

Woonpakket

Woonpakket 062023 Algemeen

In dit document zijn de afspraken opgenomen die horen bij het Woonpakket. Het Woonpakket is speciaal ontwikkeld voor leden van de Vereniging Eigen Huis. U kunt binnen het Woonpakket het volgende verzekeren:

- Schade aan uw woonhuis, inclusief het glas (Opstalverzekering);
- Schade aan spullen in uw woonhuis (Inboedelverzekering);
- Schade die u per ongeluk toebrengt aan anderen (Aansprakelijkheidsverzekering);
- Juridische hulp als u een conflict krijgt met iemand (Rechtsbijstandverzekering).

Dit zijn de vier verzekeringen binnen het Woonpakket. Bij iedere verzekering kunt u ook aanvullende verzekeringen afsluiten. Welke dat zijn kunt u terugvinden bij de voorwaarden van de verschillende verzekeringen. Op de polis ziet u voor welke verzekeringen u heeft gekozen.

In dit document staan de voorwaarden die gelden voor alle verzekeringen binnen het Woonpakket. Dit noemen wij de Algemene voorwaarden. Daarnaast gelden er voor elke verzekering binnen het Woonpakket ook aparte voorwaarden. Dit noemen wij de bijzondere voorwaarden. Wijken de voorwaarden van elkaar af? Dan geldt eerst wat er in de bijzondere voorwaarden staat.

Naast de voorwaarden hoort bij de verzekeringen van het Woonpakket een polis. Hierop staan ook regels en clausules die gelden voor de verzekering. Wijken de voorwaarden en de regels en clausules op de polis van elkaar af? Dan geldt eerst wat er staat op de polis, daarna gelden de Bijzondere Voorwaarden en ten slotte gelden de Algemene Voorwaarden.

Wij hebben geprobeerd de voorwaarden voor de verzekeringen van het Woonpakket zo duidelijk en eenvoudig mogelijk op te schrijven. Is er toch iets niet duidelijk? Neem dan contact met ons op.

Kloppen alle gegevens op de polis of wilt een wijziging doorgeven?

De polis is gebaseerd op de informatie die u ons heeft gegeven. Controleer daarom goed of alle informatie op de polis klopt. Klopt er iets niet? Dan kan u dit aangeven via uw Digitaal Dossier. Wijzigt er iets in uw situatie? Dan kan u dit ook doorgeven via uw Digitaal Dossier.

Als u een wijziging doorgeeft, kunnen de afspraken over de verzekeringen van het Woonpakket veranderen. Dit betekent bijvoorbeeld dat wij de voorwaarden of premie van de verzekering aanpassen. Of dat wij de verzekering misschien niet meer kunnen voortzetten. En als wij bij een schademelding zien dat de door u gegeven informatie niet klopt, kan dat gevolgen hebben voor de schade-uitkering. De wijzigingen die u moet doorgeven, vindt u bij de verschillende verzekeringen.

Inhoud

Algemene Voorwaarden Woonpakket	3
1. Algemeen	3
1.1 Wat bedoelen wij met:.....	3
1.2 Wat mag u van ons verwachten?	3
1.3 Wat verwachten wij van u?.....	3
2. Uw Woonpakket	4
2.1 Hoe vraagt u een verzekering aan?	4
2.2 Vanaf wanneer bent u verzekerd?	4
2.3 Wanneer en hoe kunt u een verzekering stopzetten?	4
2.4 Wanneer kunnen wij een verzekering stopzetten?.....	4
2.5 Wanneer stopt uw verzekering automatisch?	5
3. Premiebetaling	5
3.1 Algemeen	5
3.2 Op welke manier betaalt u de premie?.....	5
3.3 Wanneer betaalt u de premie?	5
4. Mogen wij uw verzekering veranderen?	6
4.1 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden veranderen?	6
4.2 Hoe hoort u over de verandering van uw verzekering(en)?.....	6
5. Wat doen wij met uw persoonsgegevens?	6
5.1 Verwerking persoonsgegevens bij aanvraag/wijziging	6
5.2 Verwerking persoonsgegevens bij schade	6
5.3 Verstrekking persoonsgegevens aan derden	6
5.4 Toepasselijke gedragscode	7
6. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?	7
7. Hoe gaan wij om met fraude?	7

Algemene Voorwaarden Woonpakket

1. Algemeen

1.1 Wat bedoelen wij met:

U

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen u en ons. Met u bedoelen wij de persoon die de verzekering heeft afgesloten (verzekeringnemer) en de verzekerden. De verzekerden zijn de personen die meeverzekerd zijn.

