



# Algemene voorwaarden

Versie 3



Wij vinden het belangrijk dat u precies weet wat u kunt verwachten als u bij ons verzekerd bent. In deze voorwaarden staan afspraken tussen u en ons. Er staat ook in wat er gebeurt als één van ons een afspraak niet nakomt. Zo weet u precies waar u aan toe bent.

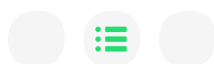
Deze voorwaarden gelden samen met onze productvoorwaarden. In de productvoorwaarden van uw verzekering leest u waar u voor verzekerd bent. En waarvoor niet. Welke versie van de productvoorwaarden voor u geldt, staat op uw polis.

### **Uitleg begrippen**

In deze voorwaarden bedoelen we met **'u'** en **'uw'**; de verzekeringnemer of de verzekerden. Deze staan op de polis of in de productvoorwaarden.

In deze voorwaarden bedoelen wij met **'we'**, **'wij'**, **'ons'** en **'onze'**; de *Univé verzekeraar(s)* bij wie u de verzekering of verzekeringen heeft afgesloten. Op uw polis staat de naam van de verzekeraar.

Uitleg van de schuingedrukte woorden leest u bij 'Wat bedoelen wij met...?'.



# Inhoudsopgave

<b>1. Een verzekering afsluiten</b>	<b>5</b>
1.1 De regionale Univé is uw tussenpersoon	5
1.2 Uw verzekeringspakket	5
1.3 Communicatie	5
1.4 U wordt automatisch lid	5
1.5 Mijn Univé	6
<b>2. De verzekeringsovereenkomst</b>	<b>6</b>
2.1 Waaruit bestaat de verzekeringsovereenkomst?	6
2.2 In welke volgorde gebruiken wij de voorwaarden?	6
2.3 Welk recht is van toepassing op de verzekeringsovereenkomst?	6
<b>3. Begin en einde van de verzekering</b>	<b>7</b>
3.1 Wanneer begint uw verzekering?	7
3.2 Hoe lang duurt uw verzekering?	7
3.3 Wanneer kunt u een verzekering opzeggen?	7
3.4 Wanneer kunnen wij uw verzekering stoppen?	8
<b>4. Niet verzekerd</b>	<b>10</b>
4.1 Wat is niet verzekerd?	10
<b>5. Schade door terrorisme</b>	<b>12</b>
<b>6. Hulp bij cybercriminaliteit</b>	<b>12</b>
6.1 Wanneer krijgt u hulp van de Univé Cyberhelpdesk?	12
6.2 Schade door cybercriminaliteit	13
6.3 Disclaimer	14
<b>7. Premie voor uw verzekering</b>	<b>14</b>
7.1 Wanneer betaalt u de premie?	14
7.2 Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?	14
<b>8. Informatie en wijzigingen</b>	<b>15</b>
8.1 Welke informatie moet u altijd aan ons doorgeven?	15
8.2 Wat gebeurt er als u ons niet alle of onjuiste informatie geeft?	16
8.3 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?	16
8.4 Welk adres gebruiken wij voor informatie over wijzigingen?	17

<b>9. Bij schade</b>	<b>17</b>
9.1 Wat zijn uw plichten als u schade heeft?	17
9.2 Wat gebeurt er als u zich niet houdt aan de plichten bij schade?	18
9.3 Hoe lang kunt u nog reageren als wij een schade niet vergoeden?	18
<b>10. Privacy</b>	<b>18</b>
<b>11. Klachten</b>	<b>20</b>
11.1 Wat kunt u doen als u een klacht heeft?	20
11.2 Wat als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht?	20
<b>Wat bedoelen wij met ...?</b>	<b>20</b>

# 1. Een verzekering afsluiten

## 1.1 De regionale Univé is uw tussenpersoon

De regionale Univé staat als bemiddelaar op uw polis.

## 1.2 Uw verzekeringspakket

Als u een verzekering afsluit, wordt deze meestal onderdeel van een pakket. Een pakket bestaat uit 1 of meer verzekeringen. Een pakket kan uit verzekeringen van verschillende *Univé verzekeraars* bestaan. U ontvangt van ons een pakketoverzicht. Hierop staan de verzekeringen die bij uw pakket horen.

Heeft u meerdere verzekeringen in uw pakket? Dan kunt u korting krijgen op uw premie. Dit noemen wij pakketkorting. Meer informatie over de inhoud en hoogte van de pakketkorting leest u op [unive.nl/zekeerheid/pakketkorting](https://unive.nl/zekeerheid/pakketkorting).

Bent u lid van een organisatie of werkt u voor een werkgever met wie wij een collectief contract hebben? Dan kunt u collectief voordeel krijgen in de vorm van korting op uw premie. Bent u geen lid meer of werkt u niet meer bij deze werkgever? Dan stopt de korting op uw premie direct.

Ieder jaar kijken wij op de verlengingsdatum of wij de het collectief voordeel laten doorlopen, wijzigen of stoppen. Wijzigen wij het collectief voordeel of beëindigen wij het contract. Dan stopt de korting op uw premie vanaf het moment dat wij de verzekeringsperiode verlengen.

