



Algemene afspraken

Reis- & Recreatieverzekeringen

aa-ai-rr 2023-03



Wat vindt u waar?

Algemene afspraken	4
1. Wie zijn wij?	4
2. Wie is de verzekeringnemer?	4
3. Wie zijn de verzekerden?	4
4. Wanneer kunt u deze verzekering afsluiten?	4
5. Waarop is deze verzekering gebaseerd?	4
6. Wat mag u van ons verwachten?	4
7. Wat verwachten wij van u?	4
8. Wat heeft u verklaard bij het afsluiten van onze verzekering?	5
9. Begin, wijzigingen en einde looptijd van de polis	5
9.1 Doorlopende verzekering	5
9.2 Kortlopende verzekering	6
10. Veranderen van de verzekering	6
11. De premie	6
11.1 Langlopende verzekering	6
11.2 Kortlopende verzekering	7
12. Wanneer betaalt u te laat?	7
13. Wanneer krijgt u geen schadevergoeding of (juridische) hulp?	7
14. Tot wanneer kunt u uw schade of conflict melden?	7
15. Tot wanneer kunt u reageren op onze afwijzing van uw schademelding of uw verzoek om (juridische) hulp?	7
16. Schadevaststelling	7
17. Fraude	8
18. Privacy en gebruik van uw gegevens	8
19. Onze communicatie met u	9
20. Bent u niet tevreden?	9
21. Welk recht is op uw verzekering van toepassing?	9
22. Wat is niet verzekerd?	9
23. Heeft u recht op een andere uitkering of rechtshulp?	9
24. Sanctiewetgeving	10
Begrippenlijst algemeen	11

Algemene afspraken Reis- & Recreatieverzekeringen

Dit zijn de algemene afspraken voor de reis- en recreatieverzekering(en) die u als privépersoon of zakelijk afsluit bij Anker Insurance Company n.v. De verzekering kan zowel een kort- als doorlopende (schade)verzekering zijn.

Met onze verzekeringen voorkomen wij dat u zich zorgen hoeft te maken over risico's. Dit doen wij met relevante verzekeringsproducten, met inlevingsvermogen en op een maatschappelijk betrokken en toegankelijke manier.

Wij zijn lid van het Verbond van Verzekeraars. Voor de verzekeringsbranche zijn het garanderen van het klantbelang, het realiseren en waarborgen van een kostenefficiënte bedrijfsvoering en het voorkomen en bestrijden van verzekeringsfraude en gerelateerde criminaliteit van groot belang. Om deze doelstellingen te bereiken stelt de branche, naast de door de wetgever opgelegde wetgeving, via het Verbond van Verzekeraars, zelf regels op. Deze door de branche opgestelde Gedragscodes noemen we zelfregulering. Wij volgen altijd deze Gedragscodes van het Verbond van Verzekeraars die van toepassing zijn op de verzekeringen die wij hebben. De Gedragscodes brengen tot uitdrukking dat de branche in overleg met belanghebbenden steeds werkt aan een balans tussen bedrijfseconomische groei en maatschappelijke vooruitgang. Hierbij staat altijd het klantbelang centraal.

Op uw polisblad staat welke verzekering u heeft afgesloten en welke verzekeringsafspraken voor u gelden. De verzekering kan bestaan uit verschillende modules en optionele dekkingen. Bij sommige verzekeringen kiest u ook een pakket binnen de verzekering. Voor welk pakket, welke modules en dekkingen u heeft gekozen, kunt u lezen op uw polisblad.

Het is belangrijk dat deze algemene afspraken duidelijk zijn voor u. Lees ze daarom goed door. Wij hebben sommige woorden onderstreept. U vindt de betekenis van deze woorden in de Begrippenlijst. De begrippenlijst vindt u aan het eind van deze algemene afspraken. Om deze afspraken leesbaar te houden bedoelen wij met 'hij' ook 'zij' en 'zijn' ook 'haar'.

1. Wie zijn wij?

Wij zijn Anker Insurance Company n.v. Wij zijn de verzekeraar. Als wij in de afspraken spreken over “wij”, “ons” en “onze”, dan bedoelen wij de verzekeraar en de gevolmachtigd agent.

Heeft uw verzekering een rechtsbijstand module of -dekking? Als wij spreken over “wij”, “ons” en “onze”, dan bedoelen wij hiermee ook Anker Rechtshulp b.v. Het verlenen van juridische hulp is uitbesteed aan Anker Rechtshulp b.v.

2. Wie is de verzekeringnemer?

De verzekeringnemer is de persoon met wie wij deze verzekering afsluiten: dat bent ‘u’.

3. Wie zijn de verzekerden?

Dit is in ieder geval de verzekeringnemer. Maar dat kunnen ook andere personen zijn. Dit is per verzekering verschillend. Bij een modulaire verzekering verschilt dit soms per module. U leest dit in de verzekeringsafspraken van de verzekering en op uw polisblad.

Om deze afspraken leesbaar te houden gebruiken wij ‘u’ niet alleen als wij de verzekeringnemer bedoelen. Maar ook als wij de (andere) verzekerde(n) op de polis bedoelen.

4. Wanneer kunt u deze verzekering afsluiten?

U kunt deze verzekering alleen afsluiten als u in Nederland woont (tenzij anders aangegeven op het polisblad). Wij communiceren met u in het Nederlands.