Hoofdpremie vervaldatum

De hoofdpremie vervaldatum is de datum waarop de verzekering afloopt. Na deze hoofdpremie vervaldatum loopt de verzekering automatisch door, tenzij u heeft aangegeven de verzekering te willen wijzigen of deze heeft opgezegd.

Verzekeraar

Met verzekeraar bedoelen wij het bedrijf dat het risico van de verzekeringen draagt (de risicodrager). Om welke verzekeraar(s) en welke verzekeringen het gaat, vindt u op uw polis. Heinenoord Assuradeuren B.V. is een gevolmachtigde van deze verzekeraar(s). Dat betekent dat Heinenoord Assuradeuren B.V. namens de verzekeraar(s) zaken met u mag doen.

Wij/ons

Wij zijn Heinenoord Assuradeuren B.V. en treden op als gevolmachtigde van de verzekeraar(s) voor alle verzekeringen van het Woonpakket. Wij hebben een vergunning van de Autoriteit Financiële Markten (www.AFM.nl), zijn aangesloten bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.KiFiD.nl) en bij De Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Onze bedrijfsgegevens: Heinenoord Assuradeuren B.V.

Postbus 3205, 3274 ZG Heinenoord, info@heinenoord.nl / www.heinenoord.nl

Onze inschrijvingen:

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

1.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag verwachten dat:

- wij betalen voor schade die verzekerd is;
- wij proberen op werkdagen uiterlijk de volgende dag na een schademelding contact met u op te nemen;
- wij proberen binnen 2 werkdagen na aanvraag of wijziging de verzekeringnemer te informeren over de acceptatie van nieuw aangevraagde verzekeringen of wijzigingen in afgesloten verzekeringen.

1.3 Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten dat u:

- zorgvuldig met uw spullen omgaat;
- zich aan de wet houdt;
- de juiste informatie geeft (Bij het afsluiten en aanpassen van de verzekering en bij schade);
- schade zo snel mogelijk aan ons doorgeeft. Dit kan 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;
- aangifte doet bij de politie als u schade heeft door diefstal, poging tot diefstal, vandalisme, beroving, afpersing, aanrijding en aanvaring. En dat u ons het bewijs van uw aangifte stuurt.
- meewerkt om de schade te kunnen regelen;

Let op: Houdt u zich niet aan deze afspraken en zijn wij en/of de verzekeraar daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op het bedrag dat wij bij schade betalen.

Vereniging Eigen Huis

2. Uw Woonpakket

Het Woonpakket bestaat uit één of meer verzekeringen. Op de polis leest u welke verzekeringen de verzekeringnemer binnen het Woonpakket heeft afgesloten. Op alle verzekeringen binnen het Woonpakket is het Nederlandse recht van toepassing.

2.1 Hoe vraagt u een verzekering aan?

U vraagt de verzekering aan via internet. Na acceptatie van uw aanvraag wordt een Digitaal Dossier gemaakt en exclusief aan de verzekeringnemer ter beschikking gesteld. In uw Digitaal Dossier kunnen er binnen het Woonpakket nieuwe verzekeringen aangevraagd worden en/of bestaande verzekeringen gewijzigd worden:

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

2.2 Vanaf wanneer bent u verzekerd?

- De ingangsdatum van het Woonpakket wordt bepaald door de ingangsdatum van de eerste verzekering die wordt afgesloten binnen het Woonpakket.
- De ingangsdatum van het Woonpakket staat op de polis.
- De datum van ingang of wijziging van het afsluiten van een volgende verzekering of wijziging binnen het Woonpakket staat op de polis. Schades die hebben plaatsgevonden door gebeurtenissen van voor de ingangsdatum zijn niet verzekerd en worden dus niet vergoed.
- Als de verzekering(en) begint (beginnen) bent u verzekerd tot de hoofdpremie vervaldatum van het Woonpakket. De hoofdpremie vervaldatum van het Woonpakket staat de polis. Op de hoofdpremie vervaldatum worden de verzekering(en) van het Woonpakket telkens met een jaar verlengd, tenzij de verzekeringnemer of wij de verzekeringen (eerder) stoppen.
- De verzekeringnemer heeft 14 dagen bedenktijd vanaf de datum waarop hij een verzekering afsluit. In die periode kan hij, zonder enige verplichting, de afgesloten verzekering ongedaan maken. De premie die al betaald is, betalen wij dan terug. De verzekering heeft dan nooit bestaan.
- Als wij uw aanvraag voor een nieuwe verzekering of een wijziging op een bestaande verzekering niet kunnen accepteren, dan zullen wij u daarover zo spoedig mogelijk per e-mail berichten. Wij proberen dit binnen 2 werkdagen te doen.
- Betaalt u de eerste premie niet binnen 21 dagen nadat deze betaald moest worden? Of hebben wij de premie niet binnen deze termijn kunnen afschrijven van de door de verzekeringnemer opgegeven rekening? Dan heeft (hebben) de verzekering(en) nooit bestaan.