- Heeft u een particuliere verzekering? Dan moet u een geldig woonadres in *Nederland* hebben. Alleen een postbus is niet genoeg.
- Heeft u een zakelijke verzekering? Dan moet uw bedrijf in *Nederland* gevestigd zijn. Alleen een postbus is niet genoeg.

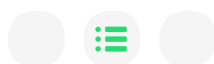
## 1.3 Communicatie

Heeft u vragen over uw verzekeringspakket of over een schade? Houd er dan rekening mee dat wij alleen in het Nederlands met u communiceren.

## 1.4 U wordt automatisch lid

Sluit u een verzekering af bij N.V. Univé Schade? Dan wordt u automatisch lid van de Coöperatie Univé U.A. Meer informatie over uw lidmaatschap vindt u op onze website [unive.nl/overunive/lidmaatschap](https://unive.nl/overunive/lidmaatschap).

Sluit u een verzekering af bij een regionale Univé Brandverzekeraar? Dan wordt u automatisch lid van de betreffende Brandverzekeraar of coöperatie. Meer informatie over uw lidmaatschap kunt u opvragen bij uw regionale Univé.



## 1.5 Mijn Univé

Mijn Univé is uw persoonlijke online omgeving. Hier vindt u uw gegevens, verzekeringen en correspondentie. Bijvoorbeeld uw voorwaarden, uw polis en uw nota. Maar u kunt er ook schade melden.

Heeft u nog geen Mijn Univé-account? Dan kunt u deze aanmaken via [mijnunive.nl](https://mijnunive.nl). Hier leest u ook alle andere mogelijkheden van Mijn Univé.

# 2. De verzekeringsovereenkomst

Dit is de overeenkomst die u met ons sluit. U betaalt premie aan ons. Wij *vergoeden* aan u of aan anderen *schade* die onder de verzekering valt. Zo bent u verzekerd voor de gevolgen van onzekere gebeurtenissen die zich in het dagelijks leven kunnen voordoen.

## 2.1 Waaruit bestaat de verzekeringsovereenkomst?

- De polis en de *clausules* die op de polis staan.
- De productvoorwaarden van de verzekering die u heeft afgesloten.
- Deze algemene voorwaarden.
- Alle informatie die u ons geeft bij het afsluiten van de verzekering of bij wijzigingen. Wij gaan ervan uit dat de informatie juist en volledig is.

## 2.2 In welke volgorde gebruiken wij de voorwaarden?

De voorwaarden van uw verzekering staan in 3 documenten:

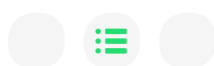
- Alle informatie en *clausules* die op de polis staan.
- De productvoorwaarden van de verzekering die u heeft afgesloten.
- Deze algemene voorwaarden.

Het kan gebeuren dat deze documenten elkaar tegenspreken. In dat geval volgen we de volgende regels:

- Staat er informatie in de *clausules* en op de polis die tegenstrijdig is met de productvoorwaarden of de algemene voorwaarden? Dan geldt de informatie op de polis met de *clausules*.
- Staat er informatie in de productvoorwaarden die tegenstrijdig is met de algemene voorwaarden? Dan gelden de productvoorwaarden.

## 2.3 Welk recht is van toepassing op de verzekeringsovereenkomst?

Voor de verzekeringsovereenkomst geldt het Nederlands recht.



## 3. Begin en einde van de verzekering

### 3.1 Wanneer begint uw verzekering?

U krijgt van ons bericht dat wij u verzekeren. Op de polis staat vanaf welk moment u verzekerd bent.

#### 3.1.1 Soms krijgt u eerst een voorlopige dekking

Als u een voorlopige dekking krijgt, bent u voorlopig verzekerd vanaf de aangevraagde ingangsdatum. Na uw aanvraag volgt onze beoordeling. Hier krijgt u een bericht over. Kunnen wij u verzekeren? Dan gaat de voorlopige dekking over in een definitieve dekking. Kunnen wij u niet verzekeren? Dan leggen wij uit waarom. De voorlopige dekking stopt in dat geval op de datum waarop wij u het bericht sturen. Heel soms kan dit ook de datum zijn waarop u de verzekering heeft aangevraagd. Bijvoorbeeld als u op een sanctielijst staat. De verzekering heeft dan nooit bestaan.

### 3.2 Hoe lang duurt uw verzekering?

U sluit een verzekering af voor maximaal 1 jaar. Dit is de eerste *verzekeringsperiode*. Wij verlengen uw verzekering daarna elk jaar automatisch met 1 jaar.

### 3.3 Wanneer kunt u een verzekering opzeggen?

#### 3.3.1 Binnen 14 dagen nadat u uw polis ontvangt

Heeft u een verzekering aangevraagd? Dan heeft u 14 dagen bedenktijd vanaf de dag waarop u de polis van uw verzekering heeft ontvangen. Binnen die periode heeft u het recht om uw verzekering te ontbinden per ingangsdatum. U krijgt van ons een bevestiging hiervan en u betaalt geen premie.

