

Voorwaarden Auto 004

Leeswijzer

In deze polisvoorwaarden vindt u alle informatie over uw Allsecur autoverzekering. Hoe vindt u wat u wilt weten? Dat leggen wij u hier uit.

Hoe vindt u wat u wilt weten?

Zoek in de inhoudsopgave het onderwerp waarover u meer wilt weten. Met het nummer van het artikel dat erbij staat, vindt u snel wat u zoekt. Heeft u toch nog vragen? Bel of mail ons dan gerust. Of kijk op onze website. Wij helpen u graag!

Telefoon: 073-548 5000
E-mail: info@allsecur.nl
Internet: www.allsecur.nl

Welke verzekeringspapieren krijgt u?

U krijgt twee documenten. Samen met deze polisvoorwaarden is dit uw verzekering:

1. Uw polisblad: daarop staat waarvoor u bent verzekerd en welke auto is verzekerd.
2. Uw groene kaart: hiermee laat u in het buitenland zien dat u verzekerd bent.

Ook informatie op internet

Ook op internet ziet u precies waarvoor u verzekerd bent. Ga naar www.allsecur.nl. Log in op 'Mijn Allsecur' met uw e-mailadres en wachtwoord. Daar staat alles over uw verzekering bij elkaar.

Inhoudsopgave

Waarvoor is deze verzekering?

1. Voor wie geldt deze verzekering?
2. Voor welke auto is deze verzekering?
3. Met wie sluit u deze verzekering af?

Onze hulp aan u

Welke hulp krijgt u bij schade?

4. Wat doet u als u schade heeft?
5. Welke hulp krijgt u bij een verkeersongeluk?
6. Wanneer heeft u recht op een vervangende auto?
7. Wat is Topherstelservice?

Hoe regelen wij de schade?

8. Hoe regelen wij de schade?
9. Wat betalen wij bij schade?
10. Wanneer proberen wij schade te laten terugbetalen?
11. Hoe regelen wij schade door terrorisme?

Uw verzekering

Vanaf wanneer en waar bent u verzekerd?

12. Vanaf wanneer bent u verzekerd?
13. In welke landen bent u verzekerd?

Waarvoor kunt u zich verzekeren?

14. WA-dekking
15. Beperkt Casco
16. Volledig Casco

17. Verlengde nieuwwaardevergoeding
18. Bonusgarantie
19. Inzittendenverzekering
20. Rechtsbijstand
21. Pechhulp
22. Extra accessoires boven € 2500

Welke andere regels gelden er voor uw verzekering?

23. Wanneer betalen wij niet voor schade of krijgt u geen hulp?
24. Kunnen wij uw premie en voorwaarden veranderen?
25. Wat betalen wij als waarborg in het buitenland?

Welke regels gelden er voor uw premie?

26. Hoeveel premie betaalt u?
27. Hoe betaalt u uw premie?

Wanneer en hoe stopt uw verzekering?

28. Wanneer en hoe kunt u uw verzekering stoppen?
29. Wanneer mogen wij de verzekering stoppen?

Wat spreken wij nog meer met elkaar af?

30. Wat mag u verwachten van ons?
31. Wat verwachten wij van u?
32. Wat doet u als u een klacht heeft?
33. Privacy en uw persoonlijke gegevens

Waarvoor is deze verzekering?

1. Voor wie geldt deze verzekering?

Deze verzekering geldt voor de personen hieronder. In deze voorwaarden spreken wij deze personen aan met 'u'.

- De persoon die de verzekering heeft afgesloten. Wij noemen dit de verzekeringnemer.
- De eigenaar van de auto.
- De persoon die de auto bij zich heeft, met toestemming van de eigenaar. Wij noemen dit de houder van de auto. Bijvoorbeeld de garage.
- De persoon die de auto bestuurt, maar alleen als hij dat mag van de eigenaar.
- De personen die als passagier in de auto zitten.

2. Voor welke auto is deze verzekering?

- Deze verzekering is voor de auto die op uw polisblad staat. Dat is altijd een auto waarvoor een rijbewijs categorie B of BE nodig is. Bij uw auto hoort alles wat de fabrikant op, aan of in uw auto heeft vastgemaakt. Bijvoorbeeld een trekhaak.
- De verzekering geldt ook voor de vervangende auto die u van ons krijgt, als die niet al ergens anders is verzekerd.
- Met een aanhangwagen bedoelen wij ook een caravan, vouw-wagen, bagagewagen en trailer.

3. Met wie sluit u deze verzekering af?

U sluit deze verzekering af met Allsecur. Ons kantoor is in Den Bosch. Wij staan ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Brabant onder nummer 29037929. Wij zijn onderdeel van Allianz Nederland Schadeverzekering NV.

Onze hulp aan u

Welke hulp krijgt u bij schade?