5. Waarop is deze verzekering gebaseerd?

Uw verzekering is een overeenkomst tussen u en ons. Het is een reeks afspraken die wij met u hebben gemaakt. Ze gelden voor u en ons. Deze afspraken staan op uw polisblad, in deze algemene afspraken en in de verzekeringsafspraken.

De verzekering is gebaseerd op:

- de gegevens die u aan ons heeft doorgegeven;
- de antwoorden die u heeft gegeven op de door ons gestelde vragen, bijvoorbeeld op een aanvraagformulier;
- het door ons afgegeven polisblad met de hierop gekozen dekking(en), pakket en/of modules indien van toepassing en eventuele vermelde clausules. Wij verwachten van u dat u de gegevens controleert en onjuistheden of onvolledigheden zo spoedig mogelijk aan ons doorgeeft;
- deze algemene afspraken en de verzekeringsafspraken.

Is er een verschil tussen het polisblad en de andere afspraken? Het polisblad en de clausules die voor uw verzekering gelden gaan voor. Dan gelden de verzekeringsafspraken en daarna pas de algemene afspraken.

Wanneer u onjuiste of onvolledige informatie aan ons verstrekt bij de aanvraag en/of wijziging van de verzekering, of tijdens de melding en/of behandeling van uw schadeclaim en/of conflict (bij een verzoek om rechtsbijstand), kan dit ertoe leiden dat wij uw verzoek om uitkering en/of (juridische) hulp weigeren, beperken en/of de gemaakte kosten (gedeeltelijk) van u terugvorderen. Ook hebben wij de mogelijkheid om de premie en/of de verzekeringsafspraken aan te passen of te beëindigen. Dit geldt ook als u onjuistheden op het polisblad niet direct aan ons doorgeeft.

6. Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij:

- u zo goed mogelijk helpen;
- een verzekerde schade en/of conflict zo snel mogelijk en zorgvuldig afhandelen;
- ons inleven in uw situatie;
- uitgaan van wederzijds vertrouwen.

7. Wat verwachten wij van u?

In deze afspraak beschrijven wij uw verplichtingen. Wij verwachten van u:

- dat u ons altijd de juiste en volledige informatie geeft. U stuurt ons alle informatie die u heeft. Niet alleen bij het afsluiten van de verzekering maar ook bij een schade of conflict waarvoor u hulp vraagt. Onder afspraak 17 Fraude staat wat kan gebeuren als u dit niet doet;
- niets te doen en alles na te laten dat onze belangen zou kunnen schade;
- dat u de tegenpartij, ons of anderen die wij hebben ingeschakeld, behandelt zoals het hoort. U onthoudt zich van gedragingen die als ongepast worden beschouwd;
- dat u zo snel mogelijk wijzigingen doorgeeft als er iets verandert in uw persoonlijke situatie, waardoor uw risico wijzigt. In ieder geval binnen 30 dagen. Dit kan namelijk betekenen dat uw verzekering verandert;

Let op: Meldt u een verandering niet of te laat? En doet u een beroep op uw verzekering?

Dan beoordelen wij of dit nadelig voor ons is.

- Is dit niet zo? Dan behoudt u uw rechten.
- Is dit wel zo? En willen wij uw verzekering niet voortzetten of alleen voortzetten tegen een hogere premie of onder andere afspraken? Dan houden wij bij de uitkering rekening met deze andere afspraken en premie;

- dat u ons zo snel mogelijk laat weten dat u schade of een conflict heeft waarvoor u een uitkering of juridische hulp wilt vanuit uw verzekering. U stuurt ons alle informatie die wij nodig hebben om uw

schade of conflict te behandelen. Dan kunnen wij u zo goed mogelijk helpen;

- dat u de omvang en de omstandigheden van de gemelde schade of conflict aantoont;
- dat u al het redelijke doet om schade of een conflict te voorkomen en te beperken;
- de beschadigde zaken en overige bewijsstukken te bewaren tot na de schadeafwikkeling. Soms vragen wij u om de beschadigde zaken bij een schademelding aan ons op te sturen;
- contact met ons op te nemen voordat u een schade laat repareren. Op die manier kunnen wij de schade laten onderzoeken als wij dat nodig vinden;
- dat u voorzichtig met uw verzekerde zaken omgaat;
- dat u bij een ongeval of ziekte onmiddellijk geneeskundige hulp inroept en niets nalaat wat het herstel kan bevorderen. U laat zich op onze kosten onderzoeken door een door ons aangewezen arts, als wij daarom vragen. U moet deze arts alle gewenste informatie geven;
- dat u zo spoedig mogelijk aangifte doet bij de lokale politie indien er sprake is van schade door een strafbaar feit waarvoor u een beroep op uw verzekering wilt doen. Bijvoorbeeld bij schade ontstaan door vandalisme, diefstal, beroving of een aanrijding waarbij de dader onbekend is gebleven. Ook als er sprake is van verlies moet u aangifte doen;
- dat u zich aan de wet- en regelgeving houdt;
- dat u met ons meewerkt bij de behandeling van uw schade of conflict.

Dat betekent bijvoorbeeld dat u:

- ons de mogelijkheid geeft om de schade of het conflict te regelen zonder tussenkomst van een rechter;
- ons helpt om de gemaakte kosten terug te krijgen. Bijvoorbeeld de kosten van medische zorg;
- niets doet wat nadelig is voor ons. Of ons werk moeilijker maakt;
- aangifte doet bij de politie als wij hier om vragen;
- onze belangen niet schaadt en/of niets doet dat nadelig is voor ons. Doet u dat wel, dan kunnen wij de behandeling van uw schadeclaim of behandeling van uw conflict stoppen.

