

Cyberverzekering voor particulieren

Bijzondere voorwaarden

Model 12.22



Bijzondere voorwaarden Cyberverzekering voor particulieren

model 12.22

BEDANKT DAT U HEBT GEKOZEN VOOR DE CYBERVERZEKERING VOOR PARTICULIEREN VAN ANSVARIDÉA.

De invloed van internet op ons dagelijks leven is groot. We brengen steeds meer tijd door op internet: We e-mailen, bankieren, shoppen en gamen. We onderhouden sociale contacten en zoeken naar informatie, bijvoorbeeld over medische zaken of reizen. We lezen het nieuws, bestellen eten, plannen routes en kijken naar tv-series en video's.

Met onze smartphones zijn we altijd met het internet verbonden en steeds meer huishoudelijke apparaten zijn ook op het wereldwijde web aangesloten. Deze ontwikkeling is vooral positief. Maar er zijn ook negatieve kanten, zoals de opkomst van cybercrime: misdaad via internet.

Als u slachtoffer bent van cybercriminelen, dan geeft dat veel zorgen en stress. U kunt misschien niet meer bij uw dierbare digitale foto's of belangrijke documenten. Uw computer is traag door virussen of u betaalt per ongeluk een nepfactuur. Of iemand doet zich voor als u. Dat is identiteitsfraude. Diegene sluit bijvoorbeeld abonnementen af op uw naam, of steelt met leugens geld van mensen. Allemaal situaties die voor veel stress en ongemak zorgen.

Met deze cyberverzekering beschermt u zichzelf en (als op uw polis staat dat gezinsdekking is gekozen) uw gezinsleden tegen de gevolgen van de volgende digitale gevaren: schade door hacking, cyberafpersing, online aankoopfraude, social engineering, cyberpesten en identiteitsdiefstal. Wat dat inhoudt, leest u in deze bijzondere voorwaarden.

CONTACT

Hebt u algemene vragen? Neem dan contact op met uw assurantieadviseur of kijk op www.ansvar-idea.nl.

Wilt u een schade melden? Neem dan contact op met Sedgwick. Sedgwick is een specialist op het gebied van schadeafhandeling en aangesteld om uw schade snel en vakkundig af te handelen. U kunt Sedgwick op de volgende manieren bereiken:

- per post: Westerstraat 21, 3016 DG Rotterdam; of
- telefonisch: 010 300 9024 (op werkdagen van 09:00 uur tot 16:00 uur); of
- per e-mail: cyberverzekering@nl.sedgwick.com.

DE VOORWAARDEN

Op deze verzekering zijn ook onze algemene voorwaarden van toepassing. Daarin staat welke algemene regels er voor de verzekeringen van Ansvardéa gelden. Naast de algemene voorwaarden gelden deze bijzondere voorwaarden. Op uw polis kunnen ook speciale bepalingen (clausules) staan die specifiek voor u gelden. Spreken de verschillende voorwaarden elkaar tegen? Dan gaan de bepalingen van deze bijzondere voorwaarden vóór de algemene voorwaarden. De clausules gaan altijd vóór de bijzondere en algemene voorwaarden.

Inhoudsopgave

1.	BELANGRIJKE INFORMATIE OVER DEZE VERZEKERING	4
2.	WANNEER GELDT DEZE VERZEKERING?	4
3.	SAMENVATTING VAN DE DEKKING	4
4.	DEKKING: TEGEN WELKE RISICO'S BENT U VERZEKERD?	5
4.1.	Rubriek A: Cyberhulplijn	5
4.2.	Rubriek B: Cyberrisico Online Tool	5
4.3.	Rubriek C: Schade door hacking	5
4.4.	Rubriek D: Cyberafpersing	6
4.5.	Rubriek E: Online aankoopfraude	6
4.6.	Rubriek F: Social engineering	7
4.7.	Rubriek G: Cyberpesten	7
4.8.	Rubriek H: Identiteitsdiefstal	8
5.	ALGEMENE BEPALINGEN VOOR ALLE RUBRIEKEN	9
5.1.	Algemene uitsluitingen	9
5.2.	Algemene voorwaarden	9
5.3.	Verplichtingen bij schade	9
5.4.	Wijziging van uw verzekering	9
	OMSCHRIJVING VAN BEGRIPPEN	10

Bijzondere voorwaarden Cyberverzekering voor particulieren

model 12.22

1. BELANGRIJKE INFORMATIE OVER DEZE VERZEKERING

Deze bijzondere voorwaarden vormen samen met de algemene voorwaarden en uw polis de volledige voorwaarden van uw verzekering bij ons. Neem de tijd om deze documenten zorgvuldig te lezen, zodat u de verzekering begrijpt. Controleer ook of uw gegevens op uw polis correct zijn. Is iets niet correct? Dan moet u dat onmiddellijk aan ons laten weten. Dit kan namelijk gevolgen hebben voor de dekking als u een schade meldt. De dekking is het risico dat u hebt verzekerd. Bewaar de documenten op een veilige plaats, zodat ze beschikbaar zijn als u een schade wilt melden. Wij raden u aan om regelmatig te controleren of uw dekking nog steeds aan uw behoeften en wensen voldoet. Veranderen uw gegevens, bijvoorbeeld uw naam, adres of uw gezinssamenstelling? Geef dat dan direct aan ons door. Dit kan namelijk invloed hebben op de premie van uw verzekering of de behandeling van uw schademeldingen.

In deze bijzondere voorwaarden leest u wanneer de Cyberverzekering voor particulieren geldt, welke risico's u ermee verzekert, welke schade wij vergoeden en wat uw rechten en plichten zijn. Aan het eind vindt u een omschrijving van de begrippen die we hebben gebruikt in deze voorwaarden.

2. WANNEER GELDT DEZE VERZEKERING?

Belangrijk: deze verzekering geldt alleen als u 18 jaar of ouder bent en zolang u in Nederland woont. U kunt uw gezinsleden meeverzekeren. Dat staat dan op uw polis. Maar uw gezinsleden hebben alleen recht op dekking zolang ze bij u wonen op het bij ons bekende adres in Nederland.

De verzekering geldt 24 uur per dag wereldwijd.

Op uw polis staat welke dekking u hebt en welke vergoedingen daarbij horen. In artikel 3 van deze bijzondere voorwaarden vindt u een samenvatting van deze dekkingen en vergoedingen. In artikel 4 van deze bijzondere voorwaarden beschrijven we de dekking, de uitsluitingen en eigen risico's.

3. SAMENVATTING VAN DE DEKKING

In de volgende tabel leest u in het kort wat elke rubriek van deze verzekering dekt. Op uw polis ziet u welke eigen risico's en verzekerde bedragen bij de rubrieken horen. De artikelnummers in de tabel verwijzen naar hoofdstuk 4 van deze bijzondere voorwaarden. Daar leest u meer over de dekking, de uitsluitingen en de eigen risico's van de rubrieken.

Rubriek	Dekking	Omschrijving	Artikel
A	Cyberhulplijn	U krijgt toegang tot de Cyberhulplijn. Die helpt u om mogelijke cyberaanvallen en risico's voor uw elektronische apparatuur te herkennen. U krijgt technisch advies om cyberaanvallen te voorkomen en om veilig online te blijven. U kunt van maandag tot en met vrijdag (van 08:30 uur tot 21:00 uur) bellen naar de Cyberhulplijn op telefoonnummer 0800-0232357.	4.1
B	Cyberrisico Online Tool	U krijgt toegang tot de Cyberrisico Online Tool: een hulpmiddel waarmee u een zelfscan kunt uitvoeren. Deze tool geeft u vervolgens een persoonlijke cyberveiligheidsscore. Bovendien krijgt u tips om u te helpen veilig online te blijven.	4.2
C	Schade door hacking	Hacking betekent dat iemand doelbewust en met kwade bedoelingen onbevoegd toegang krijgt tot een elektronisch apparaat. Is uw elektronische apparatuur tijdens een cyberaanval gehackt? Dan vergoeden wij de kosten om deze te repareren, herstellen of vervangen. Dat doen we tot maximaal het bedrag dat op de polis staat.	4.3
D	Cyber-afpersing	Hebben criminelen uw elektronische apparatuur tijdens een cyberaanval vergrendeld en vragen zij geld om deze te ontgrendelen? Dan bieden wij u technische ondersteuning om te bepalen om wat voor soort aanval het gaat. Lukt het om de aanval te stoppen zonder losgeld te betalen? Dan vergoeden wij de kosten om uw elektronische apparatuur te herstellen. Dat doen we tot maximaal het bedrag dat op uw polis staat. Is losgeld betalen de enige mogelijkheid om uw elektronische apparatuur te ontgrendelen? Dan vergoeden wij het bedrag dat u betaalt tot maximaal het bedrag dat op uw polis staat. Hiervoor is vooraf onze uitdrukkelijke goedkeuring nodig.	4.4
E	Online aankoopfraude	Hebt u online een (digitaal) product gekocht of hebt u online betaald voor een (digitale) dienst, maar ontdekt u dat de website of verkoper frauduleus is? Dan vergoeden wij uw schade. Op uw polis staat welk bedrag wij maximaal vergoeden.	4.5
F	Social engineering	Social engineering betekent dat cybercriminelen u verleiden om geld naar hen over te maken. Bent u hiervan slachtoffer? Dan vergoeden wij de schade die u daadwerkelijk hebt geleden tot maximaal het bedrag dat op uw polis staat.	4.6
G	Cyberpesten	Bent u slachtoffer van cyberpesten of van een ernstige en kwaadwillende inbreuk op uw privacy? Dan vergoeden wij professioneel advies en bijstand van een erkende dienstverlener om u te helpen om verder cyberpesten of inbreuk op uw privacy te voorkomen. U mag deze dienstverlener zelf kiezen. Wij vergoeden de kosten tot maximaal het bedrag dat op uw polis staat. Als onderdeel van deze rubriek vergoeden wij ook de kosten voor psychologische hulp.	4.7
H	Identiteitsdiefstal	Heeft iemand uw identiteitsgegevens gestolen? Dan kunt u een juridisch adviseur inschakelen om te helpen om uw identiteit te herstellen. De kosten hiervoor vergoeden wij. Loopt u door identiteitsdiefstal kosten uit loondienst mis? Dan krijgt u daarvoor ook een vergoeding. Wij vergoeden de kosten tot maximaal het bedrag dat op uw polis staat.	4.8

4. DEKKING: TEGEN WELKE RISICO'S BENT U VERZEKERD?

De Cyberverzekering voor particulieren heeft verschillende rubrieken. Die beschrijven we in dit artikel. Voor elke rubriek geldt dat u hiervoor alleen bent verzekerd als:

- op uw polis staat dat u de rubriek hebt meeverzekerd; en
- u de premie voor de rubriek hebt betaald.