4. Wat doet u als u schade heeft?

Heeft u schade? Laat het ons dan zo snel mogelijk weten.

- Bel vanuit Nederland (073) 548 5000;
- Bel vanuit het buitenland +31 73 548 5000;
- Of meld uw schade online via www.allsecur.nl bij 'Schade melden'.

U kunt ons 7 dagen per week, 24 uur per dag bereiken.

Europees schadeformulier

Heeft u schade bij iemand anders veroorzaakt? Of heeft u zelf schade door iemand anders? Vul dan een Europees schadeformulier in. Zet uw handtekening eronder en stuur het zo snel mogelijk naar ons op.

Aangifte bij politie

Doe meteen aangifte bij de politie in de volgende situaties:

- Bij schade door diefstal, joyriding, inbraak of vandalisme. Bij joyriding rijdt iemand zonder uw toestemming in uw auto, terwijl hij de auto niet wil houden.
- Bij schade door een aanrijding waarbij de dader is doorgereden zonder zich te melden.

De politie maakt een proces-verbaal voor u. Stuur dit naar ons op.

Waar stuurt u uw post naartoe?

Stuur uw Europees schadeformulier en/of het proces-verbaal naar:
Allsecur
Postbus 1951
5200 BZ Den Bosch

5. Welke hulp krijgt u bij een verkeersongeluk?

Allsecur Schadecoach

Bij Allsecur heeft u een Schadecoach. Met de Allsecur Schadecoach krijgt u meteen telefonische hulp. Staat u nog langs de weg? Of bent u al thuis? De Allsecur Schadecoach vertelt u wat u moet doen. En wat Allsecur voor u gaat doen. De Schadecoach helpt u ook met de volgende service:

Thuisbrengservice

- Kunt u door een verkeersongeluk in Nederland niet verder rijden met uw auto? De Allsecur Schadecoach helpt u. Het maakt niet uit hoe u bent verzekerd: wij zorgen altijd voor het vervoer van de bestuurder en de passagiers naar een adres in Nederland. Het adres kiest u zelf. Uw auto brengen wij naar een adres in Nederland. Ook dat kiest u zelf.
- Bent u in het buitenland en kan de bestuurder niet meer rijden door een verkeersongeluk of ziekte? En kan of mag niemand anders de auto besturen? Dan zorgen wij voor het vervoer van uw auto en de passagiers met hun bagage naar Nederland. U kiest zelf het adres.
- Kunt u door een verkeersongeluk in het buitenland niet verder rijden met uw auto? En is uw auto niet binnen 4 dagen te repareren? Dan betalen wij de kosten van het vervoer van uw auto naar een adres in Nederland. Het adres kiest u zelf. Kost het vervoer van uw auto meer dan de waarde van uw auto? Dan betalen wij niet de kosten van het vervoer. U mag de auto achterlaten in het buitenland. De kosten daarvoor betalen wij wel.

6. Wanneer heeft u recht op een vervangende auto?

Kunt u door schade niet in uw eigen auto rijden? Informeer dan bij de Allsecur Schadecoach of u recht heeft op een vervangende auto. U krijgt dan een auto die ongeveer hetzelfde is als uw eigen auto. Of u recht heeft op een vervangende auto, hangt af van de risico's die u heeft verzekerd. Op uw polisblad leest u voor welke risico's u heeft gekozen.

In artikel 7, 15, 16 en 21 leest u meer over een vervangende auto.

Ongeluk in het buitenland

Kunt u door een verkeersongeluk in het buitenland niet verder rijden met uw auto? En kan uw auto in het buitenland niet binnen 4 dagen worden gerepareerd? Dan maakt het niet uit hoe u bent verzekerd: u krijgt altijd een vervangende auto. Die mag u gebruiken voor maximaal 7 dagen vanaf de datum waarop u de schade kreeg.

Let op: Wilt u graag een vervangende auto? Dan moet u dit aanvragen bij de Allsecur Schadecoach.

7. Wat is Topherstelservice?

Bent u Volledig Casco verzekerd? En laat u uw schade repareren bij een Tophersteller met wie wij samenwerken? Dan heeft dat de volgende voordelen voor u:

- U krijgt een vervangende auto zolang de reparatie duurt. Of u kiest ervoor dat wij uw auto ophalen en na reparatie weer naar uw woonadres brengen.
- U heeft 4 jaar garantie op de reparatie.

Hoe regelen wij de schade?