Voldoet u of een medeverzekerde niet aan deze verwachtingen? Dan kan dat voor ons reden zijn om:

- bij een schade minder of niets te vergoeden;
- uw zaak niet in behandeling nemen, de behandeling stoppen of kosten niet vergoeden (of terugvragen);
- eventueel betaalde schade op u te verhalen;
- uw verzekering te beëindigen.

Als blijkt dat u ons bewust heeft misleid dan mogen wij de verzekering beëindigen. Zie hiervoor afspraak 17 'Wat is Fraude?' in deze algemene afspraken.

8. Wat heeft u verklaard bij het afsluiten van onze verzekering?

U heeft als verzekeringnemer verklaard dat u, vóór het sluiten van de overeenkomst, alle feiten heeft meegedeeld die u kent of behoort te kennen en waarvan u weet of behoort te begrijpen dat die van belang kunnen zijn voor de acceptatiebeslissing van ons. Dit betreft feiten die zowel voor u als voor andere verzekerden bij de gevraagde verzekering van belang zijn.

Ontdekken wij achteraf dat uw informatie niet klopt, dan kan dit betekenen dat u geen recht heeft op schadevergoeding. Ook kan het betekenen dat wij uw verzekering zullen beëindigen, omdat u niet eerlijk bent geweest.

9. Begin, wijzigingen en einde looptijd van de polis

9.1 Doorlopende verzekering

Uw verzekering begint op de datum die op uw polisblad staat. Dit is de begindatum.

Heeft u zich bedacht en wilt u uw verzekering toch annuleren? Dat is geen probleem. U kunt uw verzekering kosteloos annuleren binnen 14 dagen nadat u de polis heeft gekregen. Heeft u uw premie al betaald? Dan krijgt u die uiteraard van ons terug. Dit kan door een e-mail of een brief te sturen aan uw verzekeringsadviseur.

Hoe lang loopt uw verzekering?

Uw verzekering loopt standaard één jaar (twaalf maanden). Na dit jaar verlengen wij automatisch uw verzekering met een jaar. Voordat wij uw verzekering verlengen, ontvangt u van uw verzekeringsadviseur bericht. Daarin informeren wij u over de automatische verlenging. Als u dit niet wilt, dan kunt u de verzekering voor het nieuwe jaar opzeggen tot maximaal 10 dagen na de datum waarop het nieuwe contractjaar ingaat.

Opzeggen van uw verzekering na eerste contractjaar

U mag uw verzekering na het eerste contractjaar op ieder moment beëindigen. U laat ons dit minimaal 30 dagen voor de einddatum weten. Dit kan door een e-mail of een brief te sturen aan uw verzekeringsadviseur.

Wanneer kunnen wij uw verzekering beëindigen?

Wij kunnen uw verzekering in de volgende situaties beëindigen:

- als wij ontdekken dat u bij de aanvraag van de verzekering of bij het melden van schade ons niet alle of niet de juiste informatie heeft gegeven met de bedoeling om ons te misleiden. Dan beëindigen wij direct de verzekering;
- per direct als u of een medeverzekerde bij een gebeurtenis of schade fraude heeft gepleegd. U leest hier meer over bij afspraak 17 Fraude;
- als u de verzekering wijzigt. Wij beoordelen uw gegevens op dezelfde manier als bij de aanvraag van een nieuwe verzekering. Dit kan betekenen dat

ook uw premie wijzigt. Of dat wij uw verzekering moeten beëindigen;

- als u een vaste woonplaats buiten Nederland heeft (tenzij anders vermeld op uw polisblad);
- als u de premie niet volledig betaalt, niet op tijd betaalt of weigert te betalen. Als u de premie niet of niet volledig heeft betaald, ontvangt u een schriftelijke herinnering. Uw verzekeringsadviseur informeert u over de achterstand in de premiebetaling en de gevolgen daarvan. U wordt in de gelegenheid gesteld om de achterstallige premie binnen een termijn van veertien dagen te voldoen. Als u dan nog niet heeft betaald, dan zullen wij de polis opschorten met terugwerkende kracht op de eerste dag van de periode waarover de premie verschuldigd was;
- als u of een medeverzekerde meer dan gemiddeld schades meldt, om juridische hulp vraagt, of modules /dekkingen wijzigt op uw verzekering. In plaats van de verzekering te beëindigen, kunnen wij er ook voor kiezen om de verzekering te veranderen. Wij kijken naar hoeveel schades of conflicten u meldt en wat voor soort schades en conflicten u meldt. Dat kan dan een reden zijn voor ons om uw verzekering te wijzigen (zie afspraak 10). Wij zoeken in dat geval naar een oplossing en maken afspraken voor de toekomst. Leidt dat volgens ons niet tot verbetering of wilt u hieraan niet meewerken? Dan kan dit voor ons aanleiding zijn om de verzekering te beëindigen;
- als er sprake is van een vertrouwensbreuk;
- als u uw verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst niet nakomt;
- als u ons of anderen die wij hebben ingeschakeld niet met respect behandelt. U gedraagt zich bijvoorbeeld intimiderend, bedreigend of beledigend;
- op de verlengingsdatum van uw verzekering. De verzekering eindigt om 24:00 uur op de datum die wij in de opzegbrief noemen.
- als u geen vaste woon- of verblijfplaats heeft;
- In het geval van faillissement, surseance van betaling, schuldsanering en/of financiële onvermogen. Hieronder valt ook de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Behandelen wij op dat moment een claim of conflict voor u dan kunnen wij de behandeling van de claim of het conflict stoppen.

