

Algemene voorwaarden ALG141

Inhoudsopgave

1.	Waarvoor bent u verzekerd? _____	2
2.	Welke voorwaarden gelden voor de verzekering? _____	2
3.	Voor wie geldt deze verzekering? _____	2
4.	Wat moet u doen bij schade? _____	2
5.	Wanneer betalen we nooit? _____	3
6.	Wat betalen we bij terrorisme? _____	3
7.	Hoe regelen wij uw schade? _____	3
8.	Is er een andere verzekering voor deze schade _____	4
9.	Wanneer betaalt u voor de verzekering? _____	4
10.	Wanneer mogen we de voorwaarden of de premie veranderen? _____	4
11.	Wanneer begint en stopt de verzekering? _____	5
12.	Wie zijn wij? _____	6
13.	Naar welk adres sturen we onze brieven? _____	7
14.	Wat doen we met uw gegevens? _____	7
15.	Heeft u een klacht? _____	7
16.	Wat doen we bij fraude? _____	7

1. Waarvoor bent u verzekerd?

Op uw polisblad staat welke verzekeringen u heeft gekozen en wat u verzekerd heeft. Daarbij zijn we uitgegaan van de gegevens die u ons heeft gegeven toen u deze verzekering afsloot. Klopt de informatie niet of heeft u ons niet alle informatie gegeven die we nodig hebben? Dan moet u dat aan ons doorgeven.

Verandert u van adres, verkoopt u wat u verzekerd heeft, of gaat wat u verzekerd heeft verloren? Dan moet u dit uiterlijk binnen 30 dagen aan ons melden.

In de voorwaarden bij uw verzekering staat wanneer we wel en niet betalen. Daarnaast geldt altijd:

- De schade moet zijn ontstaan door een onverwachte en plotselinge gebeurtenis.
- De schade moet zijn ontstaan in de periode waarin deze verzekering geldt.
- U bent alleen verzekerd als die schade het gevolg is van een gebeurtenis waarvan u bij het afsluiten van deze verzekering niet kon weten dat daardoor schade was ontstaan of zou kunnen ontstaan. En als bij het afsluiten van de verzekering ook niet te verwachten viel dat door de gebeurtenis nog schade zou ontstaan.
- Is er sprake van een reeks van onverwachte en plotselinge gebeurtenissen die met elkaar samenhangen? Dan zien wij dat als één gebeurtenis. Van belang is dan het moment waarop de eerste gebeurtenis in de reeks plaatsvond.
- Als er een maximumbedrag op de polis staat, dan betalen we per gebeurtenis nooit meer dan het maximumbedrag.

We betalen niet voor alle schades. Of we betalen, hangt af van de situatie waarin u schade kreeg. Het hangt er ook van af of u zich aan alle voorwaarden heeft gehouden die bij uw verzekering horen. Hieronder staat welke voorwaarden dat zijn. Lees deze voorwaarden goed.

2. Welke voorwaarden gelden voor de verzekering?

Voor de verzekering gelden de afspraken uit de volgende documenten en voorwaarden:

- Het polisblad of polisbladen en de polisaanhangsels.
- De Bijzondere voorwaarden van de verzekering. Op uw polisblad staat welke Bijzondere voorwaarden bij deze verzekering horen.
- De Algemene voorwaarden die u nu leest.

De volgorde van de voorwaarden is belangrijk. Kloppen de afspraken uit de verschillende voorwaarden niet met elkaar? Dan geldt de volgorde die hierboven staat. Dan gaan bijvoorbeeld de afspraken op het polisblad voor de afspraken in de Bijzondere voorwaarden.

3. Voor wie geldt deze verzekering?

De verzekering geldt voor:

- Degene die de verzekering heeft afgesloten. Dit is de verzekeringnemer.
- Anderen die we in de Bijzondere voorwaarden steeds noemen bij 'Voor wie geldt de verzekering?'.
Iedereen voor wie de verzekering geldt, noemen we in deze voorwaarden 'u'.

