekering niet hebben afgesloten als wij wel de juiste informatie hadden? Dan kunnen wij de verzekering beëindigen. Wij betalen dan geen premie terug.

Hebt u schade en geeft u ons met opzet onjuiste of onvolledige informatie? Of misleidt u ons? Dan vergoeden wij de schade niet en beëindigen we uw verzekering. We laten u schriftelijk weten wanneer uw verzekering eindigt.

Bij een tussentijdse beëindiging van uw verzekering, betalen wij geen premie terug als er sprake is van opzet van u om ons te misleiden.

8.3. Als sprake is van opzet of roekeloosheid

U bent niet verzekerd voor schade of een ongeval die/dat ontstaat door uw opzet of roekeloosheid. Meer hier over leest u in de voorwaarden van uw verzekering.

8.4. Als sprake is van criminele en strafbare activiteiten

U bent niet verzekerd als de verzekerde zaak wordt gebruikt voor criminele en strafbare activiteiten. Het maakt daarbij niet uit:

- of u of een andere verzekerde hiervan wel of niet op de hoogte was.
- of de schade hierdoor wel of niet veroorzaakt of ontstaan is.

Met criminele en strafbare activiteiten bedoelen wij:

- een misdrijf op grond van de Wet wapens en munitie
- een strafbaar feit op grond van de Opiumwet
- mensenhandel
- heling van gestolen goederen
- het geven van een andere identiteit aan gestolen voertuigen (omkatten)
- opslag of vervoer van illegaal vuurwerk

U bent ook niet verzekerd voor schade die ontstaat terwijl u een misdrijf pleegt, eraan meedoet, of een misdrijf voorbereidt.

8.5. Als de overheid sanctiemaatregelen neemt

Schade die wij niet mogen vergoeden op grond van de Sanctiewet of sanctieregelgeving vergoeden wij niet. Een land dat de mensenrechten schendt, oorlog voert of een gevaar vormt voor de internationale vrede en veiligheid, kan door de overheid worden gestraft met sancties. Vaak bestaan sancties tegen een land uit maatregelen tegen bepaalde personen en/of bedrijven in dat land. Zo kunnen bijvoorbeeld buitenlandse tegoeden worden bevroren of andere (financiële) handelsbeperkingen worden opgelegd. Dit betekent dat verzekeraars geen dekking mogen verlenen of schade mogen vergoeden als dat in strijd is met de Sanctiewet of sanctieregelgeving. Meer informatie hierover kunt u vinden op www.rijksoverheid.nl.

8.6. Als de schade het gevolg is van molest

U krijgt geen vergoeding voor schade die het gevolg is van molest. Met 'molest' bedoelen we:

- **Binnenlandse onlusten:** min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen die zich op verschillende plaatsen binnen een staat voordoen.
- **Burgeroorlog:** een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van dezelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners betrokken is.
- **Gewapend conflict:** elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of in elk geval de een de ander, bestrijden met militaire machtsmiddelen. Met gewapend conflict bedoelen wij ook het gewapend optreden van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- **Muiterij:** een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van de gewapende macht, die is gericht tegen het openbaar gezag.
- **Oproer:** een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, die is gericht tegen het openbaar gezag.
- **Opstand:** georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, dat is gericht tegen het openbaar gezag.

Deze molestbegrippen maken deel uit van de tekst die het Verbond van Verzekeraars in Nederland op 2 november 1981 bij de griffie van de rechtbank in Den Haag deponeerde onder nummer 136/1981.