4.1. Rubriek A: Cyberhulplijn

4.1.1. Dekking

U kunt van maandag tot en met vrijdag (van 08:30 uur tot 21:00 uur) contact opnemen met de Cyberhulplijn op telefoonnummer 0800-0232357. De deskundige medewerkers kunnen u helpen om de beveiliging van uw elektronische apparatuur te verbeteren. Zij helpen te voorkomen dat virussen uw elektronische apparatuur infecteren. Ook kunnen ze beoordelen of uw persoonsgegevens zijn gestolen. Dan kunt u passende maatregelen nemen tegen nadelige gevolgen.

4.2. Rubriek B: Cyberrisico Online Tool

4.2.1. Dekking

U krijgt toegang tot cyberbeveiligingssoftware die u helpt online veilig te blijven. De software beoordeelt meer dan zeventig risicofactoren om uw cyberveiligheidsscore te bepalen. U ontvangt een persoonlijke cyberveiligheidsscore en rapporten. Hierdoor krijgt u inzicht in uw digitale voetafdruk: de sporen die u op internet achterlaat. Ook ontdekt u op welke manieren uw informatie, geld of privacy in gevaar kan komen. Afhankelijk van uw gezinssamenstelling (alleenstaand of gezin), krijgt u:

- I. Alleenstaand:
 - a. monitoring van maximaal 2 persoonlijke e-mailadressen;
 - b. beveiliging tegen kwetsbaarheid voor 3 elektronische apparaten;
 - c. bescherming tegen kwetsbaarheden van routers; en
 - d. training en waarschuwingen voor online oplichting.
- II. Gezin:
 - a. monitoring van maximaal 10 persoonlijke e-mailadressen;
 - b. beveiliging tegen kwetsbaarheid voor 10 elektronische apparaten;
 - c. bescherming tegen kwetsbaarheden van routers; en
 - d. training en waarschuwingen voor online oplichting.

Let op: voor het gebruik van de Cyberrisico Online Tool moet u zich registreren op:

<https://www.ansvar-idea.nl/mijnCyberveiligheid>.

De Cyberrisico Online Tool wordt uitgevoerd door Dynarisk.

4.3. Rubriek C: Schade door hacking

4.3.1. Dekking

Zijn een of meer van uw elektronische apparaten tijdens een cyberaanval gehackt? Dan bent u daarvoor verzekerd. Wat gebeurt er als uw apparatuur gehackt is?

1. U moet zo snel mogelijk contact opnemen met de Cyberhulplijn. Doe dat ook als u een cyberaanval vermoedt. U kunt van maandag tot en met vrijdag (van 08:30 uur tot 21:00 uur) bellen naar de Cyberhulplijn op telefoonnummer 0800-0232357.
2. De deskundige medewerkers van de Cyberhulplijn helpen u om uw elektronische apparatuur zo goed mogelijk te herstellen. Dat doen zij telefonisch of via het online platform.
3. Heeft hun hulp geen succes? Dan vergoeden wij de reparatie of vervanging van uw elektronische apparatuur. Dit doen we tot het maximale verzekerde bedrag, verminderd met de herstellkosten die mogelijk al gemaakt zijn.

4.3.2. Verlies van gegevens

Bij verlies van gegevens tijdens de cyberaanval proberen we de gegevens te herstellen. Maar als dat niet lukt, vergoeden we niet de schade door het verlies van de gegevens.

4.3.3. Storing aan apparatuur

Is er een storing aan uw elektronische apparatuur of werkt de apparatuur niet? En komt dat niet door een cyberaanval? Dan vergoeden wij de schade niet. De Cyberhulplijn bepaalt of er sprake is van een cyberaanval.

4.3.4. Uitsluitingen bij schade door hacking

Wij betalen geen vergoeding voor:

- a. financiële schade die ontstaat doordat u de elektronische apparatuur niet kunt gebruiken door de cyberaanval of terwijl de apparatuur wordt gerepareerd;
- b. elektronische apparatuur die op naam staat van, en eigendom is van uw bedrijf;
- c. fysieke beschadiging, verlies of diefstal van de hardware of software;
- d. kwaadwillige schade aan de hardware of software die niet rechtstreeks door de cyberaanval is veroorzaakt;
- e. slijtage of geleidelijke achteruitgang van de prestaties van uw elektronische apparatuur;
- f. schade aan uw elektronische apparatuur door mechanische defecten;
- g. elektronische apparatuur met een jailbreak;
- h. data die van een extern opslagmedium of uit de cloud of vergelijkbare online opslag- of back-upfaciliteit worden gehackt, waardoor uw identiteit wordt gestolen of wordt gebruikt voor het plegen van frauduleuze handelingen;
- i. verlies van data waarvoor geen back-up is gemaakt:
 - op een extern opslagmedium dat niet verbonden is met het apparaat dat is getroffen;
 - in de cloud of op een vergelijkbare online opslag- of back-upfaciliteit.
- j. digitale informatie die niet kan worden hersteld.

4.3.5. Eigen risico bij hacking

Moet de elektronische apparatuur worden gerepareerd of vervangen zoals staat in 4.3.1 bij punt 3? Dan betaalt u een eigen risico. Hoe hoog dat eigen risico is, staat op uw polis.

4.4.1. Dekking

We bieden technische ondersteuning en technische beveiligingsmaatregelen als uw elektronische apparatuur doelwit is van cyberafpersing.

Wat gebeurt er als u slachtoffer bent van ransomware?

1. U moet zo snel mogelijk contact opnemen met de Cyberhulplijn. Doe dit zodra u de cyberafpersing op uw elektronische apparatuur opmerkt. U kunt van maandag tot en met vrijdag (van 08:30 uur tot 21:00 uur) bellen naar de Cyberhulplijn op telefoonnummer 0800-0232357.
2. De deskundige medewerkers van de Cyberhulplijn helpen u om te bepalen om wat voor soort aanval het gaat. Zij bepalen of uw elektronische apparatuur volledig of gedeeltelijk moet worden geblokkeerd.
3. Afhankelijk van de analyse van de aanval bepalen de medewerkers van de Cyberhulplijn wat de beste aanpak is. De Cyberhulplijn adviseert u niet over de vraag of u het gevraagde losgeld moet betalen.
4. Vindt u dat het betalen van losgeld de enige optie is? Dan vraagt u een autorisatiecode of bevestiging aan onze Cyberhulplijn. Zodra de Cyberhulplijn de betaling heeft goedgekeurd, kunt u het losgeld betalen en vergoeden wij het bedrag tot maximaal het bedrag vermeld in uw polis.

Let op! Hebt u het losgeld betaald, maar deblokkeert de aanvaller uw elektronische apparatuur niet, of eist de aanvaller meer losgeld? Dan moet u verder advies inwinnen bij onze Cyberhulplijn. U moet dan niet meer losgeld gaan betalen.

Kiest u ervoor om het losgeld niet te betalen? Dan helpt de Cyberhulplijn u om uw elektronische apparatuur te herstellen, inclusief de data waarvan een back-up is gemaakt in de cloud of op een extern opslagmedium.

4.4.2. Uitsluitingen bij cyberafpersing:

Wij betalen geen vergoeding voor:

- a. losgeld waarbij u niet vooraf een autorisatiecode of bevestiging van de Cyberhulplijn hebt gekregen;
- b. financiële schade die ontstaat doordat u de elektronische apparatuur niet kunt gebruiken door de cyberafpersing;
- c. elektronische apparatuur die op naam staat van, en eigendom is van uw bedrijf;
- d. persoonlijke gegevens en bestanden die door de cyberafpersing zijn beschadigd of niet kunnen worden hersteld.

4.4.3. Eigen risico bij cyberafpersing

Voor elke schade die wij vergoeden, betaalt u een eigen risico. Hoe hoog dat eigen risico is, staat op uw polis.

4.5.1. Dekking

Hebt u online een voorwerp of dienst gekocht voor persoonlijk gebruik en ontdekt u daarna dat de website/het handelsplatformverkoper frauduleus is? Dan bent u slachtoffer van online aankoopfraude. Hiervoor ontvangt u een schadevergoeding. Maar alleen als u dit voorwerp of deze dienst hebt gekocht via een digitale transactie of een bankoverschrijving.

Als u slachtoffer bent van online aankoopfraude?

1. U moet zo snel mogelijk contact opnemen met de Cyberhulplijn. Doe dit zodra u erachter komt dat u slachtoffer bent van deze fraude. U kunt van maandag tot en met vrijdag (van 08:30 uur tot 21:00 uur) bellen naar de Cyberhulplijn op telefoonnummer 0800-0232357.
2. U moet aantonen dat u pogingen hebt gedaan om contact op te nemen met de verkoper om uw online aankoop alsnog (zonder fysieke beschadiging of gebreken) geleverd te krijgen of om uw geld terug te krijgen.
3. U moet binnen 24 uur nadat u de fraude hebt ontdekt contact opnemen met de uitgever van uw betaalkaart of uw bank om verdere verliezen door deze fraude te voorkomen.

Let op! In sommige gevallen vergoedt de uitgever van uw betaalkaart of uw bank deze transacties. Alleen als die dat niet doet, vergoeden wij deze transacties aan u. We hebben daarom een schriftelijk bewijs nodig dat de uitgever van uw betaalkaart of uw bank deze transacties niet vergoedt. Bovendien moet u hebben voldaan aan alle voorwaarden van de uitgever van uw betaalkaart of uw bank.

Let op! Deze dekking is niet bedoeld om u schadeloos te stellen voor aankopen op een betrouwbare website, waarbij de verkoper:

- failliet gaat;
- de verzekerde voorwerpen of diensten niet levert;
- de verzekerde voorwerpen of diensten beschadigd of gebrekkig levert.