U kunt de bedenktijd alleen gebruiken als u nog geen schade heeft gemeld. Als u gebruik maakt van de bedenktijd kunt u ook geen schade meer melden. De bedenktijd geldt niet voor kortlopende verzekeringen.

#### 3.3.2 Elke dag

U kunt uw verzekering elke dag opzeggen. U heeft geen opzegtermijn. U krijgt van ons een bevestiging van uw opzegging. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

Er gelden andere regels voor uw kortlopende verzekeringen, doorlopende reisverzekering en doorlopende annuleringsverzekering. Op de polis van deze verzekeringen leest u wanneer u deze mag opzeggen.



### 3.4 Wanneer kunnen wij uw verzekering stoppen?

In een aantal situaties kunnen wij uw verzekering stoppen. Dat doen we natuurlijk alleen als wij daar een goede reden voor hebben.

Aan het einde van de *verzekeringsperiode* kunnen wij uw verzekering stoppen. Wij zeggen de verzekering dan minimaal 2 maanden van tevoren op. Daarnaast zijn er nog andere situaties waarin wij uw verzekering kunnen stoppen. Dat zijn de volgende situaties:

#### 3.4.1 Als het verzekerde risico wijzigt en wij willen of kunnen dit niet verzekeren

Wij kunnen uw verzekering stopzetten als het verzekerde risico wijzigt. Bijvoorbeeld als u een ander huis koopt. Of een andere auto. Of uw beroep of bedrijfsactiviteiten veranderen. Wij stoppen uw verzekering dan vanaf het moment van de wijziging. Wij brengen u direct op de hoogte. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

#### 3.4.2 Als u uw premie niet op tijd betaalt

In 7.2 leest u hier meer over.

#### 3.4.3 Als u bovenmatig veel schade claimt

En wij hebben u hiervan op de hoogte gebracht. Wij onderzoeken dan wat de oorzaken van de schades zijn.

En we bekijken of u schade in de toekomst kunt voorkomen. Ook kunnen wij andere maatregelen treffen, zoals het opnemen van een extra verplicht eigen risico. Of u voor bepaalde situaties niet meer verzekeren. Dit leest u in 8.3.4.

Als wij de verzekering stoppen, gebeurt dat 2 maanden na aankondiging daarvan. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

#### 3.4.4 Naar aanleiding van een schade die u heeft gemeld

Wij kunnen de verzekering stoppen naar aanleiding van een schade die u gemeld heeft. Bijvoorbeeld:

- Als u onder invloed van alcohol of drugs schade heeft veroorzaakt.
- Als er sprake is van opzet. In 4.1.5 leest u wat wij met opzet bedoelen.

Wij beslissen binnen 1 maand na de *schadevergoeding* of afwijzing van de schade of wij de verzekering stopzetten. Wij zeggen de verzekering minimaal 2 maanden van tevoren op. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.





### **3.4.5 Als u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven bij afsluiten van de verzekering**

En als wij op basis van juiste of volledige informatie de verzekering niet zouden hebben geaccepteerd. Of als u onjuiste of onvolledige informatie heeft gegeven om ons opzettelijk te misleiden. Wij kunnen uw verzekering in beide gevallen direct stopzetten. U krijgt geen premie terug.

### **3.4.6 Als er sprake is van een vertrouwensbreuk**

Is uw gedrag voor ons reden om geen vertrouwen meer te hebben in het voortzetten van de verzekering? Dan kunnen wij deze verzekering direct stopzetten.

Is het vertrouwen zodanig beschadigd, dat ook niet van ons kan worden verwacht dat wij uw andere verzekeringen voortzetten? Dan zetten wij ook uw andere verzekeringen stop. Dit doen wij dan aan het einde van de *verzekeringsperiode*.

### **3.4.7 Als u fraude pleegt**

Wij kunnen al uw verzekeringen direct stopzetten als wij *fraude* ontdekken. U krijgt geen premie terug. Daarnaast:

- Moet u de kosten van het onderzoek naar de *fraude* aan ons terugbetalen.
- Kan SODA u een *schadevergoeding* laten betalen. Meer hierover leest u op [so-da.nl](http://so-da.nl).
- Kunnen wij uw persoonsgegevens opnemen in onze eigen database en in landelijke registers. Meer hierover leest u in onze privacyverklaring op [unive.nl/privacy](http://unive.nl/privacy).

### **3.4.8 Als u onze medewerkers ongewenst behandelt of onze eigendommen beschadigt**

Als u onze medewerkers ongewenst behandelt of onze eigendommen beschadigt, kunnen wij al uw verzekeringen direct stopzetten. Bijvoorbeeld; als u gewelddadig bent, bedreigt of intimideert. U krijgt geen premie terug.

### **3.4.9 Als u op een sanctielijst staat**

Staat u op een sanctielijst? Dan is het voor ons verboden om u te verzekeren. Dit staat in nationale en internationale (sanctie)regels. Zodra wij vaststellen dat u op een sanctielijst staat, stoppen wij al uw verzekeringen. De verzekeringen stoppen vanaf de datum waarop u op een sanctielijst bent gezet. U krijgt geen premie terug.