8. Hoe regelen wij de schade?

- Wij stellen vast wat uw schade is. Daarna hoort u van ons of wij de schade betalen en wat het bedrag is.
- Wij mogen ook een deskundige vragen om vast te stellen wat uw schade is. Als u zelf ook een deskundige wilt inschakelen, laat het ons dan weten. De deskundigen moeten zich houden aan de regels van de Gedragscode Expertiseorganisaties. Wij betalen de redelijke kosten van de deskundigen. Kunnen onze deskundigen het niet eens worden? Dan benoemen de deskundigen samen een derde deskundige. Die bepaalt wat uw schade is. Iedereen moet zich daar dan aan houden.
- Wij mogen de schade ook namens u regelen. Heeft een ander bijvoorbeeld schade door een aanrijding met uw auto? Of heeft hij de schade aan uw auto veroorzaakt? Dan mogen wij rechtstreeks met die persoon de schade regelen.
- Bent u Beperkt Casco of Volledig Casco verzekerd? En is uw auto niet meer te repareren? Of bent u uw auto kwijt door bijvoorbeeld diefstal? Dan moet u de volgende zaken bij ons inleveren of bij het bedrijf waarmee wij samenwerken:
 - Uw eigendomsbewijzen
 - Het kentekenbewijs
 - Alle sleutels

9. Wat betalen wij bij schade?

Op uw polisblad leest u welke risico's u verzekerd heeft

Is de schade aan uw auto verzekerd? Dan regelen wij die zo:

- Is uw auto jonger dan 1 jaar? Dan kijken wij wat uw auto nieuw kost. Wij kijken ook wat uw auto na de schade nog waard is. Het verschil vergelijken wij met de reparatiekosten.
 - Kost de reparatie van uw auto minder dan het verschil? Dan betalen wij de reparatiekosten.
 - Kost de reparatie van uw auto meer dan het verschil? Of kan uw auto niet meer gerepareerd worden? Dan betalen wij het verschil. Het bedrijf dat uw auto afvoert betaalt aan u het bedrag dat uw auto nog waard is.
- Is uw auto 1 jaar of ouder of was uw auto niet nieuw toen deze een Nederlands kenteken kreeg? Dan kijken wij wat het kost om een auto van dezelfde soort en leeftijd te kopen. Hiervoor kijken wij naar de waarde in de ANWB/Bovag koerslijst plus 10%. Wij kijken ook wat uw auto na de schade nog waard is. Het verschil vergelijken wij met de reparatiekosten.
 - Kost de reparatie van uw auto minder dan het verschil? Dan betalen wij de reparatiekosten.
 - Kost de reparatie van uw auto meer dan het verschil? Of kan uw auto niet meer gerepareerd worden? Dan betalen wij het verschil. Het bedrijf dat uw auto afvoert betaalt aan u het bedrag dat uw auto nog waard is.
- Heeft u de Verlengde nieuwwaardevergoeding afgesloten? Lees dan in artikel 17 wat wij betalen.

- Heeft u schade aan accessoires? Dus aan spullen die niet in de fabriek op of in uw auto zijn gezet? Bijvoorbeeld een later ingebouwde geluidsinstallatie? Dan betalen wij het bedrag dat het kost om accessoires te kopen die even oud zijn en van dezelfde soort.

10. Wanneer proberen wij schade te laten terugbetalen?

Hebben anderen uw schade veroorzaakt en hebben wij deze betaald? En moeten zij deze schade volgens de wet betalen?

Dan proberen wij hen de schade aan ons te laten terugbetalen.

Soms hebben wij al schade betaald, maar was dat achteraf niet terecht. In de volgende gevallen hebben wij het recht om schade te laten terugbetalen:

- De bestuurder had meer alcohol gedronken dan volgens de wet mag.
- De bestuurder had geen geldig rijbewijs.
- De bestuurder veroorzaakte de schade met opzet of uit roekeloosheid.
- De bestuurder had geen toestemming om in de auto te rijden.
- De schade is om een andere reden niet verzekerd.

11. Hoe regelen wij schade door terrorisme?

Heeft u schade door terrorisme? Dan mogen wij ervoor kiezen om minder te betalen. Daar zijn regels voor. Die staan in het 'Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT)'. Wij houden ons bij terrorisme altijd aan deze regels. U vindt de regels op www.terrorismeverzekerd.nl.

Uw verzekering

Vanaf wanneer en waar bent u verzekerd?

12. Vanaf wanneer bent u verzekerd?

- U bent verzekerd vanaf de datum die op uw polisblad staat. Maar alleen als u uw eerste premie op tijd heeft betaald.
- Betaalt u de eerste premie niet op tijd? Dan heeft u de verzekering nooit gehad en betalen wij bij schade niets. U leest meer over het betalen van de premie in artikel 27.
- Heeft u een nieuwe verzekering aangevraagd? Dan bent u 7 dagen voorlopig verzekerd. Als het anders is, vertellen wij u dat. Daarna bent u automatisch definitief verzekerd.

13. In welke landen bent u verzekerd?

Op uw groene kaart staat in welke landen u verzekerd bent. U bent alleen verzekerd in de landen die niet zijn doorgestreept.