Als het om een of meer van deze situaties gaat, moet u contact opnemen met de verkoper of de Nederlandse consumentenwetgeving raadplegen.

4.5.2. Uitsluitingen bij online aankoopfraude:

Wij betalen geen vergoeding voor:

- a. online aankopen waarbij u hebt betaald met contant geld, cryptogeld zoals bitcoins, vouchers of spaarpunten;
- b. ongeoorloofde transacties op uw bankrekening doordat de online aankoopfraude heeft geleid tot het klonen (kopiëren) van uw betaalkaarten of tot identiteitsdiefstal;
- c. transacties die door de uitgever van uw betaalkaart of uw bank worden vergoed.

4.5.3. Eigen risico bij online aankoopfraude:

Voor elke schade die wij vergoeden betaalt u een eigen risico. Hoe hoog dat eigen risico is, staat op uw polis.

4.6. Rubriek F: Social engineering

4.6.1. Dekking

Hebt u een frauduleus e-mailtje of tekstbericht ontvangen met het verzoek om geld over te maken van uw persoonlijke bankrekening naar een bankrekening van iemand anders? En hebt u dat gedaan? Dan vergoeden wij het bedrag dat u hebt overgemaakt tot maximaal het bedrag dat op uw polis staat.

Wat gebeurt er als u slachtoffer bent van social engineering?

1. U moet zo snel mogelijk contact opnemen met de Cyberhulplijn. Doe dat zodra u erachter komt dat u slachtoffer bent van social engineering. U kunt van maandag tot en met vrijdag (van 08:30 uur tot 21:00 uur) bellen naar de Cyberhulplijn op telefoonnummer 0800-0232357.
2. U moet binnen 24 uur nadat u de fraude hebt ontdekt contact opnemen met uw bank, zodat die kan proberen de transactie tegen te houden of kan traceren waar het geld is gebleven.
3. U moet aantonen dat u redelijke maatregelen hebt genomen om:
 - a. de identiteit van de persoon die heeft geprobeerd geld van u te krijgen vast te stellen en controleren;
 - b. vast te stellen dat de persoon het recht had om de betaling te ontvangen.

Let op! In sommige gevallen vergoedt uw bank deze transacties. Alleen als die dat niet doet, vergoeden wij deze transacties aan u. We hebben daarom een schriftelijk bewijs nodig dat uw bank deze transacties niet vergoedt. Bovendien moet u hebben voldaan aan alle voorwaarden van uw bank.

4.6.2. Uitsluitingen bij social engineering

Wij betalen geen vergoeding voor:

- a. een overschrijving vanaf een zakelijke rekening;
- b. fraude met voorschotten, waarbij u een aanzienlijk geldbedrag wordt beloofd in ruil voor een vooruitbetaling, waaronder ook betalingen via een digitale transactie. Voorbeelden hiervan kunt u vinden op: www.politie.nl/onderwerpen/internetoplichting.html;
- c. transacties die door uw bank worden vergoed;
- d. als u geen redelijke maatregelen heeft genomen om:
 - de identiteit van de persoon die heeft geprobeerd geld van u te krijgen vast te stellen en controleren;
 - vast te stellen dat de persoon het recht had om de betaling te ontvangen.

4.6.3. Eigen risico bij social engineering

Voor elke schade die wij vergoeden betaalt u een eigen risico. Hoe hoog dat eigen risico is, staat op uw polis.

4.7. Rubriek G: Cyberpesten

4.7.1. Dekking

Bent u slachtoffer van cyberpesten of een inbreuk op uw privacy? Dan kunt u professioneel advies inwinnen bij een (juridisch) adviseur. Die kan u helpen de online inhoud waaruit het cyberpesten bestaat, te onderdrukken. Dat wil zeggen het onvindbaar maken van deze informatie op internet. Wij vergoeden daarvoor maximaal het bedrag dat op uw polis staat.

Daarvoor gelden deze voorwaarden:

- Cyberpesten: het cyberpesten moet van zeer beledigende aard zijn en meer dan vijf keer zijn voorgekomen.
- Inbreuk op uw privacy: het online delen van bijzonder gevoelige informatie moet kwaadwillend zijn en moet gebeurd zijn via een elektronisch apparaat.

Let op! Voldoet uw situatie niet aan de voorwaarden?

Dan betekent dit niet noodzakelijk dat u geen geldige rechtszaak hebt. U kunt dan onafhankelijk juridisch advies inwinnen. Maar deze verzekering vergoedt de kosten hiervan niet.

Cyberhulplijn

Bent u ervan overtuigd dat u het slachtoffer bent van cyberpesten of een inbreuk op uw privacy? Neem dan contact op met de Cyberhulplijn. U kunt van maandag tot en met vrijdag (van 08:30 uur tot 21:00 uur) bellen naar de Cyberhulplijn op telefoonnummer 0800-0232357. De deskundige medewerkers beoordelen of u aan de voorwaarden voldoet om uw schade te melden. Als zij uw melding en uw bewijs accepteren, dan vergoeden wij juridisch advies en juridische bijstand tot maximaal het bedrag dat op uw polis staat.

Psychologische hulp

Bent u het slachtoffer van cyberpesten of een inbreuk op uw privacy? En heeft uw huisarts of een gekwalificeerde psycholoog vastgesteld dat u hierdoor geestelijk letsel hebt geleden? Dan vergoeden wij als onderdeel van het verzekerd bedrag voor deze rubriek de begeleiding door een erkende deskundige psycholoog die is geregistreerd bij de Nederlandse Instituut van Psychologen (NIP).

4.7.2. Uitsluitingen bij cyberpesten

Wij betalen geen vergoeding:

- a. als de persoon die u pest een gezinslid is of als er gezinsleden behoren tot de personen die u pesten;
- b. voor rechtsbijstand om schadevergoeding van de dader te eisen. Die rechtsbijstand vergoeden we alleen als de vordering tot schadevergoeding een bijzaak is in de juridische procedure die wordt ingesteld om verwijdering van de informatie of het stoppen van de aanhoudende pesterijen te eisen. Maar alleen als die vordering tot schadevergoeding de kans niet echt vermindert dat de rechter die eisen toewijst;
- c. voor financiële schade doordat u uw dagelijkse taken niet kunt uitvoeren, zoals werken of persoonlijke bezigheden;
- d. als u de informatie die u wilt laten verwijderen zelf al in het publieke domein hebt geplaatst, of als die informatie algemeen bekend is.

4.7.3. Eigen risico bij cyberpesten

Voor elke schade die wij vergoeden betaalt u een eigen risico. Hoe hoog dat eigen risico is, staat op uw polis.

4.8.1. Dekking

Bent u het slachtoffer van identiteitsdiefstal? Dan krijgt u een vergoeding voor juridische kosten en gederfde inkomsten uit loondienst.

Wat gebeurt er als uw identiteit gestolen is?

1. U moet hiervan zo snel mogelijk (online) aangifte doen bij de politie. Een kopie van de aangifte moet u naar ons sturen.
2. Wij vergoeden de juridische kosten tot maximaal het bedrag dat op uw polis staat om u te helpen:
 - a. het gebruik van uw identiteit te stoppen;
 - b. uw kredietwaardigheid te herstellen;
 - c. uw elektronische geld, bankrekening, hypotheek of lening te herstellen;
 - d. de gegevens met betrekking tot uw echte naam of identiteit te wijzigen of corrigeren;
 - e. u te verdedigen bij een rechtszaak die tegen u is aangespannen door een schuldeiser, incassobureau of een andere entiteit die optreedt namens een schuldeiser wegens het niet betalen van goederen of diensten of wanbetaling van een lening;
 - f. een civiel vonnis ongedaan te maken dat ten onrechte tegen u is uitgesproken.
3. Wij vergoeden gederfde inkomsten uit loondienst tot maximaal het bedrag dat op uw polis staat. Hiermee bedoelen wij de tijd die u niet op uw werk hebt kunnen doorbrengen. Dit gaat om verlof dat u hebt opgenomen (exclusief ziekte-dagen) om uw identiteit te corrigeren na de diefstal van uw identiteit.

4.8.2. Uitsluitingen bij identiteitsdiefstal

Wij betalen geen schadevergoeding voor:

- a. het afwikkelen van frauduleuze financiële transacties na diefstal van uw identiteit, zoals het terugbetalen van schulden en andere betalingsverplichtingen of van het op uw naam verkregen krediet;
- b. het verlies van inkomsten uit onderneming of zakelijke activiteiten als zelfstandige, of gederfde inkomsten door de diefstal van een commerciële identiteit;
- c. het verlies of de aansprakelijkheid door het gebruik van een motorvoertuig dat is gekocht, geleased of gehuurd door frauduleus gebruik van uw identiteit, waarbij civiele of strafrechtelijke maatregelen tegen u zijn genomen op basis van misbruik van uw identiteit door iemand anders;
- d. het verlies of de aansprakelijkheid door het kopen of huren van onroerend goed waarbij uw identiteit is gebruikt, waarbij civiele of strafrechtelijke maatregelen tegen u zijn genomen op basis van misbruik van uw identiteit door iemand anders;
- e. betalingen die u betwist op basis van de kwaliteit van goederen of diensten;
- f. gederfde inkomsten, kosten of uitgaven vanwege een schade die wij niet vooraf hebben beoordeeld;
- g. rekeningtransacties of transacties die u betwist op basis van de uitvoering (of niet-uitvoering) van elektronische overschrijvingen of andere mondelinge of schriftelijke instructies of aanwijzingen;
- h. een incident van identiteitsdiefstal waarvoor u geen aangifte bij de politie hebt gedaan.

4.8.3. Eigen risico bij identiteitsdiefstal

Voor elke schade die wij vergoeden betaalt u een eigen risico. Hoe hoog dat eigen risico is, staat op uw polis.