## 4. Niet verzekerd

### 4.1 Wat is niet verzekerd?

Schade door of in verband met de onderstaande situaties is niet verzekerd. Dit geldt voor alle verzekeringen bij de *Univé verzekeraars*. Er kunnen ook andere situaties zijn waarin schade niet verzekerd is. Deze leest u in de productvoorwaarden van de verzekering zelf.

#### 4.1.1 Molest

Met molest bedoelen wij:

- een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
- een opstand. Dit is georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
- binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
- oproer. Dit is een georganiseerd gewelddadig protest door een groep die tegen de overheid is.
- muiterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.

Wij volgen hiermee de omschrijving van het Verbond van Verzekeraars (gedeponeerd 2 november 1981, nummer 136/1981 Arrondissementsrechtbank Den Haag).

#### 4.1.2 Atoomkernreacties

Een atoomkernreactie is iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt. Bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit. Het maakt daarbij niet uit hoe of waar die reactie is ontstaan.

#### 4.1.3 Aardbeving, vulkanische uitbarsting of overstroming

Een aardbeving is een trilling of een schokkende beweging van de aardkorst. Dit is de buitenste laag van de aarde.

Met vulkanische uitbarsting bedoelen we as, lava en stenen, die uit een gat in de aardkorst naar boven komen.

Met overstroming bedoelen wij het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen of andere waterkeringen.

Voor zowel de aardbeving, de vulkanische uitbarsting als de overstroming maakt het niet uit of deze verschijnselen door of in verband met de natuur of menselijk handelen zijn ontstaan.



Dit geldt niet voor uw doorlopende of kortlopende reis- en annuleringsverzekering.

#### 4.1.4 U pleegt fraude

Wij *vergoeden* geen *schade* als u *fraudeert*. Heeft u *gefraudeerd* met schade en hebben wij deze schade vergoed? Dan moet u deze aan ons terugbetalen. Daarnaast:

- Kunnen wij al uw verzekeringen direct stopzetten als wij *fraude* ontdekken. U krijgt geen premie terug.
- Moet u de kosten van het onderzoek naar de *fraude* aan ons terugbetalen.
- Kan SODA u een *schadevergoeding* laten betalen. Meer hierover leest u op [so-da.nl](http://so-da.nl).
- Kunnen wij uw persoonsgegevens opnemen in onze eigen database en in landelijke registers. Meer hierover leest u in onze privacyverklaring op [unive.nl/privacy](http://unive.nl/privacy).

#### 4.1.5 Opzet

Wij *vergoeden* geen *schade* als u in strijd met het recht met opzet iets doet of niet doet waardoor schade ontstaat. De in feite toegebrachte schade is hierbij een te verwachten of normaal gevolg van wat u doet of niet doet. Heeft u geen dekking? Dan heeft u dat ook niet voor de schade die mogelijk later nog ontstaat

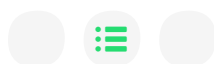
De uitsluiting geldt als u zich maatschappelijk ongewenst of crimineel gedraagt. Dat is in ieder geval zo bij gedragingen die een gevaar voor personen of zaken kunnen opleveren, zoals:

- brandstichting, vernieling en beschadiging;
- afpersing, bedrog, oplichting, bedreiging, beroving, verduistering, diefstal en inbraak. Ook als u dat met een computer of ander (technisch) hulpmiddel doet;
- geweldpleging, mishandeling, doodslag en moord.

Er is sprake van opzet, als u iets doet of niet doet waarbij u:

- de bedoeling heeft schade te veroorzaken (opzet als oogmerk);
- niet de bedoeling heeft schade te veroorzaken, maar u zeker weet dat er schade ontstaat (opzet met zekerheidsbewustzijn);
- niet de bedoeling heeft schade te veroorzaken, maar u de aanmerkelijke kans dat er schade ontstaat voor lief neemt. En toch handelt u (niet) zo (voorwaardelijk opzet).

Opzet wordt objectief uit de feiten, omstandigheden en/of uw gedragingen afgeleid.



Deze opzetsluiting geldt ook:

- bij groepsaansprakelijkheid: als u niet zelf maar wel iemand in een groep waarvan u deel uitmaakt iets doet of niet doet;
- bij alcohol en drugs: als u zoveel alcohol, drugs of andere (bedwelmende) stoffen heeft gebruikt dat u uw eigen wil niet meer kon bepalen;
- als iemand in een groep waarvan u deel uitmaakt zoveel alcohol, drugs of andere (bedwelmende) stoffen heeft gebruikt, dat hij of zij de eigen wil niet meer kon bepalen.

Onder het ontstaan van schade verstaan we ook het ontstaan van een conflict of het ontstaan van een situatie waardoor behoefte aan rechtsbijstand ontstaat.'

Wij kunnen de verzekering ook stoppen als er sprake is van opzet. Dat leest u in 3.4.4.

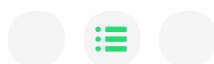
#### 4.1.6 U staat op een sanctielijst

Wij *vergoeden* geen *schade* als u op een sanctielijst staat. In dat geval is het verboden voor ons om u te verzekeren. Dit staat in nationale en internationale (sanctie)regels. Zodra wij vaststellen dat u op een sanctielijst staat, stoppen wij al uw verzekeringen. De verzekeringen stoppen vanaf de datum waarop u op een sanctielijst bent gezet. U krijgt geen premie terug.

