



# Algemene voorwaarden

## Particuliere verzekeringen

PAV 01012018

### Algemene voorwaarden particuliere verzekeringen

Dit zijn de Algemene voorwaarden van deze verzekering. Hierin staan onder anderen regels en bepalingen over:

- het begin en einde van de verzekering;
- wat de verplichtingen van u en ons zijn;
- het vaststellen van de premie en de premiebetaling;
- het wijzigen van de polisvoorwaarden;
- wat op geen enkele verzekering bij ons verzekerd is;
- als u klachten heeft;
- wie de schade vaststelt (expert).

Als u een verzekering bij ons afsluit, ontvangt u van ons een polisblad. Op dit polisblad staat welke dekkingen u heeft verzekerd en er staat dat er ook nog Bijzondere voorwaarden van toepassing zijn.

#### Bijzondere voorwaarden

In de Bijzondere voorwaarden staat voor de betreffende verzekering onder anderen:

- welke specifieke regels er gelden voor die verzekering;
- op welke vergoedingen of hulp u recht heeft;
- wat niet verzekerd is op die verzekering;
- wat u moet doen bij schade.

Het is belangrijk dat u de polisvoorwaarden goed doorleest. Zo weet u precies wat u moet doen en waar u recht op heeft. Bewaar uw polisblad, met de daarbij behorende documenten goed.

#### Hoe leest u deze polisvoorwaarden?

In de inhoudsopgave kunt u het hoofdstuk vinden waarover u meer wilt lezen. Zo kunt u altijd snel terugvinden wat u zoekt.

Na een uitleg van gebruikte begrippen beschrijven we de Algemene voorwaarden die voor alle particuliere verzekeringen van TVM verzekeringen gelden. Daarnaast zijn er per verzekering de Bijzondere voorwaarden.

Als u wilt weten of wij uw schade vergoeden kijkt u niet alleen naar wat wel verzekerd is, maar is het belangrijk ook te kijken naar wat niet verzekerd is. Ook het eigen risico, de maximum vergoeding of andere bijzonderheden zijn van invloed op de hoogte van de uitkering.

#### Wilt u meer informatie?

Heeft u vragen over deze verzekering? Neem dan gerust contact met ons op via telefoonnummer +31 (0)528 29 22 92. Is de verzekering gesloten via een tussenpersoon? Neem dan contact op met uw tussenpersoon. Ook op onze website, [www.tvm.nl](http://www.tvm.nl), vindt u uitleg over deze verzekering.



### Inhoudsopgave

<b>Uitleg van gebruikte begrippen</b>	<b>4</b>
<b>Algemene voorwaarden</b>	<b>5</b>
1. Bij wie bent u verzekerd?	5
2. Welke regels zijn er voor het begin en het einde van de verzekering?	5
2.1. Ingangsdatum en verlenging	5
2.2. Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?	5
2.3. Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?	5
3. Mogen wij de voorwaarden of premie wijzigen?	5
4. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?	6
5. Wat kunt u doen bij klachten?	6
6. Wat zijn uw verplichtingen?	6
7. Welke regels gelden er voor de premiebetaling?	6
7.1. Betaling eerste premie	6
7.2. Betaling volgende premies of eventueel eigen risico	6
8. Wat is niet verzekerd?	6
9. Is de schade ook verzekerd onder een andere verzekering?	7
10. Wanneer kunnen wij de betaalde schade verhalen?	7
11. Wat moet u doen bij schade?	7
11.1. Wanneer moet u aangifte doen bij de politie?	7
11.2. Wat moet u doen als u schade heeft?	7
11.3. Wat moet u weten als u schade heeft?	7
12. Wie stelt de schade vast? (expert)	7
13. Hoe is schade door terrorisme geregeld?	7

### Uitleg van gebruikte begrippen

Om deze polisvoorwaarden zo begrijpelijk mogelijk voor u te maken, leggen wij enkele begrippen en woorden uit. Hieronder vindt u de begrippen die voorkomen in deze voorwaarden. De begrippen die we gebruiken bij de voorwaarden per dekking worden in dat hoofdstuk apart uitgelegd.