2.3 Wanneer en hoe kunt u een verzekering stopzetten?

De verzekeringen van het Woonpakket kunnen op elk gewenst moment beëindigd worden. Dit kan in uw Digitaal Dossier. De verzekering stopt meteen of op de datum in de toekomst die is aangegeven. Is er te veel premie betaald? Dan betalen wij die terug op het bij ons bekende rekeningnummer van de verzekeringnemer. Verzekeringnemer kan een specifieke verzekering stopzetten of alle verzekeringen binnen het Woonpakket.

2.4 Wanneer kunnen wij een verzekering stopzetten?

In de volgende gevallen mogen wij uw verzekering(en) of uw Woonpakket beëindigen:

- Op hoofdpremie vervaldatum van het Woonpakket. Als wij dit doen, laten wij u dit minimaal twee maanden van te voren weten;
- Op de hoofdpremie vervaldatum van het Woonpakket als u niet meer lid bent van Vereniging Eigen Huis;
- U heeft ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie gegeven, toen u de verzekering afsloot;
- U heeft ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen u de verzekering afsloot. Als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij uw verzekering niet hebben geaccepteerd;
- U heeft bij schade opzettelijk niet de juiste informatie over de situatie is gegeven;
- U heeft fraude, oplichting of bedrog gepleegd;
- U heeft veel of onduidelijke schades gemeld. Dit kan dan voor ons 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. Wilt u daaraan niet meewerken of denken wij dat het claimgedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij de verzekering stopzetten;
- U heeft de premie niet of niet op tijd betaald;
- als nationale of internationale Sanctiewet- en regelgeving het ons verbiedt om u (nog langer) te verzekeren;
- Binnen één maand nadat u een schade aan ons heeft gemeld of nadat wij een uitkering hebben gedaan of hebben afgewezen.

Vereniging Eigen Huis

In alle gevallen ontvangt u van ons een e-mail. Hierin staat waarom en vanaf welke datum de verzekering stopt.

Toelichting

Wat doen wij als u vaak of onduidelijke schades bij ons meldt?

Als u vaak of onduidelijke schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om te bekijken wat de oorzaken van deze schades zijn. Wij bekijken dan ook of u schade in de toekomst kunt voorkomen.

Wij kunnen maatregelen treffen, zoals het opnemen van een (extra) verplicht eigen risico. Wilt u daaraan niet meewerken of denken wij dat uw gedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij uw verzekering stopzetten.

2.5 Wanneer stopt uw verzekering automatisch?

De verzekering stopt automatisch in de volgende gevallen:

- U heeft geen belang meer bij de betreffende verzekering (zoals bij totaal verlies of verkoop). Het is belangrijk dat dan zo snel mogelijk de verzekering beëindigd wordt. Dit kan u doen in het Digitaal Dossier.
- U heeft geen vaste woonplaats meer in Nederland. U ontvangt hierover geen brief of e-mail van ons.

Is er nog vooruitbetaalde premie? Dan betalen wij die terug.

Let op: Het is wel van belang dat u deze wijzigingen zo snel mogelijk aan ons doorgeeft. Dat kan u gemakkelijk doen in het Digitaal Dossier.

3. Premiebetaling

3.1 Algemeen

- Binnen het Woonpakket kunt u een Opstalverzekering, een Inboedelverzekering en een Aansprakelijkheidsverzekering afsluiten. Voor de door u gekozen verzekeringen binnen het Woonpakket betaalt u een totaalpremie; En de rechtsbijstand en mogelijk auto en reis
- U moet de totaalpremie vooraf betalen. Op uw polis staat of u de premie per jaar, halfjaar, kwartaal of maand betaalt;
- Als u de totaalpremie maar gedeeltelijk heeft betaald, heeft u al uw verzekeringen maar gedeeltelijk betaald;
- Betaalt u de eerste totaalpremie niet binnen 21 dagen nadat deze betaald moest worden? Dan heeft (hebben) de verzekering(en) nooit bestaan.