U ontvangt van ons een brief waarin staat waarom en vanaf wanneer uw verzekering wordt beëindigd. Het kan zijn dat u hierdoor te veel premie heeft betaald. In dat geval krijgt u die premie terug. Behalve wanneer er sprake is van fraude. Dan houden wij de volledige premie.

Als u heeft gefraudeerd bij de aanvraag van de verzekering of bij het melden van een schade of conflict dan kunnen wij ook uw verzekering beëindigen. U leest hier meer over in afspraak 17 'Wat is fraude?'

9.2 Kortlopende verzekering

Uw verzekering begint op de datum die op uw polisblad staat. Dit is de begindatum.

Uw verzekering eindigt op de datum die op uw polisblad staat. Dit is de einddatum.

10. Veranderen van de verzekering

In welke gevallen mogen wij uw verzekering veranderen? Op de verlengingsdatum mogen wij de premie en de algemene- en verzekeringsafspraken van onze verzekeringen voor al onze verzekerden tegelijk veranderen.

Wij mogen dit in een aantal gevallen ook op een ander moment doen. Dit is de wijzigingsdatum. Dit mag bijvoorbeeld:

- als de wet- of regelgeving verandert;
- als de gegevens op uw polisblad niet kloppen of als uw situatie verandert waardoor wij meer risico lopen;
- als u meer dan gemiddeld schade claimt, of om juridische hulp vraagt. U krijgt in dit geval eerst schriftelijk bericht. Wij geven u daarin de gelegenheid om uw claimedrag aan te passen. Wij kunnen ook de premie verhogen, of de dekking van de verzekering aanpassen. Bijvoorbeeld door een bepaald soort dekking, conflict-, of een module niet meer te verzekeren.

Gaan wij uw verzekering veranderen? Wij laten u dit minimaal 30 dagen voor de wijzigingsdatum weten. Deze wijzigingsdatum staat op het nieuwe polisblad dat wij u toesturen. Het polisblad dat u eerder heeft gekregen is dan niet meer geldig.

Wat kunt u doen als wij uw verzekering veranderen? U mag uw verzekering beëindigen. De einddatum is dan 30 dagen nadat wij de opzegging van u hebben ontvangen. Dit kan door een e-mail of een brief te sturen aan uw verzekeringsadviseur waarin u aangeeft de verzekering te willen beëindigen.

11. De premie

11.1 Langlopende verzekering

U kunt de premie per jaar of in termijnen betalen. Op uw polis staat vermeld wat de betalingsperiode is.

U betaalt poliskosten alleen bij het afsluiten van uw verzekering. Poliskosten zijn de administratiekosten om uw verzekering op te maken. U betaalt de prolongatiekosten per jaar. Prolongatiekosten zijn de administratiekosten om uw verzekering te verlengen.

Op uw polisblad staat wanneer u de premie moet betalen. Dit heet de premievervaldatum. U betaalt door het bedrag van de toegestuurde nota aan ons over te maken. Of doordat de premie automatisch van uw rekening wordt afgeschreven. Lukt dit niet en ontvangen wij geen premie? Dan krijgt u een betalingsherinnering toegestuurd. Daarna heeft u nog 14 dagen de tijd om te betalen.

11.2 Kortlopende verzekering

U moet de premie betalen voor uw verzekering begint. Zodra de dekking begonnen is, geven wij geen premie terug.

12. Wanneer betaalt u te laat?

De premie staat op uw polisblad. U bent de premie verschuldigd op de premieervaldatum.

U mag de betaling van premies niet uitstellen of premies met elkaar verrekenen.

Betaalt u te laat? Dan informeren wij u over de achterstand in de premiebetaling en de gevolgen daarvan. U ontvangt dan altijd eerst nog een betalingsherinnering en wordt gevraagd de premie alsnog te betalen. Na deze aanmaning heeft u daarvoor nog 14 dagen de tijd.

Wat zijn de gevolgen als u te laat of niet betaalt?

- U bent niet meer verzekerd als u uw premie 56 dagen na de premieervaldatum nog niet heeft betaald. Wij schorsen dan de verzekering met terugwerkende kracht vanaf de eerste dag waarop u de premie had moeten betalen;
- Schade of een juridisch conflict die ontstaat in de periode van schorsing nemen wij niet in behandeling. U heeft bij deze claims geen recht op uitkering van schade of juridische hulp. En wij betalen geen kosten voor hulp;
- u moet de premie, die u niet heeft betaald, nog steeds betalen. Daarnaast moet u ook wettelijke rente en incassokosten betalen;
- de verzekering gaat weer in op de dag nadat alle openstaande premies, wettelijke rente en incassokosten alsnog op onze rekening ontvangen zijn. U bent vanaf dat moment weer verzekerd. Tenzij wij de verzekering tussentijds hebben beëindigd;
- hebben wij, nadat de verzekering is geschorst, uw verzekering beëindigd? In dat geval sturen wij u een brief waarin staat wanneer uw verzekering stopt.