4. Wat moet u doen bij schade?

Is er iets gebeurd waardoor u schade heeft of kunt krijgen? En moeten we misschien betalen voor die schade? Dan moet u het volgende doen:

- U meldt de gebeurtenis zo snel mogelijk. Doet u dit niet, dan betalen we misschien minder of helemaal niet. Bijvoorbeeld omdat we niet of niet precies kunnen vaststellen wat er is gebeurd. Of omdat de reparatiekosten nu hoger zijn dan direct nadat de gebeurtenis plaatsvond. We betalen ook niet als u de gebeurtenis niet meldt binnen de wettelijke termijn van 3 jaar.
- U doet zo snel mogelijk aangifte bij de politie in de volgende situaties:
 - U heeft schade door diefstal van uw spullen.
 - U heeft schade doordat u uw spullen bent verloren.
 - U heeft schade doordat u uw spullen aan iemand heeft meegegeven of heeft laten gebruiken met uw toestemming. En diegene geeft de spullen niet meer terug. We noemen dit verduistering.
- U doet ook zo snel mogelijk aangifte als u schade aan uw woonhuis heeft doordat iemand tegen uw woonhuis is aangereden.
- U geeft ons zo snel mogelijk alle informatie over wat er gebeurd is. En alle andere informatie die we nodig kunnen hebben om te beoordelen of we moeten betalen.
- U werkt mee aan alles wat we doen om uw schade te regelen. En u doet niets wat voor ons nadelig kan zijn.
- Wilt u iets wat beschadigd is repareren, vervangen of weghalen? Dan overlegt u eerst met ons.
- Hebben we u een brief gestuurd waarin staat hoeveel we voor uw schade betalen? Of dat we niet voor uw schade betalen? En bent u het daar niet mee eens? Laat u ons dat dan zo snel mogelijk weten. Na 3 jaar kunt u niet meer op ons standpunt terugkomen.

5. Wanneer betalen we nooit?

In de Bijzondere voorwaarden bij uw verzekering staat wanneer we wel en niet betalen. Daarnaast betalen we nooit in de volgende situaties:

Schade door opzet of roekeloosheid

We betalen niet als u de schade met opzet heeft veroorzaakt of roekeloos bent geweest. We betalen ook niet als u zich niet houdt aan de normale voorzichtigheid om schade te voorkomen.

Schade door georganiseerd geweld (molest)

We betalen niet voor schade door georganiseerd geweld.

Daarmee bedoelen we:

- Een conflict tussen staten en/of georganiseerde groepen waarbij wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen we ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
- Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen we een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
- Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid.
- Binnenlandse onlusten. Dit zijn min of meer georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
- Oproer. Dit is een min of meer georganiseerde gewelddadige actie tegen de overheid.
- Mouterij. Dit is een min of meer georganiseerde gewelddadige actie van leden van een groep tegen hun leiders. Bijvoorbeeld van soldaten tegen hun generaals.

Schade door een atoomkernreactie

We betalen niet voor schade door een atoomkernreactie. We betalen ook niet voor schade die daarmee verband houdt. Het maakt niet uit hoe die atoomkernreactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie, kernsplijting of radioactiviteit.

Schade bij het plegen van misdrijven

Is er een schade ontstaan of veroorzaakt terwijl u een misdrijf pleegt? Of was u betrokken bij de voorbereiding op het plegen van een misdrijf? Dan betalen wij niet.

Als u ons met opzet onjuiste informatie geeft

Vraagt u ons om te betalen voor een schade? Maar bent u met opzet niet eerlijk over wat er is gebeurd of over hoe groot de schade is? Dan betalen wij niet. Hebben wij al betaald voor de schade? Dan moet u dit aan ons terugbetalen. Hebben wij al kosten gemaakt? Dan moet u deze ook aan ons terugbetalen.