8.7. Als de schade het gevolg is van een atoomkernreactie

Onder atoomkernreactie verstaan we een kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusie, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit. Schade door atoomkernreacties vergoeden wij alleen onder deze voorwaarden:

- De schade is het gevolg van radioactieve nucliden (een nuclide is een atoomsoort) die zich buiten een kerninstallatie bevinden.
- Deze nucliden worden gebruikt voor industriële, commerciële, landbouwkundige, medische, onderwijskundige, wetenschappelijke of niet-militaire beveiligingsdoeleinden. Of ze zijn daarvoor bestemd.
- De overheid heeft een vergunning afgegeven voor vervaardiging, gebruik, opslag en het zich ontdoen van de radioactieve stoffen.
- Er is geen derde die aansprakelijk is voor de schade van de atoomkernreactie, volgens de Wet aansprakelijkheid kernongevallen.

Met kerninstallatie bedoelen wij een kerninstallatie in de zin van deze wet of aan boord van een schip.

9. Bezwaar, klachten en privacy

9.1. Wat als u het niet eens bent met ons?

We handelen ieder verzoek om schadevergoeding zorgvuldig af. Toch kan het gebeuren dat u het niet eens bent met ons besluit. Laat ons dat dan binnen 36 maanden na ons besluit weten. Bent u het niet eens met het schadebedrag? In de voorwaarden van uw verzekering leest u welke stappen u in dat geval kunt nemen.

9.2. Wat als u een klacht hebt?

Bent u niet tevreden over uw verzekering? Of over onze dienstverlening? Bespreek uw klacht dan met uw verzekeringsadviseur. Die zoekt met ons naar een passende oplossing.

Bent u niet tevreden met het resultaat? Dan kunt u een klacht bij ons indienen. U vindt onze klachtenprocedure terug op onze website: www.heinenoord.nl/klachten/.

Vindt u dat uw klacht niet goed is afgehandeld? Leg uw klacht dan voor aan het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Dat moet u doen binnen 3 maanden nadat u een definitieve reactie van ons hebt gekregen. Meer informatie vindt u op www.kifid.nl.

Wilt u geen gebruikmaken van deze mogelijkheden van klachtenbehandeling? Dan kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

9.3. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

Bij de aanvraag of wijziging van een verzekering of financiële dienst vragen wij u om persoonsgegevens en andere gegevens. Deze gegevens verwerken wij in onze administratie. Volgens de wet zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens.

Bij de aanvraag of wijziging van een verzekering of bij een schademelding, kunnen wij uw schade- en verzekeringsgegevens raadplegen bij de Stichting Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS). Naast de informatie die wij van u krijgen, vragen wij informatie op via externe bronnen die wij betrouwbaar vinden om risico's te beoordelen, onze dienstverlening te verbeteren en om gerichte aanbiedingen te kunnen doen. Bijvoorbeeld het CBS, RDW, het Kadaster, marktonderzoeksbureaus en dienstverleners op het gebied van kredietregistratie en dataverrijking. In sommige gevallen kan het zijn dat wij uw toestemming hiervoor nodig hebben. Of wij dit op de juiste wijze doen, wordt getoetst door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Uw persoonsgegevens verwerken wij:

- om een contract met u te kunnen sluiten en onderhouden;
- om uw schade af te handelen;
- om fraude te bestrijden;
- om te voldoen aan wettelijke verplichtingen, zoals de verplichting om te weten met wie we zaken doen;

Deze laatste activiteit gebeurt in principe via uw verzekeringsadviseur. Als u geen persoonlijke aanbiedingen wilt ontvangen, kunt u ons dit laten weten.

U kunt uw persoonsgegevens die wij geregistreerd hebben, bekijken en door ons laten aanpassen. Meer informatie over uw rechten vindt u op onze website www.heinenoord.nl bij 'Privacystatement'.

Als u een schade meldt, leggen wij de gegevens van deze schade en uw persoonsgegevens altijd vast bij de Stichting CIS. Het maakt daarbij niet uit of de schade door uw schuld is ontstaan.

Beëindigen wij uw verzekering als u hebt gefraudeerd of als u uw contractuele verplichtingen niet bent nagekomen, bijvoorbeeld als u uw premie niet betaald hebt? Dan kunnen wij dit samen met uw persoonsgegevens ook vastleggen bij de Stichting CIS. Als we dat doen, informeren wij u hierover.