13. Wanneer krijgt u geen schadevergoeding of (juridische) hulp?

Wij vergoeden geen schade of (juridische) hulp als de schade is ontstaan:

- door een gebeurtenis of situatie die voor het afsluiten van de verzekering al bij u bekend was;
- doordat u of een medeverzekerde de schade opzettelijk heeft toegebracht, of heeft nagelaten de schade te voorkomen;
- doordat de schade met uw toestemming opzettelijk is toegebracht;
- terwijl u of een medeverzekerde niet over de juiste papieren beschikte, zich niet aan de voorschriften hield of onbevoegd handelde;

- doordat u of een medeverzekerde zich niet aan de verwachtingen en verplichting(en) heeft gehouden zoals omschreven in deze algemene afspraken en de verzekeringsafspraken. (Zie onder andere afspraak 7 “Wat verwachten wij van u?”);
- door een (poging tot) zelfdoding door u of een medeverzekerde;
- buiten het verzekeringsgebied dat op de polis staat;
- doordat u alcohol, bedwelmende, opwekkende of soortgelijke middelen heeft gebruikt (anders dan op medisch voorschrift).

Wij vergoeden ook geen schade of hulp:

- als de polis is opgeschort als gevolg van het niet betalen van de premie van deze verzekering;
- als die is veroorzaakt of verband houdt met molest, atoomkernreactie, kaping of verbeurdverklaring;
- als die is ontstaan door illegale of criminele activiteiten door u of een medeverzekerde;
- als u of een medeverzekerde fraudeert (zie afspraak 17 Fraude).

14. Tot wanneer kunt u uw schade of conflict melden?

U kunt een schade of (dreigend) conflict binnen drie jaar, nadat u wist van de schade bij ons melden. Na drie jaar stopt uw recht op een vergoeding van uw schade en uw recht op juridische hulp. U kunt na drie jaar geen beroep meer doen op uw verzekering voor deze schade of dit conflict.

15. Tot wanneer kunt u reageren op onze afwijzing van uw schademelding of uw verzoek om (juridische) hulp?

U heeft een schade gemeld of heeft gevraagd om (juridische) hulp. En wij hebben u schriftelijk laten weten om geen vergoeding(en) uit te keren? Bent u het daar niet mee eens? Dan moet u dit binnen drie jaar nadat u onze afwijzing heeft gekregen, aan ons laten weten. Doet u dit niet? Dan betekent dat uw vordering volgens de wet niet meer geldig is.

16. Schadevaststelling

1. Wij stellen vast hoeveel schade u heeft en handelen uw schade af op basis van de verzekeringsafspraken van uw verzekering. Dit doen wij met behulp van de gegevens en de inlichtingen die u ons geeft. In deze algemene afspraken leest u wat wij van u verwachten.

De schade kan daarnaast ook vastgesteld worden door:

- a. Een door ons benoemde expert.
- b. Een door ons benoemde expert en een door u benoemde expert. In dat geval benoemen deze experts vooraf samen een arbiter. (derde expert). Deze arbiter zal in gevallen waarin beide experts van mening verschillen een bindend advies uitbrengen. Dit advies ligt binnen de grenzen van de door de twee experts vastgestelde omvang van de schade, dan wel schadeoorzaak.

Wij houden hierbij altijd rekening met (een) van toepassing zijnde verzekerde som(men) en maximum

vergoedingen zoals is vermeld in (het dekkingsoverzicht van) de verzekeringsafspraken. Bij sommige spullen, zoals bijvoorbeeld reisbagage, hanteren wij daarnaast altijd de afschrijvingslijst die bij de verzekering hoort, indien dit van toepassing is.

2. Wij betalen de expertisekosten van de expert die door ons is benoemd. Benoemt uzelf een expert dan betalen wij de kosten, mits deze redelijk zijn. De kosten van de arbiter worden door ons betaald. Deze regeling geldt alleen voor materiële schade.

3. De door de expert(s) vastgestelde omvang van de schade kan worden herzien, als aangetoond wordt dat er:

- a. Rekening gehouden werd met onjuiste gegevens.
- b. Rekenfouten zijn gemaakt.

Laten wij het schadebedrag door een expert vaststellen? Dan erkennen wij daarmee nog niet dat wij de schade aan u moeten vergoeden.

17. Fraude

Fraude is opzettelijk onjuiste informatie verstrekken of juist informatie niet verstrekken, bedrog of misleiding. Wij gaan ervan uit dat u ons altijd juist, op tijd en volledig informeert. Bijvoorbeeld bij het afsluiten of veranderen van uw verzekering. Of bij het indienen van een verzoek om schadevergoeding of juridische hulp. Als wij denken dat u dit bewust niet heeft gedaan, kunnen wij een onderzoek uitvoeren of door anderen laten uitvoeren. Wij volgen hierbij onze fraudeprocedure. U kunt de procedure op onze website lezen.

Wij verwachten van u dat u aan dit onderzoek meewerkt. Doet u dit niet? Dan kunnen wij besluiten dat u geen beroep meer op uw verzekering kunt doen en kunnen wij uw verzekering beëindigen. Maar ook alle andere verzekeringen die u bij ons heeft. Wij laten u dit dan binnen twee maanden na de ontdekking van de fraude weten.