5. ALGEMENE BEPALINGEN VOOR ALLE RUBRIEKEN

5.1. Algemene uitsluitingen

Deze uitsluitingen gelden voor alle verzekerde schade voor deze verzekering:

1. Wij vergoeden geen schade onder rubrieken van deze voorwaarden die u op andere partijen kunt verhalen, zoals uw bank, de uitgever van uw betaalkaart, of een betalingsplatform.
2. Wij vergoeden geen schade die voortkomt uit een gebeurtenis vóór de ingangsdatum of na beëindiging van uw verzekering.
3. Wij vergoeden geen schade door een grootschalige cyberaanval of een potentiële grootschalige cyberaanval.
4. Wij vergoeden bovendien niet:
 - het verlies van cryptomunten en andere virtuele valuta, zoals bitcoins, of enige andere schade die verband houdt met cryptomunten;
 - schade die verband houdt met non-fungible tokens (NFT's);
 - schade die verband houdt met gokken.

5.2. Algemene voorwaarden

Deze voorwaarden gelden voor alle vergoedingen volgens deze verzekering:

- Wij zijn niet verplicht om vergoeding te betalen als u een of meer verplichtingen die in de voorwaarden of op uw polis staan niet bent nagekomen.
- Wij betalen nooit meer dan de maximumbedragen per rubriek zoals op uw polis staat.
- U mag niet uitsluiten dat u schade, verlies of aansprakelijkheid kunt verhalen op een ander. U mag dat ook niet beperken.
- Kunt u schade, verlies of aansprakelijkheid verhalen op een ander? Dan gaat u ermee akkoord dat wij dat doen, zover dat wettelijk is toegestaan. U moet er alles aan doen om ons hierbij te helpen.
- U moet op het moment dat u deze verzekering aanvraagt inwoner zijn van Nederland en dat tijdens de looptijd van deze verzekering blijven. Bent u van plan om naar een ander land te verhuizen? Dan moet u zo snel mogelijk contact met uw assurantieadviseur of met ons opnemen. Uw verzekering eindigt op het moment dat u buiten Nederland gaat wonen.

5.3. Verplichtingen bij schade

Naast de verplichtingen die in de Algemene voorwaarden en in de verschillende rubrieken van deze bijzondere voorwaarden staan, geldt het volgende:

Bij een gebeurtenis die kan leiden tot een vergoeding van de schade, bent u ten eerste verplicht dat zo spoedig mogelijk te melden. U moet dat doen door contact met Sedgwick op te nemen. U kunt Sedgwick op de volgende manieren bereiken:

- per post: Westerstraat 21, 3016 DG Rotterdam; of
- telefonisch: 010 300 9024 (op werkdagen van 09:00 uur tot 16:00 uur); of
- per e-mail: cyberverzekering@nl.sedgwick.com.

Ten tweede bent u verplicht om de schade zo veel mogelijk te voorkomen en beperken. Van de noodzakelijke kosten die u hierbij maakt, vergoeden wij maximaal eenmaal het betreffende bedrag per gebeurtenis, zoals op uw polis staat. Deze vergoeding geldt boven het verzekerde bedrag voor de betreffende rubriek.

Ten derde moet u binnen een redelijke termijn alle informatie aan ons geven die nodig is om de schade te beoordelen. Dat betreft in ieder geval:

- uw polisnummer (dat staat op uw polis);
- alle originele facturen, ontvangstbewijzen en (zo nodig) de politieaangifte;
- de aankoopbewijzen van voorwerpen of diensten waarvoor u een schadevergoeding vraagt. Als u die niet kunt overleggen, beslissen wij of wij de schade wel of niet vergoeden.

Komt u één of meer van deze verplichtingen niet na en zijn wij daardoor in onze redelijke belangen geschaad? Dan verliest u uw recht op een uitkering.

5.4. Wijziging van uw verzekering

Veranderingen in uw situatie kunnen ervoor zorgen dat de gegevens op uw polis niet meer kloppen. Wijzigingen moet u schriftelijk aan uw assurantieadviseur of Ansvardéa doorgeven. Wij beoordelen het wijzigingsverzoek en bevestigen schriftelijk of we de verzekering voortzetten en onder welke voorwaarden.

OMSCHRIJVING VAN BEGRIPPEN

In deze bijzondere voorwaarden gebruiken we bepaalde begrippen. In dit onderdeel lichten we toe wat we daaronder verstaan.

Aankoopbewijs

Onder aankoopbewijs verstaan we het originele bewijs dat u iets hebt gekocht, met de details van de artikelen die u hebt gekocht. Het aankoopbewijs moet op uw naam staan. Hebt u geen aankoopbewijs? Dan moet u een ander bewijs geven waaruit duidelijk blijkt dat u de artikelen zelf hebt gekocht.

Back-up

Een back-up is een kopie van de bestanden die op een computer, tablet of smartphone staan, zoals foto's, video's, muziknummers, tekstbestanden en belastingaangiften. De back-up staat in de cloud of op een extern opslagmedium.

Bederfelijke goederen

Bederfelijke goederen zijn producten die na verloop van tijd door hun omgeving bederven. Denk hierbij bijvoorbeeld aan voedsel, parfum, medicijnen, cosmetica en chemicaliën.

Beschadiging

Een beschadiging is alle plotselinge en onvoorziene fysieke schade die ontstaat door een oorzaak buiten uzelf om, waardoor uw elektronische apparatuur niet meer of niet goed meer werkt. Denk aan schade ontstaan door brand of water.

Betaalkaarten

Met betaalkaarten bedoelen we creditcards, bankpassen, chip- en pinkaarten, oplaadkaarten, cadeaubonnen en prepaidkaarten die door creditcardbedrijven, banken of winkels zijn uitgegeven.

Bijzonder gevoelige informatie

Bijzonder gevoelige informatie is informatie in woord of beeld over uw privéleven, gezondheid, afkomst, politieke opvattingen, religieuze overtuigingen of financiële zaken:

- die wij als persoonlijk en vertrouwelijk beschouwen; en
- waarvoor u redelijke maatregelen hebt genomen om ze vertrouwelijk te houden.

Cyberaanval

Bij een cyberaanval gaat het om de volgende kwaadwillende of frauduleuze handelingen die op afstand via elektronische apparatuur worden uitgevoerd:

- onbevoegde toegang tot, of onbevoegd gebruik van uw elektronische apparatuur;
- wijzigingen die zijn aangebracht, corruptie die is veroorzaakt, beschadiging, manipulatie, verduistering, verwijdering van hardware, software en databestanden op uw elektronische apparatuur;
- het overbrengen, aanbrengen of invoeren van een computervirus of andere schadelijke software, waaronder ransomware op uw elektronische apparatuur;
- beperking of belemmering van de toegang tot uw elektronische apparatuur; en
- overname van een account, waarbij de fraudeur de controle over uw elektronische accounts overneemt en de toegang tot deze diensten en platformen voor u blokkeert. Denk aan accounts van bankrekeningen, creditcards, e-mail en sociale media.

Cyberafpersing

Er is sprake van cyberafpersing als kwaadwilligen met software de toegang tot uw elektronische apparatuur blokkeren of versleutelen, of dreigen dat te doen als u geen losgeld betaalt. En ook als zij dreigen persoonlijke gegevens en bestanden te verwijderen of openbaar te maken als u geen losgeld betaalt.

Cyberpesten

Er is sprake van cyberpesten als iemand u online lastigvalt of pest via e-mail, chatberichten of in de sociale media, maar alleen als dat kwetsend is en leed, angst of een vorm van geweld veroorzaakt.

Digitale informatie

Gegevens die in een digitale vorm zijn gemaakt en vastgelegd, noemen we digitale informatie. Voorbeelden hiervan zijn: software, games, apps, ringtones, e-books, online bladen en digitale media zoals muziek, film en televisie. Digitale informatie kan aan u worden geleverd in een tastbare vorm, bijvoorbeeld op cd, dvd of usb-stick, of in niet-tastbare vorm, zoals een download of stream.

Digitale transactie

Een digitale transactie is een betaling (transactie) via een online bankrekening.

Eigen risico

Het eigen risico is het bedrag dat u zelf moet betalen voor elke schade die wij vergoeden.

Elektronische apparatuur/apparaten

Onder elektronische apparatuur verstaan wij alle persoonlijke apparaten die met een netwerk zijn verbonden, bijvoorbeeld een desktop, laptop of netbook, smartphone, tablet, wearable device, slim huishoudelijk apparaat en router. U gebruikt deze apparaten niet voor uw bedrijf en ze staan ook niet in verbinding met uw bedrijf.

Financiële schade

Financiële schade is een persoonlijk verlies dat in geld is uit te drukken.

Fraude

Fraude is een vorm van opzettelijk bedrog. Zaken worden bewust anders voorgesteld dan ze zijn om een voordeel te behalen ten koste van anderen.

Geestelijk letsel

Een acute stressstoornis, zwaar geestelijk leed of psychisch letsel waaraan u lijdt door cyberpesten noemen we geestelijk letsel. Een gekwalificeerde huisarts of psycholoog moet dit geestelijk letsel hebben vastgesteld.

Gezinslid

Een gezinslid is een partner, ouder, (stief-, pleeg- of adoptie)kind, broer of zus die bij u inwoont op het adres in Nederland dat bij ons bekend is.

Grootschalige cyberaanval

Een grootschalige cyberaanval is een cyberaanval die is bedoeld om een groot aantal software- en hardware gebruikers te treffen.

Hacker

Een hacker is iemand die zich doelbewust en met kwade bedoelingen op u richt en onbevoegd toegang krijgt tot uw elektronische apparaat.

Herstellen

Met herstellen bedoelen we:

- het terugbrengen naar hoe het elektronische apparaat werkte voordat de cyberaanval plaatsvond, inclusief het terugplaatsen van een back-up als die er is; of
- het terugbrengen naar hoe het elektronische apparaat was toen u het kocht. Dat houdt in dat we het besturingssysteem opnieuw installeren en dat we de applicaties die de winkelier of fabrikant toen had geïnstalleerd opnieuw downloaden.

Identiteitsdiefstal

Identiteitsdiefstal is diefstal van uw persoonlijke gegevens of van documenten over uw identiteit. Door de identiteitsdiefstal:

- haalt iemand frauduleus geld van uw (online) bankrekening; of
- wordt u aansprakelijk gesteld om voorwerpen of diensten te betalen die frauduleus door iemand met uw identiteit zijn gekocht.

Inbreuk op uw privacy

Er is sprake van inbreuk op uw privacy als iemand anders dan uzelf kwaadwillig online bijzonder gevoelige persoonlijke informatie deelt via elektronische apparatuur.