## 5. Schade door terrorisme

U krijgt schade door terrorisme niet altijd vergoed. De schade moet in elk geval verzekerd zijn op een verzekering die u bij ons heeft afgesloten. De Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismen (NHT) stelt vast welke *schadevergoeding* u krijgt. Wij kunnen vooraf niet aangeven hoe hoog uw *schadevergoeding* is.

De regels voor schade door terrorisme liggen vast in het Clausuleblad Terrorismen van het NHT (gedeponeerd op 10 januari 2007 bij de Rechtbank Amsterdam). De regels voor de afwikkeling van schade liggen vast in het Protocol afwikkeling claims van de NHT (gedeponeerd op 12 juni 2003 bij de Rechtbank Amsterdam). De regels en het clausuleblad leest u op [terrorismeverzekerd.nl](http://terrorismeverzekerd.nl).



## 6. Hulp bij cybercriminaliteit

### 6.1 Wanneer krijgt u hulp van de Univé Cyberhelpdesk?

Heeft u een lopende schadeverzekering bij Univé of een lopende brandverzekering bij een regionale Univé Brandverzekeraar? Dan heeft u 24 uur per dag toegang tot de Univé Cyberhelpdesk. Van deze helpdesk kunt u onbeperkt gebruik maken om *cybercriminaliteit* te voorkomen of te beperken. U kunt de Univé Cyberhelpdesk bereiken op het telefoonnummer 0592-742222.

Meer informatie over de diensten van de Univé Cyberhelpdesk en de manier waarop u wordt geholpen, vindt u als particuliere klant op [unive.nl/cyber](https://unive.nl/cyber). En als zakelijke klant op [unive.nl/zakelijk/cyber](https://unive.nl/zakelijk/cyber).

#### 6.1.1 Waarmee helpt de Univé Cyberhelpdesk u als particuliere klant?

Bent u slachtoffer geworden van *cybercriminaliteit* of wilt u hulp bij het voorkomen van *cybercriminaliteit*? Dan kunt u contact opnemen met de Univé Cyberhelpdesk. De helpdesk helpt onder andere met:

- virussen die uw computer gijzelen (ransomware)
- identiteitsdiefstal
- financiële *fraude*
- online transactie *fraude*
- reputatieschade
- aansprakelijkheid door *cybercriminaliteit*

#### 6.1.2 Waarmee helpt de Univé Cyberhelpdesk u als zakelijke klant?

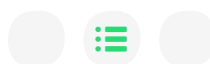
Bent u slachtoffer geworden van *cybercriminaliteit* of heeft u een vermoeden slachtoffer te worden? Dan kunt u contact opnemen met de Univé Cyberhelpdesk. De helpdesk helpt u onder andere met:

- virussen die uw computer gijzelen (ransomware)
- bedrijfsonderbreking
- afpersing
- reputatieschade
- privacy schending
- systeem en gegevensherstel
- aansprakelijkheid door *cybercriminaliteit*

### 6.2 Schade door cybercriminaliteit

Het kan voorkomen dat er kosten gemaakt moeten worden. Of extra hulp nodig is om de problemen rond *cybercriminaliteit* te herstellen. Op de volgende verzekeringen geldt een extra dekking voor *cybercriminaliteit*:

- aansprakelijkheidsverzekering particulier
- aansprakelijkheidsverzekering bedrijven



- inboedelverzekering
- roerende zakenverzekering, dekking inventaris uitgebreide gevaren

Hoe u verzekerd bent voor hulp of het *vergoeden* van *schade* door *cybercriminaliteit*, staat in de productvoorwaarden van uw verzekering.

Heeft u 1 of meer van bovenstaande verzekeringen en moeten er kosten gemaakt worden? Dan helpt de Univé Cyberhelpdesk u met het aanvragen van een *schadevergoeding*.

Heeft u geen van bovenstaande verzekeringen? Dan ontvangt u geen *vergoeding* voor eventuele *schade*. Wel kan de Univé Cyberhelpdesk u tips geven voor het oplossen van de problemen naar aanleiding van *cybercriminaliteit*.

### 6.3 Disclaimer

De Univé Cyberhelpdesk doet er alles aan, om uw problemen met *cybercriminaliteit* voor u op te lossen. Natuurlijk binnen de mogelijkheden van de helpdesk. Wij geven geen garanties dat de geconstateerde problemen worden opgelost.

## 7. Premie voor uw verzekering

Op de nota staat de premie die u moet betalen voor uw verzekering of voor het verzekeringspakket. Als u pakketkorting of collectief voordeel krijgt dan is deze al verwerkt op de nota.

### 7.1 Wanneer betaalt u de premie?

U betaalt de premie vooraf. U krijgt bericht van ons wanneer u de premie moet betalen. Op de nota staat hoeveel premie u betaalt en uw betaalwijze.