Na het uitvoeren van het onderzoek nemen wij een beslissing. U krijgt een brief met de resultaten van het onderzoek en onze beslissing. Is er duidelijk sprake van fraude? En hadden wij de verzekering niet gesloten als wij de waarheid hadden geweten? Dan mogen wij direct maar uiterlijk binnen twee maanden na het ontdekken van de fraude:

- de behandeling van uw schadeclaim of conflict weigeren, beperken of stoppen. Bent u het hier niet mee eens? U kunt uw verzekering binnen twee maanden na deze maatregel beëindigen;
- kosten die wij al gemaakt hebben om het recht op schadeuitkering of juridische hulp te bepalen en om uw schadeclaim of conflict te behandelen bij u in rekening brengen;
- uw verzekering beëindigen;
- uitkeringen die wij onterecht aan u hebben betaald, van u terugvragen.

Als wij (onderzoeks)kosten hebben gemaakt dan moet u die betalen aan ons. Wij stellen u direct aansprakelijk voor de gemaakte kosten. Deze kosten bedragen minimaal € 532,-. Ook kunnen wij fraude registreren in het centrale frauderegistratiesysteem van Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Meer informatie over de Stichting CIS kunt u vinden op www.cis.nl. Daarnaast kunnen wij aangifte doen bij de politie.

18. Privacy en gebruik van uw gegevens

Aan wie geeft u uw gegevens? U geeft uw gegevens aan uw verzekeringsadviseur. Deze geeft uw gegevens weer door aan de gevolmachtigd agent die voor ons verzekeringen accepteert en administreert.

De gevolmachtigd agent verwerkt uw gegevens voor het kunnen uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst. U geeft ook uw gegevens door aan Anker Rechtshulp als u juridische hulp nodig heeft. Uw persoonsgegevens worden verwerkt zoals beschreven staat in ons privacybeleid. Dit privacybeleid vindt u op <https://ankerinsurance.eu/privacy/>. Naast de informatie die wij van u krijgen, kunnen wij hiervoor informatie inwinnen bij andere partijen die wij betrouwbaar vinden.

Er wordt zorgvuldig omgegaan met uw persoonsgegevens. Er worden alleen persoonsgegevens verwerkt als die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst. Wij houden ons hierbij aan de relevante wetgeving op het gebied van privacy en aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars. Deze gedragscode vindt u op www.verzekeraars.nl.

Wordt er digitaal gecommuniceerd? Bijvoorbeeld via internet, e-mail of telefoon. Dan mag deze communicatie digitaal worden vastgelegd. Als bewijs of om de service te verbeteren. U kunt deze informatie opvragen of inzien.

Uw gegevens worden gebruikt om:

- de aanvraag of wijziging van uw verzekering te verwerken;
- de verzekeringsovereenkomst uit te voeren (hulpverlening, juridische hulp, schadebehandeling);
- de relatie met u te onderhouden;
- te voldoen aan de wet;
- fraude te voorkomen en te bestrijden;
- algemeen beleid te bepalen;
- statistisch onderzoek te doen;
- u gericht te informeren over producten en diensten die voor u belangrijk kunnen zijn;
- te zoeken en/of te melden in FISH, het frauderegistratiesysteem van Stichting CIS. Dit is een centraal registratiesysteem van alle Nederlandse verzekeringsmaatschappijen. Wij

kunnen uw persoonlijke gegevens in de databank van Stichting CIS opzoeken en registreren. Wij doen dit om meer te weten te komen over het verzekerde risico, of om fraude te bestrijden. Meer informatie over Stichting CIS kunt u vinden op www.stichtingcis.nl.

19. Onze communicatie met u

Wij communiceren met u via het laatst bij ons bekende (e-mail)adres of via het adres van uw verzekeringsadviseur. U moet een adreswijziging zo spoedig mogelijk doorgeven aan uw verzekeringsadviseur. Wanneer de schadeclaim afdeling van uw gevolmachtigd agent een schadeclaim in behandeling heeft, of wanneer Anker Rechtshulp een conflict in behandeling heeft, moet u de adreswijziging ook aan haar doorgeven.

20. Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over uw verzekering, uw verzekeringsadviseur of over ons? Wij komen graag met u in contact en proberen samen met u een oplossing te vinden. U kunt daarvoor contact opnemen met de medewerker die uw aanvraag, melding, schade of conflict behandelt.

Klacht over de uitvoering van uw verzekering(en)? Komen u en de behandelaar er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij onze klachtenafdeling. Wij volgen voor de behandeling van uw klacht onze klachtenprocedure. Deze vindt u op onze website www.ankerinsurance.eu.

U kunt uw klacht sturen naar:

Anker Insurance Company n.v.
T.a.v. Klachtencoördinator
Antwoordnummer 8015
9700 VK Groningen
E-mail: klacht@anker.nl

Kifid voor particuliere verzekerden

Is uw klacht niet naar uw tevredenheid opgelost door ons? Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden na onze definitieve reactie op uw klacht sturen naar het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag
Telefoon: 070 333 8999
www.kifid.nl

Komen wij er samen niet uit? Dan kunt u het verschil van mening ook voorleggen aan de rechter.

21. Welk recht is op uw verzekering van toepassing?

Op uw verzekering is het Nederlands recht van toepassing. Zijn u en wij het niet eens en gaat u naar de rechter? Dan is dit altijd een rechter in Nederland.