Jailbreak

Het omzeilen van beveiligingssystemen die door fabrikanten op elektronische apparatuur zijn aangebracht noemen we jailbreak.

Kwaadwillige schade

Kwaadwillige schade is schade die opzettelijk of doelbewust door iemand anders dan uzelf is veroorzaakt.

Kwaadwillige software

Kwaadwillige software is software die de bedoeling heeft om kwaadwillige schade te veroorzaken.

Onbevoegd

Onbevoegd betekent zonder de benodigde toestemming of autorisatie.

Online bankrekening

Een online bankrekening is een rekening die u via elektronische apparatuur kunt gebruiken, zoals uw bankrekening, creditcardrekening of PayPal-rekening.

Ransomware

Ransomware is software om uw elektronische apparatuur te vergrendelen totdat u losgeld betaalt.

Redelijke maatregelen

Onder redelijke maatregelen verstaan wij dat u gecontroleerd hebt met wie u contact hebt. Dat doet u onder meer door de officiële website van het bedrijf te googelen en het rekeningnummer dat op de factuur staat te controleren, en bijvoorbeeld door na te gaan of u of een gezinslid een factuur verwacht.

Schademelding

U doet een schademelding als u om een vergoeding vraagt voor schade waarvoor u bent verzekerd in de rubrieken A tot en met H van deze verzekering.

Social engineering

Bij social engineering proberen cybercriminelen u te verleiden geld aan hen te betalen. Dat doen zij door u over te halen om een e-mail, chatbericht, sms-bericht of website te openen van bedrijven of personen die u kent of vertrouwt, maar die in werkelijkheid niet echt (fake, nep) zijn. Het doel is om:

- uw persoonsgegevens of inloggegevens in handen te krijgen om daarmee fraude te plegen; of
- u over te halen om een nepfactuur te betalen.

Het moet hier gaan om de volgende gebruikte technieken:

- **Phishing** = hierbij “vissen” criminelen per e-mail naar wachtwoorden, betaalgegevens of pincodes.
- **Spear phishing** = hierbij doen criminelen zich voor als iemand die u kent en vragen om hen geld te lenen.
- **Smishing** = hierbij “vissen” criminelen per sms naar wachtwoorden, betaalgegevens of pincodes.
- **Vishing** = hierbij “vissen” criminelen telefonisch naar wachtwoorden, betaalgegevens of pincodes.
- **Pharming** = hierbij “vissen” criminelen via een gemanipuleerde website naar wachtwoorden, betaalgegevens of pincodes.

Verkoper

Een bedrijf dat bij de Kamer van Koophandel is geregistreerd en dat in winkels of op internet rechtstreeks goederen en diensten aan consumenten verkoopt.

Verzekeringnemer

Onder verzekeringnemer verstaan we de natuurlijke persoon (mens) die de verzekering afgesloten heeft en die op uw polis staat.

Voorwerp en dienst

Met voorwerp en dienst bedoelen we alle producten, werkzaamheden en digitale informatie, behalve:

1. namaak- of nepgoederen;
2. bederfelijke goederen;
3. aandelen, obligaties, valuta en digitale activa;
4. goederen die u op afbetaling hebt gekocht of waarbij sprake is van een financierings- of leaseconstructie, of goederen die u niet volledig hebt betaald;
5. goederen die in beslag zijn genomen of illegaal zijn verklaard door een regering, douane of overheidsorgaan;
6. dieren, vee en levende planten;
7. juwelen, horloges, vuurwapens, edele metalen, edelstenen, kunst, antiquiteiten en verzamelobjecten;
8. contant geld of equivalenten daarvan, reischeques of tickets;
9. onroerend goed;
10. (onderdelen van) motorvoertuigen, motorfietsen, scooters, vaartuigen en vliegtuigen;
11. abonnementen.

U, uw, uzelf

Met u, uw en uzelf verwijzen we naar u als verzekeringnemer en uw gezinsleden als u voor gezinsdekking hebt gekozen; dat staat op uw polis.

Wearable device

Een wearable device is draagbare technologie, zoals een smartwatch en smartglasses.

Wij, ons, onze, Ansvarldéa

Met wij, ons, onze en Ansvarldéa verwijzen we naar Ansvar Verzekeringsmaatschappij N.V. in Amsterdam.

Zeer beledigend

Iets is zeer beledigend als het in digitale communicatie of digitale informatie (in woord of in beeld) als zeer kwetsend, schokkend of immoreel wordt beoordeeld door de medewerkers van de Cyberhulplijn. Dat gaat dus verder dan alleen controversieel, beledigend of getuigend van slechte smaak.

Algemene voorwaarden

Model 02.22



Inhoudsopgave

WAT KUNT U VAN ONS VERWACHTEN?	3
1. WAAR ZIJN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR?	4
2. BEGIN, DUUR EN EINDE VAN DE VERZEKERING	4
2.1. Begin van de verzekering	4
2.2. Geldigheidsduur van de verzekering	4
2.3. Einde van de verzekering	4
3. BEDENKTERMIJN	4
4. PREMIE	4
4.1. U betaalt de premie altijd vooraf	4
4.2. Wat gebeurt er als u de aanvangspremie niet of niet op tijd betaalt?	4
4.3. Wat gebeurt er als u de vervolgpremie niet of niet op tijd betaalt?	5
4.4. Premierestitutie	5
5. AANPASSEN VAN DE PREMIE EN/OF VOORWAARDEN (EN BLOC WIJZIGINGEN)	5
5.1. Aanpassing op de hoofdpremieervaldatum	5
5.2. Aanpassing tijdens de loop van de verzekering	5
5.3. Bent u het niet eens met de veranderingen?	5
5.4. Overige veranderingen	5
6. DUBBELE VERZEKERING	5
7. VERPLICHTINGEN BIJ SCHADE	5
7.1. Schadebeperkingsplicht	5
7.2. Schademeldingsplicht	5
7.3. Schade-informatieplicht	5
7.4. Medewerkingsplicht	6
7.5. Bij vermissing of diefstal	6
7.6. Wat gebeurt er als u verplichtingen niet nakomt?	6
8. ALGEMENE UITSLUITINGEN	6
8.1. Molest	6
8.2. Opzet, grove schuld of roekeloosheid	6
8.3. Natuurrampen	6
8.4. Atoomkernreactie	7
8.5. Schaden van onze belangen	7
8.6. Fraude	7
8.7. Sanctielijst	7
8.8. Wat gebeurt er als u uw verplichtingen bij schade niet nakomt?	7
9. BEPERKTE VERGOEDING BIJ TERRORISMESCHADE	7
10. VERJARING VAN RECHTEN	7
11. TOEPASSELIJK RECHT	7
12. KLACHTEN	8
13. BEKNOPT PRIVACYSTATEMENT	8
13.1. Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?	8
13.2. Uw rechten	8
13.3. Gedragscode	8
13.4. Bijzondere persoonsgegevens	8
13.5. Stichting CIS	8
14. SANCTIEWETGEVING	9
14.1. Handels- en economische sancties	9
14.2. Sanctiewet- of regelgeving financiële diensten	9
15. ADRES	9
16. BEGRIPPEN	10

Algemene voorwaarden

Model 02.22

WAT KUNT U VAN ONS VERWACHTEN?

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.

MVO

Wij vinden het belangrijk om maatschappelijk verantwoord te ondernemen. Dit doen wij vanuit een intrinsieke motivatie en omdat het nodig is. Wij doen dit door zo goed mogelijk invulling te geven aan het uitvoeren van de verzekeringen. En ook door ons bewust te zijn van alle andere rollen die wij hebben in de samenleving. In deze rollen houden wij ook rekening met mens, milieu en samenleving. Bijvoorbeeld in onze rol als bedrijf, werkgever, belegger en klant. Op onze MVO website delen wij graag met u hoe wij dat doen, deze kunt u vinden via: www.ansvar-idea.nl/over-ons/mvo.

Zelfregulering

Ansvar Verzekeringsmaatschappij is 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. Er zijn onder andere Gedragscodes op het gebied van:

- **De Gedragscode Verzekeraars** (De Gedragscode brengt 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);
- **Gedragscode Claimbehandeling** (Het doel van deze code is zorgen voor een duidelijke, vlotte en zorgvuldige schadebehandeling);
- **Gedragscode Informatieverstrekking** (In deze Gedragscode zijn voorschriften opgenomen over het verstrekken van goed vindbare, begrijpelijke en transparante informatie over de verzekering, die de klant in staat stelt om weloverwogen besluiten te nemen);
- **Gedragscode Klachtbehandeling** (Het doel van deze Gedragscode is zorgen voor een klantgerichte klachtenbehandeling, waarbij de klacht van de klant correct en op tijd wordt behandeld);
- **Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens** (Deze Gedragscode bepaalt welke gegevens verzekeraars mogen verwerken en op welke manier dit moet gebeuren);
- **Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen** (Als mensen misbruik maken van financiële instellingen, bijvoorbeeld verzekeraars, is afgesproken dat vast te leggen in een incidentenregister);
- **Protocol Verzekeraars en Criminaliteit** (Dit protocol heeft tot doel verzekeringsfraude en (georganiseerde) criminaliteit terug te dringen, door verzekeraars op dezelfde manier te laten werken aan de preventie, opsporing en afhandeling daarvan).
- **Gedragscode Persoonlijk onderzoek** (Deze Gedragscode geeft de beginselen aan die een verzekeraar in acht moet nemen bij het uitvoeren van een persoonlijk onderzoek).

Hierboven zijn niet alle gedragscode vermeld. Gedragscodes kunnen onder meer verschillen per type verzekering (auto, brand, aansprakelijkheid) en per situatie (letsel, fraude, verlenging van de overeenkomst). Een selectie van alle actuele en geldende Gedragscodes waaraan wij ons conformeren vindt u op: www.ansvar-idea.nl/gedragscodes

1. WAAR ZIJN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN VOOR?

Welke algemene regels gelden er voor de verzekeringen van Ansvarleða? Dat leest u in deze Algemene voorwaarden.