- **Atoomkernreactie:** elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.
- **Eigen risico:** als u schade heeft, moet u soms een deel van de schade zelf betalen. Dit deel heet het eigen risico. De hoogte van het eigen risico staat op het polisblad.
- **Fraude:** er is sprake van fraude wanneer u ons opzettelijk misleidt of probeert te misleiden om een vergoeding of prestatie te krijgen waarop geen recht bestaat. Onder fraude valt ook het op een andere manier voordeel proberen te halen, zonder dat recht bestaat op een vergoeding, uitkering of prestatie of wanneer u ons opzettelijk verkeerde informatie geeft.
- **Gevolmachtigd agent:** een gevolmachtigde agent is een financiële dienstverlener die de bevoegdheid ('volmacht') heeft om namens ons op te treden. Een gevolmachtigd agent is bevoegd om bijna alles namens ons te doen. Een gevolmachtigd agent doet dit voor 'rekening en risico' van ons.
- **Molest:** De zes hieronder genoemde vormen van molest en de definities ervan zijn onderdeel van de tekst die door het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 is geregistreerd bij de griffie van de Rechtbank in Den Haag.
  - **Gewapend conflict:** onder gewapend conflict wordt verstaan elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of althans de een de ander, gebruikmakend van militaire machtsmiddelen, bestrijden. Onder gewapend conflict wordt mede verstaan het gewapend optreden van een Vredesmacht van de Verenigde Naties.
  - **Burgeroorlog:** onder burgeroorlog wordt verstaan een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van eenzelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners van die staat betrokken is.
  - **Opstand:** onder opstand wordt verstaan georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag.
  - **Binnenlandse onlusten:** onder binnenlandse onlusten wordt verstaan min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen op verschillende plaatsen zich voordoend binnen een staat.
  - **Oproer:** onder oproer wordt verstaan een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, gericht tegen het openbaar gezag.
  - **Muiterij:** onder muiterij wordt verstaan een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van enige gewapende macht, gericht tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.
- **Polisblad:** hierop staat hoe u verzekerd bent. Deze pagina's horen bij de polisvoorwaarden.

### Roekeloosheid:

- **Bewuste roekeloosheid:** de situatie waarin u zich er van bewust bent dat er een grote kans bestaat dat door uw gedraging schade of letsel kan ontstaan, maar u denkt dat deze schade toch niet zal ontstaan.
- **Onbewuste roekeloosheid:** de situatie waarin u niet beseft dat er een grote kans bestaat dat door uw gedraging schade of letsel kan ontstaan, maar dat u dit wel had moeten beseffen.

Roekeloos is ook de situatie dat u schade had kunnen voorkomen, maar dat niet heeft gedaan.

- **Sanctielijst:** iedere door de Nederlandse overheid, de Europese Unie, de Verenigde Naties of de Verenigde Staten opgestelde lijst van personen en organisaties die het onderwerp zijn van sancties.
- **U:** als in de Algemene voorwaarden of de Bijzondere voorwaarden 'u' staat, dan bedoelen wij naast de verzekeringnemer ook de andere verzekerden.
- **Verzekeringnemer:** de persoon die de verzekering heeft gesloten.
- **Verzekerde:** u en de personen die in de Bijzondere voorwaarden als verzekerde worden genoemd.
- **Wij/we/ons:** TVM verzekeringen N.V., Van Limburg Stirumstraat 250, 7901 AW Hoogeveen, de verzekeraar genoemd op het polisblad.



### Algemene voorwaarden

In dit hoofdstuk leest u welke voorwaarden voor uw verzekering gelden. Lees deze dus goed door, zodat u later niet voor verrassingen komt te staan. De basis voor de verzekering zijn de door u verstrekte gegevens.

#### 1. Bij wie bent u verzekerd?

U bent verzekerd bij TVM verzekeringen N.V. (KvK-nummer: 53388992, AFM-nummer: 12040443); [www.tvm.nl](http://www.tvm.nl). Ons adres is: Van Limburg Stirumstraat 250, 7901 AW, Hoogeveen. Ons postadres is: Postbus 130, 7900 AC, Hoogeveen.

Op de verzekering is Nederlands recht van toepassing.

#### 2. Welke regels zijn er voor het begin en het einde van de verzekering?

##### 2.1. Ingangsdatum en verlenging

De verzekering begint op de ingangsdatum die op uw polisblad staat.

Op het polisblad staat ook de contractvervaldatum van uw verzekering. Als wij voor deze datum geen nieuwe afspraken met elkaar maken, wordt de verzekering automatisch voor een periode van 12 maanden verlengd.

U heeft geen recht op een vergoeding voor schade die is ontstaan voor de ingangsdatum van de verzekering.

##### 2.2. Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?

U kunt de verzekering op elk moment schriftelijk beëindigen als wij na de eerste contracttermijn geen nieuwe afspraken met elkaar hebben gemaakt. Hiervoor geldt een opzegtermijn van een maand.

U kunt de verzekering schriftelijk beëindigen per contractvervaldatum als wij wel een (nieuwe) contracttermijn met elkaar hebben afgesproken. In dit geval geldt een opzegtermijn van twee maanden.