22. Wat is niet verzekerd?

Uw schade of uw conflict heeft te maken met uitsluitingen die niet verzekerd zijn op uw polis. Ze staan hieronder. Deze gelden voor alle verzekeringen. Per verzekering kunnen er nog meer situaties zijn waarin een schade niet is verzekerd. Deze staan dan in de verzekeringsafspraken van die verzekering of op uw polisblad.

- molest;
- atoomkernreactie;
- overstroming;
- aardbeving;
- opzet en grove schuld;
- de schade of het conflict is een logisch en voorzienbaar gevolg van uw gedrag;
- u houdt zich niet aan de afspraken die gelden voor uw verzekering;
- overtreden van de wet- en regelgeving;
- fraude;
- terrorisme: wordt de schade of het conflict veroorzaakt door een terroristische actie? Dan krijgt u misschien minder of geen schadevergoeding of geen juridische hulp. Terrorisme is verzekerd bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT). Meer informatie hierover leest u in het clauseblad Terrorisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. U vindt deze documenten op www.terrorismeverzekerd.nl.

23. Heeft u recht op een andere uitkering of rechtshulp?

Maakt u zonder de bij Anker Insurance afgesloten verzekering aanspraak op een vergoeding, uitkering of juridische hulp vanwege een andere verzekering (die u al dan niet eerder heeft afgesloten), dan is er geen dekking. Dit geldt ook als u een vergoeding voor de door u geleden schade kan krijgen via een wettelijke regeling of andere voorziening, zoals garantie. Wij verwachten dat u de benodigde informatie over deze andere verzekeringsovereenkomst, wettelijke regeling of voorziening aan ons verstrekt.

Bij een sommenverzekering zoals de module Ongevallen in een reisverzekering, is bovenstaande bepaling niet van toepassing.

24. Sanctiewetgeving

Staat u of een andere belanghebbende op een nationale of internationale sanctielijst? Dan mogen wij geen verzekeringsovereenkomst met u sluiten en transacties met u aangaan. Er zijn nationale en internationale (sanctie)regels waaruit dit volgt. Wij toetsen dit regelmatig achteraf. Daarom geldt de hieronder vermelde 'opschortende voorwaarde'.

Opschortende voorwaarde

De verzekeringsovereenkomst komt pas tot stand na toetsing. Uit die toetsing moet blijken dat het op grond van sanctiewet- of regelgeving niet verboden is om

aan de belanghebbenden financiële diensten te verlenen.

Belanghebbenden zijn:

Particulier

- u;
- verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts)personen die voordeel zouden kunnen hebben van deze overeenkomst.

Zakelijk

- u;
- De rechtspersoon
- verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts)personen die voordeel zouden kunnen hebben van deze overeenkomst;
- Bestuurders, vertegenwoordigers en gemachtigden van uw bedrijf;
- uiteindelijk financieel belanghebbenden bij uw bedrijf.

Komt u of een andere belanghebbende niet voor op een sanctielijst? Dan is de overeenkomst geldig vanaf de ingangsdatum die op het polisblad staat. Komt u of een andere belanghebbende wél voor op een sanctielijst? Dan is de verzekeringsovereenkomst niet geldig. Wij laten u dit schriftelijk weten.

Heeft u de polis ontvangen? En blijkt daarna dat u, de verzekerde(n) of andere belanghebbende(n) (alsnog) bent/is/zijn opgenomen op een nationale of internationale sanctielijst? Of dat er een handelssanctie voor de verzekerde goederen is? Maar hebben wij dit niet bij de periodieke toetsing vastgesteld? Dan geldt het volgende:

- is sprake van schade aan en/of verlies van zaken, waarin op grond van nationale of internationale regelgeving niet mag worden gehandeld? Dan geven wij geen juridische bijstand;
- mogen wij op grond van nationale of internationale regelgeving de (financiële) belangen van personen, ondernemingen, overheden en andere entiteiten niet verzekeren? Dan zijn deze belangen uitgesloten van de verzekering.

Begrippenlijst algemeen

Deze begrippenlijst hoort bij uw algemene afspraken. In uw algemene afspraken zijn bepaalde woorden onderstreept. U kunt hieronder lezen wat deze woorden betekenen.

Aardbeving

Schokkende of trillende beweging van een deel van de aardkorst ontstaan door krachten van binnenuit de aarde. Ze treden onder andere op in de buurt van een breukzone. Het maakt hierbij niet uit of de aardbeving door of in verband met de natuur of menselijk handelen is ontstaan.

Anker Insurance Company n.v.

Anker Insurance Company n.v. is gevestigd aan de Paterswoldseweg 812, 9728 BM te Groningen. Wij zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000661 en hebben een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB). U kunt meer informatie over ons opvragen via www.afm.nl en www.dnb.nl.

Anker Rechtshulp b.v.

Anker Rechtshulp b.v. is de onafhankelijke organisatie die u juridische hulp geeft en is ook gevestigd aan de Paterswoldseweg 812, 9728 BM te Groningen. Met 'wij', 'Ons' en 'onze' wordt ook bedoeld Anker Rechtshulp b.v. als u een beroep doet op de mogelijke rechtsbijstanddekking van uw verzekering.

Atoomkernreactie

Dit is iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusie, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

Bedrog

Het met kwade opzet misleiden van iemand.