### 7.2 Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?

U krijgt een herinnering van ons. Betaalt u niet op tijd? Dan krijgt u een aanmaning. Heeft u 14 dagen nadat u de aanmaning heeft ontvangen nog niet alles betaald? Dan heeft dit gevolgen:

#### 7.2.1 U kunt voorlopig geen schade melden op uw verzekeringen

De dekking vervalt namelijk als u 14 dagen nadat u de aanmaning heeft ontvangen nog niet heeft betaald. U moet de premie nog wel aan ons betalen. Als u de premie betaalt, heeft u weer dekking 1 dag nadat wij de premie hebben ontvangen.

#### 7.2.2 Wij kunnen alle verzekeringen stopzetten

U moet de premie nog wel aan ons betalen. Ook betaalt u alle kosten die wij maken om de premie alsnog van u te krijgen. Dit zijn gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten.



## 8. Informatie en wijzigingen

Wij helpen u graag om goed verzekerd te blijven. Als u ons informeert over wijzigingen, dan kunnen wij zorgen dat uw verzekering bij uw situatie blijft aansluiten. Geef belangrijke informatie daarom in elk geval binnen 30 dagen aan ons door. Wij zorgen uiteraard dat wij u zorgvuldig en op tijd informeren over wijzigingen in uw verzekering.

### 8.1 Welke informatie moet u altijd aan ons doorgeven?

#### 8.1.1 Alle informatie die belangrijk is voor uw verzekering

Bij het afsluiten van de verzekering geeft u ons informatie over uzelf en de eventuele andere verzekerden. En over wat u wilt verzekeren. Wijzigt hier iets in? Geef dit dan binnen 30 dagen aan ons door. Bijvoorbeeld:

- U krijgt een nieuw postadres of mailadres.
- Uw gezinssituatie verandert. Bijvoorbeeld; u krijgt een kind. Of u gaat scheiden.
- U gaat activiteiten uitvoeren die als zakelijk gezien kunnen worden. U wordt bijvoorbeeld freelancer. Of u doet aan fotografie en vraagt hiervoor een vergoeding.
- Uw beroep of bedrijfsactiviteiten veranderen of u stopt met uw bedrijf.
- U heeft een bedrijf en neemt voor het eerst personeel in dienst.
- U krijgt een ander soort dakbedekking op de woning die u heeft verzekerd.

#### 8.1.2 Als u geen belang meer heeft bij de verzekering

Heeft u bijvoorbeeld uw woning verkocht? Of iets anders dat u verzekerd heeft? geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door, maar in ieder geval binnen 14 dagen. De verzekering stopt op het moment dat uw belang is geëindigd. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug. Geeft u het later aan ons door? Dan stopt de verzekering op de dag dat u het aan ons doorgeeft.

#### 8.1.3 Als u niet meer in Nederland woont of gevestigd bent

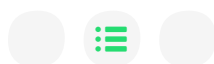
De verzekering stopt vanaf het moment dat u niet meer in *Nederland* woont of gevestigd bent. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

#### 8.1.4 Uitstel van betaling of faillissement

De verzekering stopt vanaf het moment dat u failliet bent verklaard. Of vanaf het moment dat u uitstel van betaling heeft gekregen. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

#### 8.1.5 Informatie die wij bij u opvragen

Wij kunnen u ook vragen om informatie over wijzigingen. Dit doen wij met een vragenlijst. Krijgt u een vragenlijst? Vul deze dan in en stuur deze naar ons terug.



## 8.2 Wat gebeurt er als u ons niet alle of onjuiste informatie geeft?

Geeft u informatie of een belangrijke wijziging niet binnen 30 dagen aan ons door? En heeft dat negatieve gevolgen voor ons? Dan kunnen wij beslissen om *schade* niet te *vergoeden* en al uw verzekeringen stop te zetten.

Reageert u niet op de vragenlijst die wij u toesturen? Ook niet nadat wij u hieraan herinnerd hebben? Dan kunnen wij de premie van uw verzekering verhogen.

## 8.3 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen?

### 8.3.1 Als uw situatie gewijzigd is

Dat kan van invloed zijn op uw verzekering en op de hoogte van uw premie. Als wij uw verzekering wijzigen, dan ontvangt u hierover bericht van ons. Zo blijft u goed verzekerd.

### 8.3.2 Als wij de verzekering wijzigen

Wijzigen wij de premie of voorwaarden? Dan doen wij dat op het moment dat wij de *verzekeringsperiode* verlengen. Soms is het nodig om tijdens de *verzekeringsperiode* uw verzekering te wijzigen. Bijvoorbeeld omdat de wet verandert en wij daardoor grote financiële risico's lopen. Wij zorgen ervoor dat we deze wijzigingen zo beperkt mogelijk houden. Wijzigen wij uw verzekering tussentijds? Dan krijgt u uiterlijk 1 maand voordat deze wijziging ingaat een bericht met uitleg.

### 8.3.3 Als de consumentenprijzen wijzigen

Wij kunnen uw premie wijzigen als de prijzen of de lonen veranderen. Wij doen dit op het moment dat wij de *verzekeringsperiode* verlengen. Wij verhogen de premie met:

- Het percentage waarmee de Consumenten Prijs Index van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) stijgt. Dat is een indexcijfer waarmee het CBS elk jaar de stijging of daling van consumentenprijzen laat zien of;
- Het percentage waarmee de loonindex van het Centraal bureau voor de statistiek (CBS) stijgt. Dit is een indexcijfer waarmee het CBS elk jaar de stijging of daling van de lonen laat zien.