##### 2.3. Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?

Wij kunnen de verzekering per contractvervaldatum beëindigen als wij dit twee maanden voor de contractvervaldatum schriftelijk aan u kenbaar maken.

Wij kunnen de verzekering per direct beëindigen als:

- u de premie of het eigen risico niet of niet op tijd betaalt;
- u ons opzettelijk misleidt door bij het afsluiten of tijdens de looptijd van de verzekering onjuiste of te weinig informatie te geven;
- u bij schade niet de juiste informatie heeft gegeven;
- u failliet gaat;
- u van de rechter uw betalingen mag uitstellen (dit wordt surseance van betaling genoemd);
- u een verzoek heeft ingediend voor toetreding tot de Wet Schuldsanering natuurlijke personen;
- vaststaat dat er sprake is van (een poging tot) fraude. Wij kunnen dan alle verzekeringen beëindigen op de datum die in de brief staat waarin wij u dit meedelen;

- u geen belang meer bij de verzekering heeft (zoals bij totaal verlies of bij verkoop van het verzekerde object). Het is belangrijk dat u dit zo snel mogelijk aan ons doorgeeft.

Wij kunnen de verzekering ook beëindigen als u komt te overlijden. De verzekering loopt dan nog één maand door na uw overlijden. Uw erfgenamen kunnen binnen deze maand aan ons doorgeven of zij de verzekering willen overnemen of beëindigen.

Wij betalen u de teveel betaalde premie terug. Dit doen wij niet bij fraude.

- Wij mogen de verzekering in verband met sanctiewetgeving per direct beëindigen als:
  - u geen medewerking verleent aan het vaststellen van de uiteindelijk belanghebbende van uw rechtsvorm, bijvoorbeeld door het niet invullen van een UBO-formulier;
  - u voorkomt op een sanctielijst;
  - u een rechtspersoon bent, waarvan een houder van 25% of meer van de aandelen voorkomt op een sanctielijst;
  - u een rechtspersoon bent en onder zeggenschap staat van een persoon (natuurlijk of rechtspersoon) die op de sanctielijst voorkomt. Denk hierbij onder meer aan een bestuurder en/of een commissaris;
  - door de Nederlandse overheid, de Europese Unie, de Verenigde Naties of de Verenigde Staten een sanctie is opgelegd, die ons verbiedt uitvoering te geven aan uw verzekering.

Als voor u één van de bovengenoemde punten geldt, of als er nationale of internationale regels gelden die dit verbieden of beperken, dan:

- verlenen wij geen dekking onder deze verzekering;
- doen wij geen uitkering aan of namens u;
- betalen wij de teveel betaalde of vooruitbetaalde premies niet terug.

Zolang de sancties gelden kunnen wij hiertoe ook niet worden verplicht.

#### 3. Mogen wij de voorwaarden of premie wijzigen?

Wij mogen de premie en/of voorwaarden van deze verzekering (tussentijds) wijzigen. Tenminste 30 dagen voordat deze wijziging ingaat ontvangt u hierover van ons een brief. Als u na deze mededeling binnen 30 dagen schriftelijk aan ons doorgeeft het niet met de wijziging eens te zijn, dan eindigt de verzekering op de wijzigingsdatum die staat in de brief waarin wij de wijziging meedelen.

U kunt de verzekering niet beëindigen als de wijziging komt door:

- een wettelijke bepaling;
- een uitbreiding van de dekking;
- een verlaging van de premie;
- een verandering van de pakketkorting;
- een premieaanpassing door indexering.

### 4. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

Bij de aanvraag van uw verzekering vragen wij om uw persoonsgegevens. Binnen de TVM groep gebruiken wij uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- acceptatie en administratie van uw verzekering;
- behandeling van schade;
- statistisch onderzoek;
- voorkomen en bestrijden van fraude;
- controle aan sanctielijsten;
- marketingactiviteiten;
- preventie- en risicobeheer;
- voldoen aan wet- en regelgeving.

Als u meer wilt weten over privacy en hoe wij uw persoonsgegevens verwerken, klik dan onderaan op onze website op 'cookie- en privacy statement'.

Bij het gebruik van uw persoonsgegevens houden wij ons aan de Gedragscode verwerking persoonsgegevens financiële instellingen (zie [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)). Daarnaast wisselen wij uw schade- en verzekeringsgegevens uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wij doen dit om een verantwoord beleid te voeren bij schade en acceptatie van verzekeringen en om fraude te bestrijden. Wij houden ons daarbij aan het privacyreglement van het CIS. Wilt u meer weten? Kijkt u dan op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

### 5. Wat kunt u doen bij klachten?

Heeft u een klacht? Neem dan contact met ons op. Als u er met onze medewerker niet uit komt, kunt u uw klacht voorleggen aan ons interne klachtenbureau. Dit kan via [klachtenloket@tvm.nl](mailto:klachtenloket@tvm.nl). Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Dan kunt u uw klacht melden bij Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag, telefoon +31(0)70 333 89 99, e-mail [info@kifid.nl](mailto:info@kifid.nl). U mag uw klacht altijd voorleggen aan de Nederlandse rechter.