Als u zich niet houdt aan de voorwaarden van deze verzekering

- Houdt u zich niet aan de afspraken over wat u moet doen bij schade? Of houdt u zich niet aan de andere afspraken uit de Algemene of Bijzondere voorwaarden? En is dat nadelig voor ons? Dan betalen we minder of niet voor schade. Hebben wij al betaald voor de schade? Dan moet u dit aan ons terugbetalen. Hebben wij al kosten gemaakt? Dan moet u deze ook aan ons terugbetalen.

- Houdt u zich met opzet niet aan de verzekeringsvoorwaarden, met de bedoeling om ons te misleiden? Dan pleegt u fraude en betalen we niet. Hoe we hiermee omgaan leest u in artikel 16, 'Wat doen we bij fraude?'.

6. Wat betalen we bij terrorisme?

Voor schade door terrorisme hebben we een verzekering afgesloten bij de NHT, de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. Heeft u schade door terrorisme en moeten we daarvoor volgens onze voorwaarden betalen? Dan betalen we u volgens de voorwaarden van de NHT. Dat kan betekenen dat we u minder betalen bij schade. Als u ons daarom vraagt, sturen we de voorwaarden van de NHT naar u op. U vindt ze ook op www.terrorismeverzeker.nl.

7. Hoe regelen wij uw schade?

Hoe stellen we de schade vast voor uw Woonhuis-, Inboedel-, Kostbaarheden-, Ongevallen-, Aansprakelijkheid- en Doorlopende Reisverzekering?

Er zijn drie manieren om de schade vast te stellen:

- We stellen in overleg met u de schade vast.
- We kiezen een deskundige die de schade vaststelt.
- Wij kiezen een deskundige en u kiest een deskundige. Deze twee deskundigen doen het volgende:
 - Ze kiezen samen een derde deskundige, voordat ze de schade vaststellen. De derde deskundige hebben ze alleen nodig als ze het samen niet eens worden.
 - Daarna stellen ze allebei apart de schade vast. Ze noemen dus ieder een bedrag.
 - Samen proberen ze het eens te worden over een bedrag.
 - Worden ze het eens? Dan is de schade vastgesteld.
 - Worden ze het niet eens? Dan stelt de derde deskundige het bedrag van de schade definitief vast. Dit bedrag moet liggen tussen de bedragen die de eerste twee deskundigen hebben vastgesteld.
- Wij betalen de schade binnen 2 weken nadat u alle benodigde schadedocumenten naar ons heeft opgestuurd.
- Heeft u schade en is iemand anders hiervoor verantwoordelijk? U moet dan al uw vorderingen op diegene aan ons overdragen met een door u ondertekende brief. We noemen dit een akte van cessie. Wij vragen u de schade alleen terug te betalen als de schade is veroorzaakt in of door een van de situaties uit het artikel "Wanneer betalen wij nooit?".
- Wij regelen de schade zoals dat moet volgens de wet. Dit betekent in het geval van letselschade dat het slachtoffer direct bij ons kan vragen om vergoeding van de schade. Soms moeten wij een schade in termijnen betalen. Als het bedrag dat u verzekerd heeft niet genoeg is om alle termijnen helemaal te betalen, zullen wij die schade niet helemaal betalen. Wij overleggen met u hoe we dit oplossen.
- Wij hebben de leiding bij het regelen van de schade. En ook bij de procedures die daarvan het gevolg zijn.

8. Is er een andere verzekering voor deze schade?

We betalen niet voor de schade als u de schade via een andere verzekering vergoed krijgt. Of als u de schade via een andere verzekering vergoed zou krijgen als u de verzekering van London nooit had gehad.

Staat dit ook in de voorwaarden die bij die andere verzekering horen?
Of wordt in de voorwaarden van die verzekering hetzelfde bedoeld?
Of lukt het u niet om de andere verzekeraar de schade te laten regelen?
Dan regelen wij de schade. Als we de schade hebben geregeld, kunnen we de andere verzekeraar vragen om de schade aan ons te betalen. U moet daaraan meewerken.

9. Wanneer betaalt u de premie voor de verzekering?

Voor de verzekering betaalt u een bedrag. Dit bedrag bestaat uit premie, kosten en assurantiebelasting. Belangrijk is de betalingstermijn die u met ons heeft afgesproken. Dat kan zijn per maand, kwartaal, halfjaar of jaar. U moet het hele bedrag altijd vooruit betalen.