Naast deze Algemene voorwaarden hebben onze verzekeringen en verzekerde risico's (dekkingen) eigen Bijzondere voorwaarden. Welke dat zijn staat op uw polis. Op uw polis kunnen ook speciale bepalingen (clausules) staan die specifiek voor u gelden. Spreken de verschillende voorwaarden en/of clausules elkaar tegen? Dan gelden eerst de clausules. Daarna gelden de Bijzondere voorwaarden. Tot slot gelden de Algemene voorwaarden.

Soms gaat het in deze voorwaarden over schriftelijke communicatie. Die communicatie kan ook per e-mail gaan.

2. BEGIN, DUUR EN EINDE VAN DE VERZEKERING

2.1. Begin van de verzekering

De ingangsdatum van de verzekering staat op de polis.

2.2. Geldigheidsduur van de verzekering

De verzekering geldt voor onbepaalde tijd, tenzij op de polis iets anders staat.

2.3. Einde van de verzekering

U, als verzekeringnemer, kunt de verzekering op ieder moment schriftelijk of per e-mail opzeggen. Er is geen opzegtermijn van toepassing.

In de volgende situaties mogen wij de verzekering beëindigen:

- a. Zonder opzegtermijn als u:
 - informatie voor ons heeft achtergehouden bij de aanvraag van de verzekering of feiten anders heeft weergegeven. Blijkt dat wij de aanvraag zouden hebben afgewezen als u ons wel de juiste informatie had gegeven? Dan mogen wij de verzekering per direct beëindigen.
 - heeft gehandeld met de opzet ons te misleiden. In dat geval mogen wij alle andere verzekeringen die u bij ons heeft per direct beëindigen. Ook als het gaat om een verzekering waarbij u niet heeft gefraudeerd. Dit geldt ook voor uw zakelijke verzekeringen waarop deze voorwaarden van toepassing zijn.
 - of iemand anders die belang heeft bij deze verzekering (belanghebbende) op de sanctielijst (zie hiervoor artikel 14) voorkomt. Binnen twee maanden na ontdekking van deze situatie brengen wij u schriftelijk op de hoogte van de gevolgen. De opzegdatum staat in de brief of e-mail.
- b. Met een opzegtermijn van 2 maanden:
 - per hoofdpremievalidatum;
 - binnen 30 dagen nadat u een schade heeft gemeld, of nadat wij uw schadeclaim hebben betaald of afgewezen;
 - Hebben wij u een aanmaning gestuurd en betaalt u alsnog niet? Dan kunnen wij uw verzekering schriftelijk opzeggen. De verzekering eindigt op de datum die wij noemen in de opzeggingsbrief of per e-mail.

- wanneer het verzekerde risico wijzigt in een risico dat niet binnen onze acceptatierichtlijnen past;
- bij het claimen van bovenmatig veel schade nadat wij u hiervoor hebben gewaarschuwd;
- als er sprake is van een vertrouwensbreuk;
- bij het ongewenst behandelen van onze medewerkers en/of het beschadigen van onze eigendommen danwel van de partijen waarmee wij samenwerken.

De verzekering eindigt op grond van de wet op het moment dat:

- a. u geen belang meer heeft bij de verzekerde zaak (u bent bijvoorbeeld geen eigenaar, bezitter of houder meer);
- b. u niet meer in Nederland woont;
- c. uw motorrijtuig een buitenlands kenteken krijgt;
- d. wij de schade aan het verzekerde motorrijtuig op basis van totaal verlies (total loss) hebben vergoed;

Daarnaast kan de verzekering eindigen in alle gevallen geregeld in de Bijzondere voorwaarden.

In de gevallen a, b en c bent u als verzekeringnemer en/of verzekerde(n) verplicht ons zo snel mogelijk op de hoogte te stellen.

3. BEDENKTERMIJN

Op de aanvraag van een verzekering is een bedenktijd van toepassing. Dit betekent dat u de verzekering ongedaan kunt maken zonder opgave van een reden en zonder boete. Hierbij geldt het volgende:

- a. De bedenktijd geldt 14 kalenderdagen. Wij dienen de annulering van de verzekering binnen deze 14 kalenderdagen van u ontvangen hebben.
- b. De bedenktijd gaat in op het moment dat u de polis en de polisvoorwaarden heeft ontvangen.
- c. Maakt u gebruik van het recht de overeenkomst met terugwerkende kracht ongedaan te maken? Dan heeft de verzekering nooit bestaan. Heeft u al premie betaald? Dan krijgt u die terug.
- d. Hebben wij met u een voorlopige dekking afgesproken, dan heeft u vanaf die datum 14 dagen bedenktijd. Gaat op uw uitdrukkelijk verzoek de definitieve dekking in vóórdat de bedenktijd is afgelopen? Dan is de bedenktijd vanaf dat moment niet meer van toepassing.

Wilt u de verzekering ongedaan maken? Dan kunt u ons dit schriftelijk of via e-mail laten weten. Wij adviseren u altijd met uw assurantieadviseur te overleggen voordat u de verzekering ongedaan laat maken.

4. PREMIE

4.1. U betaalt de premie altijd vooraf

U moet de premie vooruitbetalen. Bij de premie horen ook de kosten en de assurantiebelasting. Dit betekent dat wij de premie uiterlijk ontvangen moeten hebben op de dag dat de (periode van) verzekering ingaat. Deze datum noemen wij de premievalidatum. Onder de kosten verstaan wij de eventuele polis-, prolongatie- en mutatiekosten.

4.2. Wat gebeurt er als u de aanvangspremie niet of niet op tijd betaalt?

Ontvangen wij de eerste premie niet binnen 30 dagen na de premievalidatum, ook niet nadat wij u een aanmaning hebben gestuurd? Dan is de verzekering nooit tot stand gekomen. U heeft in dat geval nooit recht (gehad) op dekking en/of een uitkering.

4.3. Wat gebeurt er als u de vervolgpremie niet of niet op tijd betaalt?

- a. Ontvangen wij de vervolgpremie niet binnen 30 dagen na de premievervaldatum, ook niet nadat wij u schriftelijk een aanmaning hebben gestuurd? Dan schorsen wij de dekking vanaf de 15e dag na de schriftelijke aanmaning. Dat betekent onder meer dat u bij schade geen recht heeft op een uitkering.
- b. U blijft verplicht de premie aan ons te betalen, ook als wij de dekking schorsen.
- c. Wij schorsen uw verzekering als u de vervolgpremie van uw verzekering niet (op tijd) heeft betaald. Dit doen wij pas nadat wij u na de vervaldag hiervoor een schriftelijke herinnering hebben gestuurd en de uiterste betaaltermijn die in de aanmaning staat genoemd, is verlopen.
- d. Wanneer wij incassokosten betalen om de premie te ontvangen die u ons schuldig bent, dan komen al deze kosten voor uw rekening. Het gaat hierbij om zowel buitengerechterlijke als gerechtelijke kosten en de wettelijke rente.
- e. De dekking gaat weer in op de dag na de datum waarop wij alle achterstallige premies en de eventuele incassokosten hebben ontvangen, tenzij de polis in de tussentijd is opgezegd.

4.4. Premierestitutie

Eindigt de verzekering door tussentijdse opzegging en heeft u de premie vooruitbetaald? Dan betalen wij de teveel betaalde premie onder aftrek van eventuele kosten aan u terug. De te veel betaalde premie is de premie over de periode waarvoor de verzekering niet geldt. U krijgt de premie niet terug als de verzekering stopt vanwege fraude.

5. AANPASSEN VAN DE PREMIE EN/OF VOORWAARDEN (EN BLOC WIJZIGINGEN)

In bepaalde situaties kan het nodig zijn dat wij de premie en de voorwaarden van uw verzekering veranderen. Dit doen wij bijvoorbeeld door de premie te verhogen, te verlagen, dekking uit te breiden of te beperken. Dat doen we dan bij alle verzekeringen van eenzelfde soort. Als we dat doen, sturen we u daarover een brief of een e-mail.

We kunnen de premie en/of voorwaarden in de volgende situaties wijzigen:

5.1. Aanpassing op de hoofdpremievervaldatum

Gaat er een nieuw verzekeringsjaar in? Dan kunnen wij de premie en/of voorwaarden veranderen. De veranderingen gaan dan in op de eerste dag van het nieuwe verzekeringsjaar.

5.2. Aanpassing tijdens de loop van de verzekering

- a. Het is in ieders belang dat wij onze verplichtingen uit deze verzekering kunnen (blijven) nakomen. In bijzondere gevallen kan het nodig zijn om tussentijds de premie en/of voorwaarden te veranderen. Er kan zich namelijk een situatie voordoen waarin wij niet met de verandering kunnen wachten tot de hoofdpremievervaldatum. Bijvoorbeeld omdat dat zeer ernstige financiële gevolgen voor ons zou hebben, of omdat wetgeving ons daartoe verplicht. Dat zijn situaties waarvan wij nu nog niet kunnen inschatten of ze zich voordoen. Wij houden in zulke gevallen de verandering in de premies en/of voorwaarden zo beperkt mogelijk.

- b. Passen we tussentijds de premies en/of voorwaarden aan? Dan laten wij u dat vanzelfsprekend altijd van tevoren weten. Per brief of e-mail leggen we u bovendien precies uit waarom we de tussentijdse verandering nodig vinden, wat we veranderen en vanaf wanneer.

5.3. Bent u het niet eens met de veranderingen?

Als u het niet eens bent met de veranderingen kunt u de verzekering zonder opzegtermijn beëindigen op de ingangsdatum van de wijziging. Dat doet u door ons een brief of e-mail te sturen waarin u zegt dat u de verzekering wilt beëindigen. U moet dit doen binnen 1 maand na de datum waarop wij u informeerden over de verandering. Stuurt u ons geen brief of e-mail binnen deze termijn van 1 maand? Dan gelden de veranderingen ook voor u.

Let op: wilt u de verzekering beëindigen? Doe dit in overleg met uw assurantieadviseur.

5.4. Overige veranderingen

In de volgende gevallen mag u de verzekering beëindigen, maar dan geldt de gewone opzegtermijn:

- a. als er iets in de wet of rechtspraak verandert en wij daarom de premie en/of de voorwaarden moeten veranderen;
- b. als een premieverhoging komt door een aanpassing die wij in de voorwaarden met u hebben afgesproken, zoals een indexering, een kortingsregeling of een toeslagregeling;
- c. als een aanpassing in uw voordeel is of voor uw situatie geen gevolgen heeft.