### 6. Wat zijn uw verplichtingen?

Wij verwachten dat u:

- zich aan de afgesproken regels houdt, net als aan door de overheid bepaalde voorschriften;
- alle informatie doorgeeft die voor de afhandeling van een schade van belang kan zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval als een ander aansprakelijk is voor de schade;
- meewerkt om de schade snel en goed te kunnen afhandelen;
- op ons verzoek de originele bewijsstukken stuurt;
- op tijd uw premie en eigen risico betaalt.

Let op: als u zich niet aan de regels houdt, bestaat de kans dat wij uw schade niet of maar gedeeltelijk betalen, de verzekering per direct beëindigen of de premie verhogen. Ook kunnen wij uitkeringen en/of de kosten die wij hebben gemaakt door u laten terugbetalen. Bij fraude en een poging tot fraude doen wij aangifte. Ook kunnen wij u registreren in de voor verzekeraars bijgehouden databank van de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Meer informatie hierover kunt u lezen op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

### 7. Welke regels gelden er voor de premiebetaling?

#### 7.1. Betaling eerste premie

- De verzekering gaat in op de afgesproken datum als u de eerste premie binnen 30 dagen na de notadatum betaalt. Doet u dit niet? Dan gaan we ervan uit dat u de verzekering niet heeft willen afsluiten. U bent dan niet bij ons verzekerd geweest.

#### 7.2. Betaling volgende premies of eventueel eigen risico

- U betaalt de volgende premies binnen 30 dagen na de notadatum. Dit geldt ook voor een eventueel eigen risico dat wij bij u in rekening brengen. Doet u dit niet? Dan sturen we u een betalingsherinnering.
- Betaalt u ook na deze betalingsherinnering niet of niet op tijd?
  - U heeft dan vanaf de vijftiende dag, gerekend vanaf de datum die op deze betalingsherinnering staat, geen dekking meer voor nieuwe schades.
  - Wij mogen in dat geval ook de verzekering beëindigen.
  - Betaalt u alsnog, maar niet op tijd? En hebben wij de verzekering nog niet beëindigd? Dan heeft u weer dekking voor nieuwe schades vanaf de volgende dag nadat wij het geld alsnog hebben ontvangen.
- U blijft altijd verplicht om de premie of een in rekening gebracht eigen risico te betalen. Als wij een (gerechtelijke) procedure opstarten voor het bedrag dat u moet betalen, dan komen de bijbehorende (incasso) kosten voor uw rekening.

### 8. Wat is niet verzekerd?

Wij bieden geen hulp en betalen geen schade:

- als deze is ontstaan door opzet, voorwaardelijke opzet, bewuste of onbewuste roekeloosheid of met goedvinden van een verzekerde;
- waarbij fraude is gepleegd.

Het kan zijn dat een andere verzekerde de schade met één van de hier genoemde vormen van opzet heeft veroorzaakt of fraude heeft gepleegd. Het gevolg kan zijn dat de schade dan voor uw rekening komt. Als u kunt bewijzen dat u hier niets van wist en u niet wilde dat dit gebeurde, en u kon dit ook niet voorkomen, dan betalen wij de schade wel.

Verder bieden wij geen hulp en betalen geen schade als deze is ontstaan door:

- atoomkernreacties;
- molest;
- (bio)chemische, biologische of elektromagnetische wapens;
- inbeslagname door een Nederlandse- of buitenlandse overheid;
- aardbeving of vulkanische uitbarsting.

Ook bieden wij geen hulp en betalen wij geen schade:

- als u uw verplichtingen niet bent nagekomen;
- aan spullen waarin volgens nationale of internationale regels niet mag worden gehandeld;
- aan personen, ondernemingen, overheden en andere partijen aan wie dit niet is toegestaan, als gevolg van nationale of internationale afspraken;
- als u ergens anders een vergoeding kunt krijgen zoals in artikel 9. 'Is de schade ook verzekerd onder een andere verzekering?' staat omschreven.

Daarnaast kunnen er meer situaties zijn waarin wij de schade niet betalen. Deze staan genoemd in de Bijzondere voorwaarden van uw verzekering.