- Heeft u 30 dagen nadat u moest betalen, nog niet betaald? Of heeft u dan nog niet het hele bedrag betaald? Dan krijgt u een brief om u aan de betaling te herinneren. In die brief staat dat u nog 14 dagen de tijd krijgt om te betalen.
- Heeft u na die 14 dagen nog niet het hele bedrag betaald? Dan bent u vanaf dat moment niet meer verzekerd.
- Betaalt u alsnog het hele bedrag? En betaalt u ook de rente en de kosten die we hebben gemaakt om u te laten betalen? Dan bent u weer verzekerd vanaf de dag nadat we het geld op onze rekening hebben gekregen. Behalve als we u intussen een brief hebben gestuurd waarin staat dat we de verzekering stoppen.
- Moet u ons nog een bedrag betalen? En vraagt u van ons een schadevergoeding? Dan mag u dit niet met elkaar verrekenen.

10. Wanneer mogen we de voorwaarden of de premie veranderen?

Aan het begin van de verzekering heeft u ons informatie gegeven. Met deze gegevens hebben we de premie en de voorwaarden bepaald. Veranderen deze gegevens, dan mogen we de premie en de voorwaarden veranderen.

We mogen de premie en/of de voorwaarden ook veranderen als we dat voor alle verzekeringen van London tegelijk doen. Of voor een bepaalde soort verzekeringen. Of voor een specifieke groep verzekeringen binnen een bepaalde soort. We kunnen de premie en de voorwaarden veranderen bij verlenging van uw verzekering of tussentijds. Als we de premie en/of voorwaarden veranderen, dan sturen we u hierover van tevoren een brief.

Verandering van de premie en/of voorwaarden bij verlenging van uw verzekering

Als we de premie en/of de voorwaarden van uw verzekering veranderen op het moment dat die verlengd wordt, gaan de veranderingen in op de dag van de verlenging.

Verandering van de premie en/of voorwaarden tijdens de looptijd van de verzekering

In bijzondere gevallen kan het nodig zijn dat wij tussentijds de premie en/of voorwaarden veranderen. Bijvoorbeeld omdat er iets verandert in de wet. Wanneer we tussentijds de premies en/ of voorwaarden veranderen, dan laten wij u dat altijd van te voren weten met een brief. Hierin staat wat we veranderen en waarom. In die brief staat ook de datum waarop de verandering ingaat.

Bent u het eens met de verandering?

Als u het eens bent met de verandering, dan hoeft u niets te doen. De verandering gaat in op de datum die in onze brief staat.

Bent u het niet eens met de verandering?

Als u het niet eens bent met de verandering, dan mag u die weigeren. Dit kan tot uiterlijk 30 dagen nadat de verandering ingaat.

- Weigert u vóór de datum waarop de verandering ingaat? Dan stopt de verzekering op de datum die in onze brief staat.
- Weigert u ná de datum waarop de verandering ingaat? Dan stopt de verzekering op de datum van uw weigering.
- Weigert u meer dan 30 dagen ná de datum waarop de verandering ingaat, of laat u niets van u horen? Dan stopt de verzekering niet en geldt de verandering ook voor u.

U mag niet alle veranderingen weigeren:

- U mag de verandering niet weigeren als er iets in de wet verandert en we daarom de voorwaarden of de premie moeten veranderen.
- U mag de verandering ook niet weigeren als u minder gaat betalen terwijl de voorwaarden hetzelfde blijven. Of als we de voorwaarden verbeteren terwijl u evenveel blijft betalen.
- U mag de verandering ook niet weigeren als een premie verhoging het gevolg is van een in de voorwaarden met u afgesproken verandering. Voorbeelden hiervan zijn indexering of een kortingsregeling of een toeslagregeling.