Op deze manier willen we risico's beheersbaar houden en fraude tegengaan. Uw klantgegevens worden bovendien apart centraal vastgelegd zodat ze beschikbaar zijn als dat noodzakelijk is. Namelijk bij ernstige calamiteiten, incidenten (zoals verzekeringsfraude) of opsporingsactiviteiten door politie en justitie. Zo kan bijvoorbeeld bij een calamiteit sneller achterhaald worden waar een persoon of bedrijf verzekerd is. Meer informatie en het privacyreglement van de Stichting CIS vindt u op www.stichtingcis.nl. Wij bewaren uw persoonsgegevens niet langer dan noodzakelijk is.

Wij houden ons aan de gedragscode

Wij verwerken uw persoonsgegevens volgens de 'Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars'. Hierin staan uw en onze rechten en plichten genoemd. De volledige tekst kunt u raadplegen op de website van het Verbond van Verzekeraars, www.verzekeraars.nl.

Gezondheidsgegevens en strafrechtelijke gegevens

Als wij informatie over uw gezondheid of een strafrechtelijk verleden van u verwerken, dan houden wij ons aan de regels die hiervoor gelden.

Opname van telefoongesprekken

Wij kunnen telefoongesprekken opnemen:

- voor trainings- en coachingsdoeleinden waarmee we onze dienstverlening aan u kunnen verbeteren;
- ter verificatie van en onderzoek naar opdrachten en transacties;
- voor fraudebestrijding en integriteitsbewaking binnen financiële instellingen;
- om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen.

De opgenomen telefoongesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor deze doeleinden. Als een gesprek is opgenomen en nog beschikbaar is, hebt u bij een geschil over de inhoud van het opgenomen telefoongesprek het recht om het telefoongesprek te beluisteren of daarvan een letterlijke weergave te ontvangen.

Informatieverstrekking aan derden

Wij schakelen soms andere bedrijven in om diensten voor ons uit te voeren die te maken hebben met de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst met u. Bijvoorbeeld een expertise- of onderzoeksbureau als u schade hebt geleden. Met deze partijen maken wij contractuele afspraken over de omgang met uw gegevens, zodat uw privacy gewaarborgd blijft.

10. Wat als de schade verband houdt met terrorisme?

Is de schade volgens de voorwaarden van uw verzekering verzekerd? En is de schade veroorzaakt door terrorisme? Dan krijgt u de schade vergoed volgens het 'Clausuleblad terrorismedekking' bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. Daarin staat dat we schadevergoeding kunnen beperken bij terrorisme, kwaadwillige besmetting en dergelijke. De tekst van dit clausuleblad is gedeponeerd op 23 november 2007 onder nummer 27178761 bij de Kamer van Koophandel Amsterdam. De tekst van deze dekking vindt u hieronder. Meer informatie vindt u op www.terrorismeverzekerd.nl.

Clausuleblad terrorismedekking

1. Begripsomschrijvingen

In dit artikel en de bepalingen die daarop gebaseerd zijn, wordt - voor zover niet anders blijkt - verstaan onder:

1.1. Terrorismisme

Gewelddadige handelingen en/of gedragingen - begaan buiten het kader van een van de zes in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht genoemde vormen van molest - in de vorm van een aanslag of een reeks van in tijd en oogmerk met elkaar samenhangende aanslagen als gevolg waarvan letsel en/of aantasting van de gezondheid, al dan niet de dood tengevolge hebbend, en/of schade aan zaken ontstaat dan wel anderszins economische belangen worden aangetast, waarbij aannemelijk is dat deze aanslag of reeks - al dan niet in enig organisatorisch verband - is beraamd en/of uitgevoerd met het oogmerk om bepaalde politieke en/of religieuze en/of ideologische doelen te verwezenlijken.