### 9. Is de schade ook verzekerd onder een andere verzekering?

Zijn er andere verzekeringen of regelingen die dezelfde schade ook betalen? Dan verwachten wij van u dat u ons meteen laat weten welke dat zijn.

Wij betalen een schade niet als deze schade op basis van een regeling, wet of een andere verzekering al wordt betaald of als de schade betaald zou worden als deze verzekering bij ons niet zou hebben bestaan.

Als deze verzekering meer dekt dan volgens die regeling, wet of andere verzekering vergoed wordt, vanwege een hogere verzekerde som of verschil in voorwaarden, dan vergoeden wij uitsluitend nog de schade die boven die verzekerde som of die voorwaarden uit gaat. Een eigen risico van die andere verzekering betalen wij niet.

Wij betalen de schade wel als de andere verzekering een ongevallenverzekering is.

### 10. Wanneer kunnen wij de betaalde schade verhalen?

Wij hebben het recht om een betaalde schade en gemaakte kosten te verhalen als:

- de verzekerde het goed vond dat er schade ontstond;
- er om een andere reden geen dekking bestaat;
- een ander aansprakelijk is. Dan verhalen wij de betaalde schade op die ander.

### 11. Wat moet u doen bij schade?

Schade moet u zo snel mogelijk aan ons doorgeven, uiterlijk binnen drie dagen. Hoe dit moet leest u in de Bijzondere voorwaarden van de verzekering waarop u de schade wilt melden.

#### 11.1. Wanneer moet u aangifte doen bij de politie?

Bij diefstal, (in-)braak, verduistering of vermissing moet u direct contact opnemen met de politie en aangifte doen. Het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit zal door TVM worden ingeschakeld als dat nodig is.

#### 11.2. Wat moet u doen als u schade heeft?

Wij verwachten dat u:

- alle informatie doorgEEft die voor de afhandeling van de schade van belang kan zijn. Dit is bijvoorbeeld het geval als er een ander aansprakelijk is voor de schade;
- meewerkt om de schade snel en goed te kunnen afhandelen;
- op ons verzoek de originele bewijsstukken stuurt;
- alle documenten die te maken hebben met de schade zo snel mogelijk naar ons toestuurt;
- geen toezeggingen doet, verklaringen aflegt of handelingen verricht over het vergoeden van schade.

Als u zich niet aan deze regels houdt kunnen wij hier nadeel van ondervinden. Dan hebben wij het recht uw schade niet of maar gedeeltelijk te betalen. In artikel 6. 'Wat zijn uw verplichtingen?' leest u welke gevolgen dit nog meer voor u kan hebben.

#### 11.3. Wat moet u weten als u schade heeft?

- Wij kunnen een raadsman inschakelen als er tegen een verzekerde een strafvervolgning wordt ingesteld.
- Als u een schade meldt, machtigt u ons automatisch om deze schade namens u te behartigen.
- Wij mogen rechtstreeks aan de uitkeringsgerechtigde betalen.

### 12. Wie stelt de schade vast? (expert)

- Voor het vaststellen van uw schade kunnen wij een expert inschakelen. De kosten hiervoor zijn voor onze rekening.
- Als u het niet eens bent met de schadevaststelling van de expert dan mag u zelf ook een expert inschakelen. De kosten hiervan moet u eerst zelf betalen.
- De reden voor het inschakelen van uw eigen expert moet wel redelijk zijn. Hiermee bedoelen we dat er een gegronde reden moet zijn om een eigen expert in te schakelen. Zo moeten bijvoorbeeld de kosten van deze expert wel opwegen tegen het door u te verwachten verschil in schadevaststelling.
- De kosten van uw expert worden in ieder geval vergoed tot de hoogte van de kosten van onze expert. Als de kosten van uw expert meer bedragen dan die van onze expert, dan vergoeden wij deze meerdere kosten alleen als deze redelijk zijn.
- Als de twee experts het niet eens kunnen worden, benoemen ze samen een derde expert. Die stelt de omvang van de schade voor u en voor ons bindend vast. De kosten van deze derde expert delen u en wij samen.

### 13. Hoe is schade door terrorisme geregeld?

Schade door terrorisme vergoeden wij op basis van het Protocol afwikkeling Claims en het bijbehorende clauseblad terrorismemedekking van de Nederlandse Herverzekingsmaatschappij voor Terrorisemeschaden. De volledige tekst van het protocol en clauseblad vindt u op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl) en op de site [www.tvm.nl](http://www.tvm.nl).

Dit betekent dat als u een schade heeft die veroorzaakt is door terrorisme, het zo kan zijn dat niet uw hele schade wordt vergoed.