### 8.3.4 Als u bovenmatig veel schade claimt

En wij hebben u hiervan op de hoogte gebracht. Wij kunnen bijvoorbeeld een extra verplicht eigen risico opnemen. Of u voor bepaalde situaties niet meer verzekeren. Ook kunnen wij andere maatregelen treffen, zoals het stoppen van de verzekering. Dit leest u in 3.4.3. Wel onderzoeken wij eerst wat de oorzaken van de schades zijn en bekijken wij of u schade in de toekomst kunt voorkomen.





#### 8.4 Welk adres gebruiken wij voor informatie over wijzigingen

Wij sturen informatie over wijzigingen in uw verzekering naar het postadres of e-mailadres dat u aan ons heeft doorgegeven. Daarom is het belangrijk dat u het juiste adres en e-mailadres aan ons doorgeeft.

## 9. Bij schade

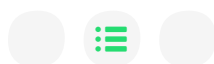
Schade is al vervelend genoeg. U mag van ons verwachten dat wij u bij schade snel en goed helpen. Daar hebben wij wel uw hulp bij nodig.

### 9.1 Wat zijn uw plichten als u schade heeft?

- Probeer altijd om meer schade te voorkomen of te beperken. Dit noemen wij beredding.
- Meld de schade zo snel mogelijk bij ons. Dan zetten wij direct alles in gang om u te helpen.
- Geef door of de schade ook verzekerd is op een andere verzekering.
- Overleg altijd eerst met ons voordat u beschadigde zaken weggooit, schade laat herstellen of kosten maakt hiervoor.
- Geef ons alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen. Bijvoorbeeld brieven, foto's of andere documenten.
- Werk zo goed mogelijk mee als we u iets vragen. Doe hierbij niets waardoor wij benadeeld worden.
- Beloof niet aan anderen dat wij een *schade vergoeden*. Ook niet als u denkt dat u aansprakelijk bent.
- Doe zo snel mogelijk aangifte bij de politie bij een misdrijf of een vermoeden van een misdrijf.
- Stuur ons een kopie van uw legitimatiebewijs als wij hierom vragen. Soms vragen wij hierom voordat wij een *schade vergoeden*. Bijvoorbeeld als wij moeten controleren of u op een sanctielijst staat. In 3.4.9 leest u hier meer over. Zorg er wel altijd voor dat uw BSN-nummer en pasfoto niet zichtbaar zijn op de kopie van uw legitimatiebewijs.
- Als wij beslissen dat we *schade* moeten *vergoeden*, bent u aan deze beslissing gebonden. Wij mogen ook rechtstreeks een regeling treffen met de persoon die schade heeft en ook rechtstreeks aan deze persoon betalen.

### 9.2 Wat gebeurt er als u zich niet houdt aan de plichten bij schade?

Wij kunnen beslissen dat wij uw *schade* niet *vergoeden*. Ook kunnen wij de behandeling van de *schade* stopzetten. Wij kunnen ook uw verzekering stopzetten als er sprake is van opzet of *fraude*. Hierover leest u meer in 3.4.4 en 3.4.7.



### 9.3 Hoe lang kunt u nog reageren als wij een schade niet vergoeden?

Bent u het niet eens met onze beslissing? Laat ons dat dan weten. Wij lichten ons besluit graag toe. Als u het oneens bent met een beslissing, kunt u dit binnen 3 jaar bij ons melden. De termijn van 3 jaar begint op de dag dat wij u bericht hebben gestuurd over onze beslissing. Daarna heeft u geen recht meer op een *schadevergoeding*.

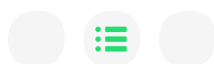
## 10. Privacy

### Gebeurtenissenadministratie

In de financiële sector zijn vertrouwen en betrouwbaarheid van groot belang. Bepaalde gebeurtenissen kunnen daarom onze speciale zorg en aandacht vragen. Deze gebeurtenissen leggen wij vast in een intern registratiesysteem, de zogenaamde Gebeurtenissenadministratie. De *Univé verzekeraars* hebben ieder hun eigen Gebeurtenissenadministratie. Aan onze Gebeurtenissenadministratie is een Intern Verwijzingsregister (IVR) gekoppeld. Dit IVR geeft alleen aan of iemand in onze Gebeurtenissenadministratie voorkomt. Alleen medewerkers van onze afdelingen Veiligheidszaken, Acceptatie en enkele medewerkers van de afdeling Schade, kunnen dit register en de gegevens in de Gebeurtenissenadministratie inzien. Soms willen we met personen die voorkomen in het IVR geen relatie aangaan. Wij beschouwen hen dan als een risico voor Univé, het personeel of andere verzekerden van Univé. De afdeling Acceptatie of de afdeling Veiligheidszaken beoordeelt dit.