1.2. Kwaadwillige besmetting

Het - buiten het kader van een van de zes in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht genoemde vormen van molest - (doen) verspreiden van ziektekiemen en/of stoffen die als gevolg van hun (in)directe fysische, biologische, radioactieve of chemische inwerking letsel en/of aantasting van de gezondheid, al dan niet de dood tengevolge hebbend, bij mensen of dieren kunnen veroorzaken en/of schade aan zaken kunnen toebrengen dan wel anderszins economische belangen kunnen aantasten, waarbij aannemelijk is dat het (doen) verspreiden - al dan niet in enig organisatorisch verband - is beraamd en/of uitgevoerd met het oogmerk om bepaalde politieke en/of religieuze en/of ideologische doelen te verwezenlijken.

1.3. Preventieve maatregelen

Van overheidswege en/of door verzekerden en/of derden getroffen maatregelen om het onmiddellijk dreigend gevaar van terrorisme en/of kwaadwillige besmetting af te wenden of - indien dit gevaar zich heeft verwezenlijkt - de gevolgen daarvan te beperken.

1.4. Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorisemeschaden N.V. (NHT)

Een door het Verbond van Verzekeraars opgerichte herverzekeringsmaatschappij, waarbij uitkeringsverplichtingen uit hoofde van verzekeringsovereenkomsten, die voor in Nederland toegelaten verzekeraars direct of indirect kunnen voortvloeien uit de verwezenlijking van de in artikel 1.1, 1.2 en 1.3 omschreven risico's, in herverzekering kunnen worden ondergebracht.

1.5. Verzekeringsovereenkomsten

- a. Overeenkomsten van schadeverzekering voor zover zij overeenkomstig het bepaalde in artikel 1:1 onder 'staat waar het risico is gelegen' van de Wet op het financieel toezicht betrekking hebben op in Nederland gelegen risico's.
- b. Overeenkomsten van levensverzekering voor zover gesloten met een verzekeringnemer met gewone verblijfplaats in Nederland, of, indien verzekeringnemer een rechtspersoon is, met de in Nederland gevestigde vestiging van de rechtspersoon waarop de verzekering betrekking heeft.

1.6. In Nederland toegelaten verzekeraars

Levens-, natura-uitvaart- en schadeverzekeraars die op grond van de Wet op het financieel toezicht bevoegd zijn om in Nederland het verzekeringsbedrijf uit te oefenen.

2. Begrenzing van de dekking voor het terrorismerisico

2.1. Indien en voor zover, met inachtneming van de in artikel 1.1, 1.2 en 1.3 gegeven omschrijvingen, en binnen de grenzen van de geldende polisvoorwaarden, dekking bestaat voor gevolgen van een gebeurtenis die (direct of indirect) verband houdt met:

- terrorisme, kwaadwillige besmetting of preventieve maatregelen,
- handelingen of gedragingen ter voorbereiding van terrorisme, kwaadwillige besmetting of preventieve maatregelen, hierna gezamenlijk aan te duiden als 'het terrorismerisico', geldt dat de uitkeringsplicht van de verzekeraar terzake van iedere bij haar ingediende aanspraak op schadevergoeding en/of uitkering, is beperkt tot het bedrag van de uitkering die de verzekeraar terzake van die aanspraak ontvangt onder de herverzekering voor het terrorismerisico bij de NHT, in het geval van een verzekering met vermogensopbouw vermeerderd met het bedrag van de uit hoofde van de betrokken verzekering reeds gerealiseerde vermogensopbouw. Bij levensverzekeringen wordt het bedrag van de gerealiseerde vermogensopbouw gesteld op de krachtens de Wet op het financieel toezicht aan te houden premiereserve ten aanzien van de betrokken verzekering.

2.2. De NHT biedt herverzekeringsdekking voor de hiervoor genoemde aanspraken tot maximaal 1 miljard euro per kalenderjaar. Vorengenoemd bedrag kan van jaar tot jaar worden aangepast en geldt voor alle bij de NHT aangesloten verzekeraars tezamen. Van een eventuele aanpassing zal mededeling worden gedaan in drie landelijk verschijnende dagbladen.