Bewust

Met bewust bedoelen wij dat u expres iets heeft gedaan of juist niet heeft gedaan. Bijvoorbeeld als u expres schade heeft toegebracht. Of als u een overtreding heeft gemaakt terwijl u wist dat u de wet overtrad.

Clausule

Een clausule is een speciaal stuk tekst dat op uw polis staat. Waarvoor u bent verzekerd, wordt door een clausule uitgebreid of beperkt. Een clausule is onderdeel van uw polis. Een clausule gaat voor op de verzekeringsafspraken.

Conflict

- Een verschil van mening tussen een verzekerde en een andere partij over de rechten en verplichtingen of mogelijke juridische gevolgen, die voortvloeien uit een gebeurtenis, waardoor een verzekerde

behoefte aan rechtsbijstand heeft.

- Heeft u meerdere conflicten die onderling verband met elkaar hebben? Of met dezelfde gebeurtenis als oorzaak? Dan beschouwen wij deze conflicten samen als één conflict.

Expert

Een deskundig persoon, die is ingeschreven bij het NIVRE (Nederlands Instituut van Register Experts) of anderszins aantoonbaar over vergelijkbare kennis beschikt en beroepsmatig het vak van expert uitoefent. Hij onderzoekt objectief de schade en stelt daarbij de oorzaak van de schadegebeurtenis en de schadeomvang vast. Hiervoor maakt hij een rapport op.

Fraude

Met fraude bedoelen wij dat u ons bewust, expres of opzettelijk verkeerde informatie of niet alle informatie geeft. Bijvoorbeeld als u de verzekering afsluit of verandert. Of bij het melden of behandelen van een schade of juridisch conflict.

Gebeurtenis

- Een gebeurtenis is een voorval of een reeks van voorvallen die zich onvoorzien voordoet en die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van een of meerdere conflicten die onderling verband met elkaar houden;
- Wanneer er sprake is van een reeks van gebeurtenissen, dan is het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks bepalend voor de vaststelling van het tijdstip van de gebeurtenis en daarmee bepalend voor de vraag of de gebeurtenis zich binnen de verzekeringsduur van de verzekeringsmodule heeft voorgedaan.

Gevolmachtigd agent

Het bedrijf dat als gevolmachtigd vertegenwoordiger van een verzekeraar het verzekeringsbedrijf uitoefent. De gevolmachtigd agent accepteert uw verzekering en maakt de polis op.

Grove schuld

Hiermee bedoelen wij dat u heel erg onvoorzichtig of onoplettend bent geweest. En dit is u zo te verwijten dat het lijkt of u het bewust, expres of opzettelijk heeft gedaan.

Misleiding

Dit is iemand bewust, expres of opzettelijk een verkeerd idee geven.

Molest

Hiermee bedoelen wij een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of munitierij.

Deze zes vormen van molest en de definities daarvan, vormen een onderdeel van de tekst die door het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 is

gedeponeerd bij de griffie van de Arrondissementsrechtbank in Den Haag.

Nederland

Dit is het Koninkrijk der Nederlanden, dat gelegen is in Europa.

Hiermee bedoelen wij dus niet:

- de overzeese landen: Aruba, Sint Maarten en Curaçao;
- de overzeese gemeenten: Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

Nederlands recht

Het Nederlands recht is het geheel van wet- en regelgeving dat van toepassing is in Nederland. Deze regels zijn vooral in wetten, verdragen en rechtspraak te vinden.

Opzet

Met opzet bedoelen wij dat u bewust, expres of opzettelijk iets heeft gedaan of juist niet heeft gedaan. Bijvoorbeeld dat u iemand bewust, expres of opzettelijk schade heeft toegebracht. Of dat u een overtreding begaat waarbij u wist dat u de wet overtrad.

Overstroming

Overstroming door zee, rivieren, kanalen en andere vormen van natuurwater als gevolg van het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen, oevers of andere waterkeringen, ook als de overstroming is veroorzaakt door storm.

Polisblad

Dit is het bewijs van uw overeenkomst met ons. Het is, samen met de algemene afspraken, de verzekeringsafspraken, de bevestiging van de gemaakte afspraken voor uw verzekering.

Premie

Dit is het geldbedrag dat u met vaste regelmaat betaalt voor uw doorlopende verzekering. Of het bedrag dat u eenmalig aan ons moet betalen, indien er sprake is van een kortlopende verzekering.

Premievervaldatum

Dit is de datum waarop u de premie aan ons moet betalen.

Schade

Dit is het nadelige gevolg van een gebeurtenis. Dit kan zowel schade aan uw spullen zijn als lichamelijke of geestelijke schade.

Terrorisme

Terrorisme is het, aldanniet in organisatorisch verband, plegen van of dreigen met geweld gericht op mensen, zaken of tegen de maatschappij. Het doel is politieke, religieuze of ideologische veranderingen af te dwingen.

U

Met u bedoelen wij de verzekeringnemer en/of alle personen die op de polis verzekerd zijn.

Verzekering

Dit is een overeenkomst met Anker Insurance Company n.v. Dit is een verzekering die u recht geeft op vergoeding van verzekerde schade en/of op (juridische) hulp bij een verzekerd conflict of voorval.

Wettelijke rente

Dit is de rente die een schuldeiser volgens de wet kan vorderen als de schuldenaar te laat betaalt. Het rentepercentage wordt door de Nederlandse staat vastgesteld.