11. Wanneer begint en stopt de verzekering?

De verzekering begint op de datum die op uw polis (mantel/pakket) staat. Op de polis (mantel/pakket) staat ook hoe lang de verzekering loopt. Daarna verlengen we de verzekering automatisch met de termijn die we met u hebben afgesproken. De verzekering stopt als wij die stoppen of als u die stopt. U mag de verzekering stoppen met een brief of een e-mail. Wij doen dit altijd met een brief. U kunt de verzekering alleen stoppen als u degene bent die de verzekering heeft afgesloten. U en wij mogen de verzekering niet zomaar stoppen. Hieronder staat wanneer dat wel mag.

Let op: in de situaties hieronder stopt de verzekering automatisch bij uw Woonhuis-, Inboedel-, Kostbaarheden-, Ongevallen-, Aansprakelijkheid- of Doorlopende Reisverzekering:

- Op het moment van totaalverlies van de verzekerde spullen, de verzekerde kostbare spullen of het verzekerde woonhuis.
- Op het moment dat u 30 dagen of langer in het buitenland woont.
- Verkoopt u het verzekerde woonhuis, de verzekerde spullen of de verzekerde kostbare spullen? Dan stopt de verzekering op het moment van verkoop.

Let op: in de situaties hieronder stopt de verzekering automatisch bij uw auto-, motor-, bromfiets- en caravanverzekeringen:

- Verkoopt u uw auto, motor, bromfiets of caravan? Of geeft u uw auto, motor, bromfiets of caravan weg aan iemand anders? De verzekering stopt dan meteen. U moet ons binnen 30 dagen laten weten dat u de auto, motor, bromfiets of caravan heeft verkocht of weggegeven.
- Zet u de auto, motor, bromfiets of caravan in het buitenland neer? Dan moet u ons dat binnen 14 dagen laten weten. De verzekering stopt dan aan het eind van de periode waarvoor de verzekering geldt.
- De verzekering stopt ook als de auto, motor, bromfiets of caravan is gestolen. Of als hij het niet meer waard is om hersteld te worden of als hij niet meer hersteld kan worden.
- Is de auto, motor, bromfiets of caravan 3 jaar geschorst? Dan stopt de verzekering meteen.

Let op: heeft u een vervangende auto, motor, bromfiets of caravan? Die is nog wel verzekerd.

Wanneer mag u de verzekering of een onderdeel van een verzekering stoppen?

Dit mag in de volgende situaties:

- Op de polis staat de periode waarvoor de verzekering geldt. Aan het einde van die periode mag u de verzekering stoppen. Maar alleen als u ons minstens 1 maand voor het einde van de periode een brief of e-mail stuurt.
- Als uw verzekering met een jaar verlengd is. Stuur ons dan een brief of e-mail als u de verzekering wilt stoppen. De verzekering stopt dan 1 maand na uw brief of e-mail.
- Als wij vinden dat u een verplichting die op uw polis staat niet of niet volledig bent nagekomen en wij daarom de verzekering stoppen. U mag dan ook zelf de verzekering stoppen op een eerdere datum die u kiest. Stuur ons daarvoor een brief of e-mail met de datum waarop u de verzekering wilt stoppen. Zet u geen datum in de brief of e-mail? Dan stoppen wij de verzekering op de datum waarop u de brief of e-mail heeft verstuurd.