2.3. In afwijking van het in de voorgaande leden van dit artikel bepaalde, geldt voor verzekeringen die betrekking hebben op:

- schade aan onroerende zaken en/of de inhoud daarvan;
- gevolgschade van schade aan onroerende zaken en/of de inhoud daarvan, dat per verzekeringnemer per verzekerde locatie per jaar maximaal 75 miljoen euro onder deze overeenkomst zal worden uitgekeerd, voor alle deelnemende verzekeraars, zoals bedoeld in artikel 1 tezamen, ongeacht het aantal afgegeven polissen.
Voor de toepassing van dit artikellid wordt onder verzekerde locatie verstaan: alle op het risicoadres aanwezige door verzekeringnemer verzekerde objecten, alsmede alle buiten het risicoadres gelegen door verzekeringnemer verzekerde objecten waarvan het gebruik en/of de bestemming in relatie staat tot de bedrijfsactiviteiten op het risicoadres. Als zodanig zullen in ieder geval worden aangemerkt alle door verzekeringnemer verzekerde objecten die op minder dan 50 meter afstand van elkaar gelegen zijn en waarvan er ten minste één op het risicoadres is gelegen. Voor de toepassing van dit artikellid geldt voor rechtspersonen en vennootschappen die zijn verbonden in een groep, zoals bedoeld in artikel 2:24b van het Burgerlijk Wetboek, dat alle groepsmaatschappijen tezamen worden aangemerkt als één verzekeringnemer, ongeacht door welke tot de groep behorende groepsmaatschappij(en) de polis(sen) is (zijn) afgesloten.

3. Uitkeringsprotocol NHT

- 3.1. Op de herverzekering van de verzekeraar bij de NHT is van toepassing het Protocol afwikkeling claims (hierna te noemen het Protocol). Op grond van de in dit protocol vastgestelde bepalingen is de NHT onder meer gerechtigd de uitkering van de schadevergoeding of het verzekerde bedrag uit te stellen tot het moment waarop zij kan bepalen of en in hoeverre zij over voldoende financiële middelen beschikt om alle vorderingen waarvoor zij als herverzekeraar dekking biedt, voor het geheel te voldoen. Voor zover de NHT niet over voldoende financiële middelen blijkt te beschikken, is zij gerechtigd overeenkomstig bedoelde bepalingen een gedeeltelijke uitkering aan de verzekeraar te doen.
- 3.2. De NHT is, met in achtneming van het gestelde in bepaling 7 van het Protocol afwikkeling claims, bevoegd om te beslissen of een gebeurtenis in verband waarmee aanspraak op uitkering wordt gedaan, als een gevolg van de verwezenlijking van het terrorismerisico moet worden aangemerkt. Een daartoe strekkend en overeenkomstig voornoemde bepaling genomen besluit van de NHT, is bindend jegens de verzekeraar, verzekeringnemer, verzekerden en tot uitkering gerechtigden.
- 3.3. Eerst nadat de NHT aan de verzekeraar heeft meegedeeld welk bedrag, al dan niet bij wijze van voorschot, terzake van een vordering tot uitkering aan haar zal worden uitgekeerd, kan de verzekerde of de tot uitkering gerechtigde op de in artikel 3.1 bedoelde uitkering terzake tegenover de verzekeraar aanspraak maken.
- 3.4. De herverzekeringsdekking bij de NHT is ingevolge bepaling 16 van het Protocol slechts van kracht voor aanspraken op schadevergoeding en/of uitkering die worden gemeld binnen twee jaar nadat de NHT van een bepaalde gebeurtenis of omstandigheid heeft vastgesteld dat deze als een verwezenlijking van het terrorismerisico in de zin van dit artikel wordt beschouwd.