6. DUBBELE VERZEKERING

Maakt u zonder deze verzekering aanspraak op een vergoeding of uitkering vanwege een andere verzekering (die u al dan niet eerder heeft afgesloten), of door een wet of voorziening? Dan is er geen dekking. Wij vergoeden dan alleen schade die een andere partij niet vergoedt. Wij vergoeden maximaal het op de polis genoemde verzekerde bedrag.

Bij een sommenverzekering zoals een ongevallenverzekering is bovenstaande bepaling niet van toepassing.

7. VERPLICHTINGEN BIJ SCHADE

7.1. Schadebeperkingsplicht

U bent bij een gebeurtenis die kan leiden tot schade verplicht om de schade zo veel mogelijk te voorkomen. Heeft de gebeurtenis zich voorgedaan? Dan bent u verplicht om verdere schade te voorkomen en/of te beperken.

7.2. Schademeldingsplicht

Bent u op de hoogte van een gebeurtenis die ertoe kan leiden dat wij schade moeten vergoeden? Of behoort u daarvan op de hoogte te zijn? Dan bent u verplicht deze gebeurtenis zo spoedig als redelijkerwijs mogelijk is aan ons te melden.

7.3. Schade-informatieplicht

Heeft u schade? Dan bent u verplicht om ons binnen een redelijke termijn alle inlichtingen en stukken te geven die van belang zijn om te beoordelen of wij de schade moeten vergoeden.

7.4. Medewerkingsplicht

Heeft u schade? Dan bent u verplicht om uw volle medewerking te verlenen. Daarnaast mag u niets doen wat onze belangen kan schaden. Vul het schadeformulier zo nauwkeurig mogelijk in. U mag geen schuld of aansprakelijkheid erkennen en daarnaast mag u geen betaling of schikking doen of toezeggen.

U bent bij schade aan verzekerde zaken verplicht ons in de gelegenheid te stellen deze zaken te (laten) onderzoeken voordat herstel plaatsvindt.

7.5. Bij vermissing of diefstal

Van diefstal, vermissing, inbraak, verduistering, geweldpleging, vandalisme of ander strafbaar feit moet u zo snel mogelijk aangifte bij de politie doen. U bent verplicht een kopie van deze aangifte aan ons te sturen. Als het gaat om gestolen of vermiste zaken, dan kunnen wij u vragen het eigendomsrecht daarvan aan ons over te dragen. U ontvangt de vergoeding in dat geval nadat u dit heeft gedaan.

Bijzondere bepalingen motorrijtuigen

Heeft u bij ons een motorrijtuig verzekerd en merkt u dat het motorrijtuig is vermist of gestolen? Dan moet u ons hiervan onmiddellijk op de hoogte stellen. Hiervoor geldt het volgende:

- Geef de vermissing rechtstreeks door aan de helpdesk van het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit. Deze is 24 uur per dag bereikbaar op 055-7 410 001.
- Van vermissing of inbraak moet u zo snel mogelijk aangifte doen bij de politie.
- Van vermissing of inbraak in het buitenland moet u in dat land aangifte doen bij de politie. Direct na terugkomst in Nederland moet u ook bij de politie in Nederland melden dat uw motorrijtuig is vermist of gestolen.
- Wij melden de voertuiggegevens aan het Vermiste Objecten Register (VOR). Zo schakelen we door de overheid erkende particuliere organisaties in om het voertuig te vinden en terug te bezorgen.

7.6. Wat gebeurt er als u verplichtingen niet nakomt?

- Komt u een of meer verplichtingen bij schade niet na en worden wij hierdoor in onze redelijke belangen geschaad? Dan heeft u geen recht op een schade-uitkering. U schaadt onze belangen niet als u terecht aansprakelijkheid erkent, of bij een erkenning van uitsluitend feiten.
- Komt u een of meer verplichtingen bij schade niet na met het opzet ons te misleiden? Dan heeft u geen recht op een schade-uitkering. Tenzij deze misleiding het verval van recht op uitkering niet rechtvaardigt.
- Als het recht op uitkering geheel of gedeeltelijk vervalt, dan kunnen wij bovendien de kosten van onderzoek en schadebehandeling bij u of de verzekerde(n) in rekening brengen.

8. ALGEMENE UITSLUITINGEN

Is er sprake van een of meer van de hierna vermelde omstandigheden? Dan heeft u nooit recht op een uitkering van deze verzekering. Deze bepalingen gelden voor alle verzekeringen. Daarnaast zijn er aanvullende uitsluitingen voor specifieke verzekeringen. Deze aanvullende uitsluitingen vindt u terug in de Bijzondere voorwaarden of op de polis van die verzekering.

8.1. Molest

U heeft geen recht op een vergoeding van schade als gevolg van een van de volgende situaties:

a. Een gewapend conflict

Hieronder verstaan wij alle gevallen waarbij een staat of andere georganiseerde partij strijdt tegen een andere staat of georganiseerde partij en daarbij gebruik maakt van militaire machtsmiddelen. Onder gewapend conflict verstaan wij ook het gewapende optreden van een Vredesmacht van de Verenigde Naties.

b. Burgeroorlog

Hieronder verstaan wij een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van eenzelfde staat waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is.

c. Opstand

Hieronder verstaan wij een georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag.

d. Binnenlandse onlusten

Hieronder verstaan wij min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, die zich voordoen op verschillende plaatsen binnen een staat.

e. Oproer

Hieronder verstaan wij een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag.

f. Mouterij

Hieronder verstaan wij een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van een gewapende macht, gericht tegen het gezag waaronder zij vallen.

Dit is bepaald in artikel 3:38 van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

8.2. Opzet, grove schuld of roekeloosheid

U heeft geen recht op een uitkering als de schade is veroorzaakt of verergerd doordat u of een andere bij de uitkering belanghebbende met opzet gehandeld heeft. Ook in het geval dat u of een andere bij de uitkering belanghebbende roekeloos gehandeld heeft of grove schuld toe te rekenen is, heeft u geen recht op uitkering.

8.3. Natuurrampen

Is de schade veroorzaakt door, opgetreden bij of voortgevloeid uit een vulkanische uitbarsting, aardbeving of overstroming? Dan vergoeden wij deze niet.

8.4. Atoomkernreactie

Is de schade veroorzaakt door, opgetreden bij, of voortgevloeid uit een atoomkernreactie? Dan vergoeden wij deze niet. Daarvoor maakt het niet uit hoe de reactie is ontstaan.

8.5. Schaden van onze belangen

Schaadt u onze belangen door bijvoorbeeld opzettelijk een onvolledige of onware opgave te doen over de gebeurtenis die tot schade heeft geleid? Dan heeft u geen recht op een uitkering. U heeft ook geen recht op een uitkering als u de verplichtingen niet nakomt die staan in de verzekeringsvoorwaarden en als onze redelijke belangen daardoor geschaad zijn.

Heeft u een motorrijtuig bij ons verzekerd? Dan dient u bij een schade ook de verplichtingen in artikel 8 van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen na te komen. U heeft geen recht op een uitkering als u zich niet aan dit artikel houdt en wij hierdoor is onze redelijke belangen geschaad zijn.

8.6. Fraude

Fraude kan zowel plaatsvinden bij het aangaan van de verzekering als tijdens de looptijd van de verzekering. Is er sprake van fraude bij het aangaan van de verzekering? Dan beëindigen wij de verzekering zoals is bepaald in artikel 2.3.

Schade hoe ook ontstaan, als verzekerde met betrekking tot de melding en/of behandeling van een schade opzettelijk een verkeerde voorstelling van zaken geeft of onware opgave doet, wordt niet vergoed.

Wij hanteren een actief beleid om fraude te voorkomen en te beheersen. Constateren wij fraude (geheel of gedeeltelijk)? Dan vergoeden wij de schade niet. U moet (ook) een eventueel uitbetaalde schade-uitkering terugbetalen. Ook al door ons gemaakte kosten moet u terugbetalen.

Fraude kan ook tot gevolg hebben dat wij:

- aangifte doen bij de politie of het Openbaar Ministerie;
- wij de verzekering(en) waarop de fraude is gepleegd en alle andere verzekeringen die u bij ons heeft, direct beëindigen. Dit geldt ook voor uw zakelijke verzekeringen. U kunt bij ons geen andere verzekeringen meer afsluiten.
- de kosten voor het fraudeonderzoek op u verhalen;
- u registreren in het waarschuwingssysteem dat verzekeraars gebruiken;
- u een eventuele al gedane uitkering (waaronder ook begrepen kosten) terug laten betalen;
- een standaard schadevergoeding voor onze interne onderzoekskosten in rekening brengen of laten brengen.

8.7. Sanctielijst

Wij vergoeden geen schade als u of een andere belanghebbende bij deze verzekering op een sanctielijst of een gelijksoortige lijst staat. In dat geval is het verboden voor ons om u te verzekeren. Dit staat in nationale en internationale (sanctie)regels. Daarover leest u in artikel 14 meer.

8.8. Wat gebeurt er als u uw verplichtingen bij schade niet nakomt?

Komt u een of meer verplichtingen bij schade niet na en schaad u onze belangen? Dan heeft u geen recht op een schade-uitkering. U schaad onze belangen niet als u terecht aansprakelijkheid erkent, of bij een erkenning uitsluitend feiten erkent.

Komt u een of meer verplichtingen bij schade niet na met het opzet ons te misleiden? Dan heeft u geen recht op een schade-uitkering. Tenzij deze misleiding het verval van recht op uitkering niet rechtvaardigt.

Als het recht op uitkering geheel of gedeeltelijk vervalt, dan kunnen wij bovendien de kosten van onderzoek en schadebehandeling bij u of de verzekerde(n) in rekening brengen.

9. BEPERKTE VERGOEDING BIJ TERRORISMESCHADE

Wij hebben ons voor het terrorismerisico herverzekerd bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. Het "Clausuleblad terrorismedekking bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V." is op deze verzekering van toepassing. Onze uitkeringsverplichting is beperkt als er sprake is van schade in verband met het terrorismerisico.