- Veranderen we de voorwaarden of verhogen we de premie? En bent u het daar niet mee eens? Dan mag u in veel gevallen de verandering weigeren. De verzekering stopt dan. Hoe dit werkt leest u in deze voorwaarden bij 'Wanneer mogen we de voorwaarden of de premie veranderen?'.
• Heeft u van ons een brief gehad waarin staat dat wij de verzekering stoppen? En doen wij dat omdat u ons verkeerde informatie heeft gegeven toen u de verzekering afsloot? Of omdat u ons toen niet alle informatie heeft gegeven? Dan mag u ook zelf de verzekering stoppen op een eerdere datum die u kiest. Stuur ons daarvoor een brief of e-mail met de datum waarop u de verzekering wilt stoppen. Dit moet u dan doen binnen 2 maanden nadat u onze brief heeft gehad. Zet u geen datum in uw brief of e-mail? Dan stoppen wij de verzekering op de datum waarop u de brief of e-mail heeft gestuurd.
• Als u een schade heeft gehad en we daarvoor betaald hebben. Of als we u hebben meegedeeld dat wij uw schade afwijzen en dus niet voor de schade gaan betalen. Stuur ons dan binnen 2 maanden na onze betaling of afwijzing een brief of e-mail. De verzekering stopt niet eerder dan 1 maand na de datum van uw brief of e-mail.
• Heeft u ons nieuwe informatie gegeven? En heeft u van ons een brief ontvangen waarin staat dat wij daarom de verzekering stoppen? Dan mag u ook zelf de verzekering stoppen, op een eerdere datum die u kiest. Stuur ons daarvoor een brief of e-mail met de datum waarop u de verzekering wilt stoppen. Zet u geen datum in de brief of e-mail? Dan stoppen wij de verzekering op de datum waarop u de brief of e-mail heeft verstuurd.

Let op: is de verzekering onderdeel van een (mantel)polis met meerdere verzekeringen? Dan stopt alleen de verzekering waar de wijziging voor geldt. Dit geldt niet als u ons met opzet misleidt.

- Heeft u ons nieuwe informatie gegeven waaruit blijkt dat het risico wijzigt? Dan kunnen wij de verzekering stoppen. Wij kunnen ook met u afspreken dat we de verzekering door laten gaan, maar dan wel met een andere premie en/of andere voorwaarden. Bent u het niet eens met ons voorstel? Dan mogen wij de verzekering stoppen binnen 2 maanden nadat u ons voorstel heeft geweigerd. U mag ook zelf de verzekering stoppen op een eerdere datum die u kiest. Stuur ons daarvoor een brief of e-mail met de datum waarop u de verzekering wilt stoppen. Zet u geen datum in de brief of e-mail? Dan stoppen wij de verzekering op de datum dat u de brief of e-mail heeft verstuurd.

Let op: is de verzekering onderdeel van een (mantel)polis met meerdere verzekeringen? Dan stopt alleen de verzekering waar de wijziging voor geldt. Dit geldt niet als u ons met opzet misleidt.

- Heeft u een nieuwe verzekering bij ons afgesloten maar wilt u deze toch niet hebben? Dan mag u de verzekering stoppen. Stuur ons hierover een brief of e-mail. Het is dan alsof u de verzekering nooit heeft gekregen. U moet zich wel aan de volgende voorwaarden houden:
 - U moet de verzekering binnen 14 dagen stoppen vanaf de dag dat u de polis heeft gekregen.
 - U heeft de verzekering voor minimaal een jaar bij ons afgesloten.

- U heeft ons op dat moment nog niet gevraagd om voor schade te betalen
- U heeft de verzekering voor uzelf afgesloten en niet voor uw bedrijf.

Wanneer mogen wij de verzekering stoppen?

Dit mag in de volgende situaties:

- Op de polis staat de periode waarvoor de verzekering geldt. Aan het einde van de periode mogen we de verzekering stoppen. Maar alleen als we u minstens 2 maanden voor het einde van die periode laten weten dat de verzekering stopt. We moeten u daarvoor een brief sturen.
- Als u schade heeft gehad en we daarvoor betaald hebben. Of als we u hebben meegedeeld dat wij uw schade afwijzen en dus niet voor de schade gaan betalen. We sturen u dan binnen 30 dagen na onze betaling of afwijzing een brief. De verzekering stopt niet eerder dan 2 maanden na de datum van onze brief.
- Als wij vinden dat u een verplichting die op uw polis staat niet of niet volledig bent nagekomen. We sturen u dan binnen 2 maanden nadat we dit hebben ontdekt een brief. De verzekering stopt dan op de datum genoemd in deze brief.
- Als u ons vraagt om te betalen voor een schade, maar met opzet niet eerlijk bent over wat er is gebeurd. Of als een ander die met de verzekering is verzekerd met opzet niet eerlijk is over wat er is gebeurd. U pleegt dan fraude. We mogen de verzekering dan stoppen. We sturen u hierover een brief. De verzekering stopt 14 dagen nadat we u de brief hebben gestuurd. Hoe we omgaan met fraude kunt u lezen in deze voorwaarden bij "Wat doen we bij fraude?"
- Als u fraude pleegt bij ons of een andere verzekeraar. We mogen de verzekering dan stoppen. We sturen u hierover een brief. De verzekering stopt 14 dagen nadat we u de brief hebben gestuurd. Hoe we omgaan met fraude kunt u lezen bij "Wat doen we bij fraude?"
- Als u niet op tijd voor de verzekering heeft betaald. Wij stoppen dan de verzekering. U moet nog steeds betalen voor de verzekering totdat die stopt.
- Als u niet op tijd voor de verzekering heeft betaald. Heeft u na 30 dagen nog niet betaald? Dan sturen wij u een brief. U moet dan binnen 14 dagen betalen. Doet u dit niet? Dan bent u vanaf die dag niet meer verzekerd. Wij zullen dan ook uw verzekering stoppen.
- Heeft u ons nieuwe informatie gegeven? Dan mogen we de verzekering stoppen. Als we dit doen dan sturen we u binnen 2 maanden nadat u ons nieuwe informatie gaf een brief. De verzekering stopt niet eerder dan 2 maanden na de datum van onze brief.

Let op: is de verzekering onderdeel van een (mantel)polis met meerdere verzekeringen? Dan stopt alleen de verzekering waar de wijziging voor geldt. Dit geldt niet als u ons met opzet misleidt.

- Heeft u ons verkeerde informatie gegeven toen u de verzekering afsloot? Of heeft u ons toen niet alle informatie gegeven? Dan moet u de juiste informatie alsnog zo snel mogelijk doorgeven. Geef u die informatie niet door en ontdekken wij achteraf dat uw informatie niet klopt? Dan kan dat tot gevolg hebben dat wij niet betalen wanneer u schade heeft.

Bovendien hebben wij in twee gevallen het recht de verzekering te stoppen:

- U heeft ons met opzet misleid.
- Wij zouden de verzekering niet hebben gesloten als u ons meteen de juiste informatie had gegeven.

Als wij de verzekering stoppen, dan sturen wij u een brief. Dat doen we binnen 2 maanden nadat we hebben ontdekt dat uw informatie niet klopt. De verzekering stopt dan op de datum genoemd in deze brief.

Wat gebeurt er als u overlijdt?

Overlijdt u en erft iemand het woonhuis of de spullen die u bij ons heeft verzekerd? Dan stopt de verzekering niet vanzelf. Degene die erft, mag de verzekering dan binnen 9 maanden stoppen. De verzekering stopt dan minstens 1 maand nadat degene die uw spullen of woonhuis erft de verzekering heeft stopgezet. Stopt degene die erft de verzekering niet? Dan stopt de verzekering automatisch op de laatste dag van de verzekeringsperiode.

Geld terug als de verzekering stopt

Bent u degene die de verzekering heeft afgesloten? En stopt de verzekering terwijl u deze al vooruit had betaald? Dan krijgt u een bedrag terug dat redelijk is, eventueel verminderd met administratiekosten. Behalve als de verzekering stopt omdat u ons met opzet heeft misleid. Dan krijgt u niets terug.

12. Wie zijn wij?

Wij zijn London Verzekeringen, onderdeel van Allianz Benelux N.V.

Ons postadres is Postbus 60, 3000 AB Rotterdam.

Onze website is: www.london.nl.

Wij zijn ingeschreven in het Handelsregister in Rotterdam onder nummer 59395435.

En we staan in het register van de Autoriteit Financiële Markten onder nummer 12042158.