### Incidentenadministratie

Ook kunnen wij uw gegevens opnemen in een Incidentenregister. In het Incidentenregister legt de afdeling Veiligheidszaken gebeurtenissen vast die de belangen, integriteit of veiligheid van de klanten, medewerkers van Univé of van de financiële sector (kunnen) raken. Het gaat doorgaans om incidenten met meer impact hebben dan de gebeurtenissen in de Gebeurtenissenadministratie. Als wij uw gegevens opnemen in het Incidentenregister, ontvangt u hiervan schriftelijk bericht. Aan het Incidentenregister is een Externe Verwijzingsregister (EVR) gekoppeld. Het EVR geeft alleen aan of iemand in het Incidentenregister voorkomt. Ook andere verzekeraars in *Nederland* kunnen het EVR inzien. Hier leest u hieronder meer over.



### **Uitwisseling gegevens met andere verzekeraars en financiële instellingen**

Als er een beroep wordt gedaan op uw verzekering of u meldt schade, dan legt Univé vast in het Centraal Informatiesysteem (CIS) van de Nederlandse verzekeraars. Dat geldt ook voor de gegevens van de personen die bij de schade betrokken waren. Zoals getuigen en de tegenpartij(en). Ook andere verzekeraars kunnen deze melding zien. Verzekeraars kunnen hiermee de betrouwbaarheid van claims beoordelen en *fraude* tegengaan.

Wanneer aan strikte voorwaarden is voldaan, wisselen wij fraude- en criminaliteitsgegevens uit met andere financiële instellingen en het fraudeloket van het Verbond van Verzekeraars. Deze gegevens zijn opgenomen in registratiesystemen die zijn aangemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens, zoals ons bedrijfsprocessensysteem, het incidentenregister en het Extern Verwijzingsregister (EVR), dat wordt beheerd door Stichting CIS.

Uitleg over de vastlegging van uw gegevens bij CIS, en hoe u CIS kunt verzoeken om inzage of eventuele aanpassing van uw persoonlijke registratie, kunt u vinden op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl) en in het CIS privacyreglement.



Wilt u meer weten over hoe wij u privacy borgen? Kijkt u dan op [unive.nl/privacy](https://unive.nl/privacy)

## 11. Klachten

### 11.1 Wat kunt u doen als u een klacht heeft?

Laat het ons zo snel mogelijk weten als u niet tevreden bent. Wij proberen dan samen met u een oplossing te vinden. Lukt dat niet? Dan kunt u uw klacht op de volgende manieren doorgeven:

Via internet:	<a href="https://unive.nl/klantenservice/klachtindienen">unive.nl/klantenservice/klachtindienen</a>
Per mail:	<a href="mailto:klachten@unive.nl">klachten@unive.nl</a>
Per post:	Coöperatie Univé U.A. Afdeling Klachtenmanagement Postbus 15 9400 AA ASSEN

### 11.2 Wat als u niet tevreden bent over de behandeling van uw klacht?

Bent u niet tevreden over de behandeling van uw klacht? Dan heeft u 2 mogelijkheden:

- Als consument kunt u de klacht voorleggen aan het KIFID (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). Het KIFID is een onafhankelijke organisatie.  
Adres: Postbus 93257  
2509 AG DEN HAAG  
Telefoon: 070 – 333 8 999  
Website: [kifid.nl](https://kifid.nl)
- U kunt uw klacht ook voorleggen aan de rechter.

## Wat bedoelen wij met ...?

### Clausules

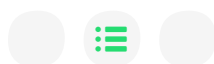
Een beperking of een uitbreiding van de afspraken die in de productvoorwaarden en algemene voorwaarden staan. Clausules staan op uw polis.

### Cybercriminaliteit

Elke toegang door een derde zonder uw toestemming of medeweten tot:

- Uw thuisnetwerk of het netwerk van uw onderneming;
- De daarmee verbonden computers;
- Uw mobiele apparaten (zoals telefoon);
- De daarop opgeslagen digitale gegevens.

De toegang kan plaatsvinden door bijvoorbeeld hacken, een computervirus, malware of ransomware of phishing.



### **Fraude**

Als u ons opzettelijk misleidt met het doel voordeel te behalen voor uzelf of een ander. Bijvoorbeeld als wij een *schade vergoeden*, waar u of een ander eigenlijk geen recht op heeft. Of u probeert ons te misleiden. Het maakt niet uit hoe u dit probeert.

Als u ons via iemand anders misleidt, is dit ook *fraude*. Of als u iemand anders de gelegenheid geeft ons te misleiden met het doel voordeel te behalen.

### **Nederland**

Het deel van het Koninkrijk der Nederlanden dat in Europa ligt.

### **Schadevergoeding of het vergoeden van schade**

Dit is de betaling, dienst of hulp waar u recht op heeft op grond van uw verzekering.

### **Univé verzekeraars**

Verzekeringsmaatschappijen die onder het merk Univé het schadeverzekeringsbedrijf uitoefenen. Dit zijn N.V. Univé Schade en de regionale Univé Brandverzekeraars.

### **Verzekeringsperiode**

Dit is de periode waarin de verzekering geldig is. Deze periode staat op uw polis.