Wij vergoeden de schade in dat geval op basis van het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). De tekst van het clausuleblad en het protocol kunt u bekijken op www.terrorismeverzekerde.nl of www.ansvar-idea.nl

10. VERJARING VAN RECHTEN

- U (of degene die recht heeft op een uitkering) heeft tot 3 jaar vanaf het moment dat u (of degene die recht heeft op een uitkering) op de hoogte was of had kunnen zijn van de schade het recht om een schadeclaim in te dienen op grond van deze verzekering. Binnen die 3 jaar moet u de schade bij ons melden.
- Dient u de claim op tijd in en hebben wij een definitief standpunt ingenomen waar u het niet mee eens bent? Dan heeft u of de tot uitkeringsgerechtigde nog 3 jaar de tijd om schriftelijk bezwaar te maken tegen onze beslissing.

11. TOEPASSELIJK RECHT

Op deze verzekering is Nederlands recht van toepassing.

12. KLACHTEN

Heeft u een klacht over de uitvoering van de verzekering? Leg die dan eerst voor aan ons interne klachtenbureau. U kunt dit via een brief of e-mail doen, maar ook via het klachtenformulier op www.ansvar-idea.nl/klantenservice/klachtenformulier

Bent u niet tevreden met het oordeel van ons klachtenbureau? Dan kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Dit is een onafhankelijk loket dat geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners oplost. Adres: Klachteninstituut Financiële Dienstverlening, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Per telefoon 070 – 333 8 999 of per e-mail consumenten@kifid.nl

Daarnaast is er de Tuchtraad Financiële Dienstverlening, dat verbonden is aan het Kifid. Deze onafhankelijke tuchtraad behandelt de klachten van klanten over het gedrag van de verzekeraars. De Tuchtraad Financiële Dienstverlening is samengesteld uit onder meer prominente juristen. De tuchtraad toetst het gedrag van verzekeraars aan belangrijke bindende gedragscodes en regelingen van het Verbond van Verzekeraars. Adres: Tuchtraad Financiële Dienstverlening (Assurantien), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.

Wilt u geen gebruikmaken van deze mogelijkheden? Of vindt u de behandeling door het klachteninstituut niet bevredigend en is de uitspraak niet bindend? Dan kunt u het geschil voorleggen aan een bevoegde Nederlandse rechter.

13. BEKNOPT PRIVACYSTATEMENT

Hierna staat ons verkorte privacystatement met daarin de belangrijkste onderwerpen. Voor ons volledige privacystatement verwijzen wij u naar onze website www.ansvar-idea.nl/over-ons/privacystatement

Ook kunt u bij ons een exemplaar van het volledige privacystatement opvragen.

13.1. Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

Wij vragen om persoonsgegevens en andere gegevens bij de aanvraag, uitvoering of wijziging van een verzekering of financiële dienst. Deze gegevens gebruiken wij:

- om uw verzekeringsovereenkomst of financiële dienst aan te gaan, uit te voeren en te wijzigen;
- om de relaties te beheren die daaruit voortvloeien;
- om service te verlenen en/of de schadelast te beheersen;
- om u te informeren over onze diensten en producten;
- voor activiteiten waarmee we het klantenbestand kunnen vergroten;
- voor (statistische) analyses, onderzoek en managementinformatie;
- om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen;
- om de veiligheid en integriteit te waarborgen van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en cliënten.

Wij kunnen uw persoonsgegevens voor deze doelen laten verwerken door derden, die ons hierbij ondersteunen.

13.2. Uw rechten

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, aan te passen of te verwijderen. Ook heeft u het recht om bezwaar te maken tegen de verwerking van die gegevens, de verwerking ervan te beperken en uw persoonsgegevens over te dragen aan een andere organisatie. Wilt u hier meer over weten? Raadpleeg dan ons uitgebreide privacystatement.

13.3. Gedragscode

Op de verwerking van persoonsgegevens is de 'Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars' van toepassing. De volledige tekst van de gedragscode kunt u lezen op de website van het Verbond van Verzekeraars (www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars (Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer: 070 - 333 85 00).

13.4. Bijzondere persoonsgegevens

In sommige gevallen hebben wij bijzondere persoonsgegevens van u nodig. U kunt hierbij denken aan medische- of strafrechtelijke gegevens. Deze gegevens kunnen van belang zijn in het proces om een verzekering aan te vragen, een uitkeringsverzoek af te handelen, een claim in te vorderen of fraude te voorkomen. Wij verwerken bijzondere persoonsgegevens extra zorgvuldig: alleen een beperkte groep van medewerkers heeft toegang tot deze gegevens.

13.5. Stichting CIS

Voor een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid raadplegen en registreren wij uw gegevens in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Stichting CIS is gevestigd aan de Bordewijklaan 2, 2591 XR te Den Haag.

Het doel van de verwerking van persoonsgegevens bij CIS is voor verzekeraars en gevolmachtigden om risico's te beoordelen en te beheersen, en om verzekeringscriminaliteit tegen te gaan. De gegevens die wij bij CIS vastleggen, worden verder gebruikt voor statistische analyses en het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector. Uw klantgegevens worden bovendien apart centraal vastgelegd om in geval van ernstige calamiteiten, incidenten (zoals verzekeringsfraude) of opsporingsactiviteiten door politie en justitie de verzekeraars en gevolmachtigden bij personen, bedrijven, objecten en risicoadressen te kunnen vinden. Zie voor meer informatie www.stichtingcis.nl. Hier vindt u ook het CIS privacyreglement.

14. SANCTIEWETGEVING

14.1. Handels- en economische sancties

1. Uitgesloten is schade aan en/of verlies van zaken waarin niet mag worden gehandeld op grond van nationale of internationale regelgeving.
2. Uitgesloten zijn de (financiële) belangen van personen, ondernemingen, overheden en andere entiteiten van wie verzekeraars de belangen niet mogen verzekeren op grond van nationale of internationale regelgeving.

14.2. Sanctiewet- of regelgeving financiële diensten

Het kan verboden zijn dat wij een verzekeringsovereenkomst met u sluiten. Er bestaan nationale en internationale (sanctie) regels waaruit dit volgt. U mag bij ons geen verzekering afsluiten als u of een andere belanghebbende voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst. Wij toetsen dit achteraf. Daarom is een 'opschortende voorwaarde' van kracht. De toetsing voeren wij zo snel mogelijk uit. Als u of een andere belanghebbende niet voorkomt op een sanctielijst, dan is de verzekering geldig vanaf de in de polis vermelde ingangsdatum. En als een persoon wel voorkomt op een sanctielijst? Dan informeren wij de aanvrager daarover zo spoedig mogelijk schriftelijk.

De opschortende voorwaarde luidt: de verzekeringsovereenkomst komt alleen tot stand als uit toetsing niet blijkt dat het verboden is om op grond van sanctiewet- of regelgeving financiële diensten te verlenen voor of ten behoeve van:

- verzekeringnemer;
- verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts)personen die voordeel zouden kunnen hebben bij het bestaan van de overeenkomst;
- vertegenwoordigers en gemachtigden (van het bedrijf) van verzekeringnemer;
- uiteindelijk financieel belanghebbenden (bij het bedrijf) van verzekeringnemer.

Mocht(en) de verzekering(en) al gesloten zijn op het moment dat u en/of een andere belanghebbende wordt geplaatst op een sanctielijst of een gelijksoortige lijst, dan geldt het volgende: Wij hebben het recht om de verzekering(en) te beëindigen. Dit heeft tot gevolg dat er geen schadevergoeding (waaronder tevens begrepen kosten), reparatie van schade in natura en/of uitkering zal plaatsvinden en dat al betaalde schadevergoeding (waaronder tevens begrepen kosten), reparatie van schade in natura en uitkeringen kunnen worden teruggevorderd.

15. ADRES

Wij communiceren met u via uw assurantieadviseur die voor deze verzekering bemiddelt. Hebben wij met uw assurantieadviseur afgesproken om rechtstreeks met u te communiceren? Dan doen wij dat via uw laatste bij ons bekende (e-mail)adres.

16. BEGRIPPEN

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Aanvangspremie

De eerste premie die u als verzekeringnemer moet betalen na het afsluiten van de verzekeringsovereenkomst of na een tussentijdse wijziging van de verzekering of de premie.

Ansvar Verzekeringsmaatschappij / Ansvarldéa (wij/we/ons)

De verzekeraar bij wie u deze verzekering heeft afgesloten.

Dekking

Een verzekerd risico.

Fraude

Het opzettelijk misleiden van een verzekeraar bij de totstandkoming en/of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst met de bedoeling om onrechtmatig verzekeringsdekking, -uitkering, -prestatie of dienstverlening te krijgen.

Gebeurtenis

Een voor u als verzekerde bij het afsluiten van de verzekering onvoorzien voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden, waardoor schade ontstaat. De gebeurtenis moet plaatsvinden tijdens de looptijd van de verzekering.

Hoofdpremieervaldatum

De dag waarop de door u verschuldigde premie jaarlijks wordt vastgesteld.

Polis

Het verzekeringsbewijs. Dit is een document waarop staat wie de verzekeringnemer is, wie of wat verzekerd is, wat de looptijd van de verzekering is, wat het eigen risico is, wat de premie is en welke verzekeringsvoorwaarden van toepassing zijn. Op de polis staat ook wie de verzekeraar is. Daarnaast staan de Bijzondere voorwaarden en clausules op de polis. De polis ontvangt u bij het afsluiten van de verzekering of na het verwerken van een wijziging.

Premie

Het bedrag dat u per verzekerde periode betaalt voor de verzekering. Hieronder vallen ook kosten en assurantiebelasting. Onder kosten verstaan wij polis-, prolongatie- en mutatiekosten.

Sommenverzekering

Bij een sommenverzekering vergoedt de verzekeraar niet de schade die wordt geleden, maar een bedrag dat vooraf tussen de verzekeraar en de verzekeringnemer is afgesproken.

Uitkering

Vergoeding voor schade, kosten of verliezen.

Vervolgpremie

De premie die u tijdens de looptijd van de verzekering na de aanvangspremie aan ons moet betalen.

Verzekeringnemer (u)

De natuurlijke persoon of rechtspersoon die de verzekering afgesloten heeft. De verzekeringnemer staat vermeld op de polis.

Vervaldatum of vervaldag

De datum waarop u een premie moet hebben betaald.