3.2 Op welke manier betaalt u de premie?

- Premies kunnen alleen betaald worden via automatische incasso;
- Door het afsluiten van een verzekering verleent u automatisch toestemming aan ons om doorlopend de premie door middel van automatische incasso van het door verzekeringnemer opgegeven rekeningnummer af te schrijven.

3.3 Wanneer betaalt u de premie?

- Wij schrijven de premie af rond de datum waarop u de premie moet betalen;
- Voor de tweede en volgende totaalpremies van het Woonpakket geldt dat wij de premie binnen veertien dagen van uw rekening moeten kunnen afschrijven. Lukt dat niet? Bijvoorbeeld omdat u te weinig saldo heeft? En betaalt u de premie ook niet op een andere manier binnen veertien dagen? Dan ontvangt u van ons een herinnering. U heeft dan nog eens veertien dagen de tijd om de premie te betalen. Doet u dat niet, dan wordt/worden de verzekering(en) tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag van de periode waarover de premie betaald had moeten worden;
- 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;
- U blijft wel verplicht om de premie te betalen. Betaalt u alsnog de volledige premie? En betaalt u ook de rente en de kosten die wij hebben gemaakt om u te laten betalen? Dan gaat/gaan de verzekering(en) weer in op de volgende dag nadat wij alle openstaande premie, rente en kosten hebben ontvangen.

Vereniging Eigen Huis

4. Mogen wij uw verzekering veranderen?

4.1 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden veranderen?

Vóór iedere nieuwe verzekeringstermijn stellen wij uw premie opnieuw vast. Wij kunnen uw premie wijzigen op basis van:

- premie-, schadelast- of (consumenten) prijsontwikkelingen;
- marktomstandigheden;
- indexcijfers van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) en/of Generieke Herbouwwaarde index voor Woningbouw.

Daarnaast geldt het volgende:

- Wij kunnen de premie en/of voorwaarden van de verzekeringen wijzigen als er iets verandert in uw situatie. Bijvoorbeeld als u verhuist of als uw gezinssamenstelling verandert of als u niet meer lid bent van Vereniging Eigen Huis;
- Wijzigingen in lopende verzekeringen worden door ons 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;
- Bij wijzigingen wordt het meest actuele premietarief toegepast;
- Wij mogen de premie en/of de voorwaarden ook veranderen als wij dat voor alle verzekeringen tegelijk doen. Of voor een bepaalde soort verzekering. Wij kunnen de premie en de voorwaarden veranderen bij verlenging van uw verzekering(en) van het Woonpakket of tussentijds;
- In bijzondere gevallen kan het nodig zijn dat wij tussentijds de premie en/of voorwaarden veranderen. Er kan zich namelijk een situatie voordoen waarin wij niet met de verandering kunnen wachten tot de verzekering(en) verlengd worden. Bijvoorbeeld omdat er iets verandert in de wet of omdat het zeer ernstige financiële gevolgen voor ons zou hebben.

4.2 Hoe hoort u over de verandering van uw verzekering(en)?

Wanneer wij de premie en/of voorwaarden veranderen, sturen wij daarover voor het ingaan van de verandering een bericht naar de verzekeringnemer. Wij leggen hierin uit waarom de verandering nodig is, wat er precies verandert en per wanneer.

Veranderen wij de premie en/of voorwaarden bij verlenging van de verzekering? Dan laten wij u dat 15 dagen van te voren weten.

Is de verzekeringnemer het eens met de veranderingen? Dan hoeft hij niets te doen. Hij blijft verzekerd en de nieuwe premie en/of voorwaarden gelden. Gaat verzekeringnemer niet akkoord met de wijziging? Dan kan de verzekering worden beëindigd.

5. Wat doen wij met uw persoonsgegevens?

5.1 Verwerking persoonsgegevens bij aanvraag/wijziging

Bij de aanvraag van de verzekering of een dekking vragen wij persoonsgegevens op. Wij gebruiken deze gegevens om overeenkomsten aan te gaan en uit te voeren, zoals het inschatten van risico's. Daarnaast gebruiken we ze voor marketingactiviteiten, fraudebestrijding, statistische analyse en wettelijke verplichtingen. Naast de informatie die wij van u krijgen, kunnen wij hiervoor informatie inwinnen bij andere partijen die wij betrouwbaar vinden. Wij raadplegen ook persoonsgegevens en nemen deze op bij de Stichting CIS. Hiervoor geldt het privacyreglement van de Stichting CIS (www.stichtingcis.nl). Kijk voor meer informatie op <https://heinenoord.nl/privacy/> en de verzekeraars (<https://www.nn.nl/Mijn-privacy.htm>, <https://www.ankerrechtsbijstand.nl/privacy/>) en <https://www.arag.nl/privacy/>.