13. Naar welk adres sturen we onze brieven?

Als we u een brief sturen, dan sturen we deze naar het laatste adres dat we van u hebben. Of we sturen de brieven naar uw verzekeringsadviseur. Volgens de wet hebben we dan voldoende ons best gedaan om u te bereiken. Als uw adres verandert, moet u dit zo snel mogelijk aan ons doorgeven.

14. Wat doen we met uw gegevens?

We behandelen uw persoonlijke gegevens zorgvuldig. We doen dit volgens de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. U kunt de gedragscode lezen op de website van het Verbond van Verzekeraars: www.verzekeraars.nl.

Soms wisselen we gegevens uit met bedrijven waarmee wij samenwerken. Met deze bedrijven hebben wij afspraken gemaakt om zorgvuldig met uw gegevens om te gaan.

We gebruiken uw gegevens voor het volgende:

- Om het mogelijk te maken de verzekering af te sluiten;
- Om de verzekering te kunnen uitvoeren en te beheren;
- Om ons te helpen bij klantonderzoek;
- Om fraude te voorkomen en te bestrijden;
- Om ons aan de wet te houden.

We kunnen de Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem) vragen uw gegevens te bewaren. Deze stichting gebruikt de gegevens om fraude te voorkomen en risico's voor verzekeraars te beperken. In het privacyreglement van deze stichting staat hoe wij en de stichting met uw gegevens moeten omgaan. Meer informatie vindt u op www.stichtingcis.nl. Het postadres van de stichting is: Stichting CIS, Postbus 91627, 2509 EE Den Haag.

Wilt u weten welke gegevens wij van u bewaren? Of wilt u fouten verbeteren of gegevens laten verwijderen? Neem dan contact op met onze functionaris gegevensbescherming. E-mailadres: FG-WBP@allianz.nl. Postadres: London Verzekeringen Postbus 60 3000 AB Rotterdam

Het komt voor dat ons privacybeleid wijzigt. Kijkt u op www.london.nl voor de volledige, actuele tekst over ons privacybeleid.

15. Heeft u een klacht?

Heeft u een klacht over de verzekering? Neemt u dan eerst contact op met uw verzekeringsadviseur. Kan uw verzekeringsadviseur de klacht niet voor u oplossen? Geef uw klacht dan telefonisch, schriftelijk of per e-mail aan ons door.

Bent u niet tevreden met onze reactie? Dan kunt u een brief aan onze klachtencommissie sturen. Het postadres is:

London Verzekeringen
T.a.v. de klachtencommissie
Postbus 60
3000 AB Rotterdam

Bent u niet tevreden met de reactie van onze klachtencommissie? Dan kunt u contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U moet dit doen binnen 3 maanden nadat u onze reactie heeft gekregen. Het Kifid is een onafhankelijke organisatie die klachten beoordeelt. Het postadres is:

Kifid
Postbus 93257
2509 AG Den Haag

Op www.kifid.nl staat precies uitgelegd hoe u een klacht indient. London Verzekeringen zal alle gegevens over uw zaak aan Kifid geven en meewerken aan het onderzoek van Kifid.

U kunt ook naar een Nederlandse rechter gaan. Voor deze verzekering geldt het Nederlandse recht.

16. Wat doen we bij fraude?

We accepteren geen enkele vorm van fraude. We spannen ons in om fraude te voorkomen en te bestrijden. Een voorbeeld van frauderen is als u ons met opzet verkeerde informatie geeft. Bij fraude doen we het volgende:

- We betalen niet voor schade;
- Alles wat we betaald hebben moet u aan ons terugbetalen;
- We stoppen de verzekering en mogen dat ook doen met andere verzekeringen die u bij ons heeft;
- Als we kosten hebben gemaakt door de fraude, moet u die aan ons betalen;
- We doen aangifte bij de politie;
- We registreren u in diverse databanken, zoals in onze gebeurtenissen-administratie, het incidentenregister en het Centraal Informatie Systeem (CIS) van het Verbond van Verzekeraars. Meer informatie vindt u op www.stichtingcis.nl. Op die manier voorkomen we dat iemand die fraudeert zich zomaar ergens anders kan verzekeren.