5.2 Verwerking persoonsgegevens bij schade

Bij een schademelding vragen wij persoonsgegevens op. Wij verwerken deze gegevens om de verzekeringsovereenkomst te kunnen uitvoeren, zoals het inschatten van risico's. Naast de informatie die wij van u krijgen, kunnen wij hiervoor informatie inwinnen bij andere partijen die wij betrouwbaar vinden. Wij raadplegen ook persoonsgegevens en nemen deze op bij de Stichting CIS. Hiervoor geldt het privacyreglement van de Stichting CIS.

5.3 Verstrekking persoonsgegevens aan derden

Wij kunnen persoonsgegevens die u ons heeft verstrekt ook ter beschikking stellen aan andere partijen. U kunt hierbij denken aan hulpdienstverleners, experts en herstelbedrijven.

Vereniging Eigen Huis

5.4 Toepasselijke gedragscode

Op de verwerking van deze persoonsgegevens is de gedragscode “Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars” van toepassing. Deze vindt u op www.verzekeraars.nl.

6. Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Bent u niet tevreden over ons product of ons werk? Dan willen wij dit graag van u horen. Dit geeft ons de kans u op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en ons werk te verbeteren. Wij nemen de klachtenbehandeling zeer serieus. Wordt er niet in een eerste contact een oplossing gevonden, dan komt de klacht altijd bij onze directie in behandeling. Wij beantwoorden uw klacht binnen tien werkdagen. Lukt dit niet? Dan laten wij u dit weten.

U kunt een klacht over de verzekering indienen bij onze directie via: info@heinenoord.nl

Op verzoek van de verzekerde en/of de verzekeringnemer zal Vereniging Eigen Huis hier haar bemiddelende rol in hebben. Het verzoek daartoe kan per email gedaan worden op: verzekeringsservice@eigenhuis.nl

Wij zijn aangesloten bij het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het kifid bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen (www.kifid.nl). Vindt u dat wij uw klacht niet of niet goed hebben opgelost? Neem dan binnen drie maanden contact op met Kifid. Dit instituut kan door de klager worden ingeschakeld voor een bindende uitspraak als de klager niet tevreden is over de oplossing.

Als u geen gebruik wilt of kunt maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheid via het Kifid of wanneer de termijn voor het indienen van een klacht is verstreken, kan het geschil inhoudelijk voorgelegd worden aan de bevoegde Nederlandse rechter.

Gegevens van het Kifid: Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag www.kifid.nl

7. Hoe gaan wij om met fraude?

Wij proberen de premies blijvend laag te houden. Eén van de manieren waarop wij dat doen, is door zeer alert te zijn op fraude bij het aanvragen van verzekeringen en bij schadeaanmeldingen. Als wij fraude constateren, kan aangifte worden gedaan bij de politie. Wij beëindigen uw verzekering en hebben ook de mogelijkheid om al uw andere verzekeringen bij ons te beëindigen. Ook registreren wij de fraude in de registers voor verzekeraars. Meer informatie hierover vindt u op www.stichtingcis.nl. Op die manier waarschuwen wij de markt.

Wij betalen niet als er 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.

Met fraude bedoelen wij dat u ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven bij de aanvraag van de verzekering of bij schade. De maatregelen die wij nemen kunnen vergaande gevolgen voor u hebben bij het afsluiten van nieuwe verzekeringen.

Toelichting

Met fraude bedoelen wij dat u ons opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven bij de aanvraag van de verzekering of bij schade. Voorbeelden van fraude:

- Bij het sluiten van een verzekering vermeldt u niet dat een andere verzekeraar u een verzekering heeft geweigerd of opgezegd met de bedoeling ons te misleiden.
- Na inbraak geeft u aan dat er 35 dvd's zijn gestolen. Eigenlijk zijn het er maar tien.

Extra alert op fraude

U mag ervan uitgaan dat wij er alles aan doen om de premies blijvend laag te houden. Eén van de manieren waarop wij dat doen is door zeer alert te zijn op fraude bij melding van een schade op de verzekering. Fraude heeft tot gevolg dat er een registratie plaatsvindt in het tussen verzekeraars gangbare registratiesysteem. Ook kunnen wij bij fraude aangifte doen bij de politie.