Waarvoor kunt u zich verzekeren?

U kiest zelf welke risico's u wilt verzekeren. Hieronder vindt u de mogelijkheden. Op uw polisblad ziet u welke risico's u heeft gekozen. Dit kan er één zijn. Maar meer kan ook.

Let op: in een aantal situaties bent u niet verzekerd. Deze uitzonderingen vindt u in artikel 23 en bij de beschrijvingen van de verschillende soorten verzekeringen (artikel 14 tot en met 22).

14. WA-dekking

Met de WA-dekking bent u verzekerd tegen schade die u met uw auto veroorzaakt bij een ander. Volgens de wet moet iedere eigenaar van een auto zich hiervoor verzekeren. Hieronder ziet u voor welke schade wij wel en niet betalen.

Voor deze schade betalen wij Wij betalen voor de volgende schade:

- Schade die uw auto veroorzaakt aan anderen.
- Schade die uw auto veroorzaakt aan anderen door lading die van uw auto valt.
- Schade die uw auto veroorzaakt aan een andere auto van uzelf. Wij betalen de schade alleen als deze schade niet al bij een andere verzekeraar is verzekerd.
- Zit er een aanhanger aan uw auto vast? Dan betalen wij ook voor de schade die de aanhanger veroorzaakt aan anderen. Is uw aanhanger losgeraakt of losgemaakt? En veroorzaakt hij schade aan anderen terwijl hij nog doorrijdt in het verkeer? Dan betalen wij ook voor die schade.

Voor deze schade betalen wij niet Wij betalen niet voor de volgende schade:

- Schade aan uw eigen auto en de aanhangwagen die eraan vastzit.
- Schade aan de bestuurder en zijn spullen.
- Schade aan spullen die u in uw auto vervoerde.
- Schade tijdens laden en lossen.
- Schade die een bestuurder veroorzaakt, terwijl hij geen toestemming had om met uw auto te rijden.

Eigen risico € 0

Maximale vergoeding per schade

- Schade aan spullen: € 2.500.000.
- Schade aan personen: € 5.000.000.
- Als wij volgens de wet een hoger bedrag moeten betalen, dan betalen wij dat bedrag.

Bijzonderheden

- Met schade bedoelen wij schade aan spullen of aan personen. En kosten die een direct gevolg zijn van schade aan spullen of personen.
- Deze verzekering voldoet aan de eisen van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM).

15. Beperkt Casco

Met Beperkt Casco bent u verzekerd voor bepaalde schades aan uw eigen auto. Hieronder ziet u voor welke schade wij wel en niet betalen:

	Brand, storm, natuur	Diefstal	Gebroken of gebarsten ruit	Extra
Voor deze schade betalen wij	<p>Schades direct veroorzaakt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Storm. • Natuurgeweld, bijvoorbeeld een aardbeving of een overstroming. • Brand. • Ontploffing. • Kortsluiting. • Aanrijding met vogels en loslopende dieren. 	<p>Schades direct veroorzaakt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diefstal. • Oplichting of verduistering. Dit betekent dat iemand uw auto met uw toestemming leende en hem niet terugbracht terwijl hij dat wel moest. • Joyriding. Dit betekent dat iemand zonder uw toestemming in uw auto rijdt terwijl hij uw auto niet wil houden. • Inbraak of poging tot inbraak. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reparatie van een gebroken of gebarsten ruit. • Vervanging van een gebroken of gebarsten ruit. • Schade door de glasherven. 	<p>Schades direct veroorzaakt door:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luchtvaartuigen of delen ervan die op uw auto vallen. • Relletjes. • Het vervoer van uw auto per veerboot, trein of ander vervoermiddel. • Het vervoer van gewonde personen. Dit geldt alleen voor schade aan de bekleding van uw auto.
Voor deze schade betalen wij niet	<ul style="list-style-type: none"> • Schade door bevriezing of lekkage. • Krassen en schrammen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Als uw auto niet op slot was, de sleutels erin lagen of de ramen niet goed dicht waren. • Als uw auto niet het juiste alarmsysteem had. Op uw polisblad staat wat het juiste alarmsysteem is. 	<ul style="list-style-type: none"> • Schade aan een glazen dak. • Putjes, krassen en vuil. • Gebroken of gebarsten ruit als u tegelijk ook andere schade heeft aan uw auto. 	<ul style="list-style-type: none"> • Schade door takelen of slepen.
Eigen risico	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
Maximale vergoeding per schade	<ul style="list-style-type: none"> • Is uw auto niet meer te repareren of bent u uw auto kwijt door diefstal, oplichting of verduistering? Lees dan in artikel 9 voor welke schade wij betalen. • Accessoires: € 2500. Hiermee bedoelen wij alle dingen die niet in de fabriek op of in uw auto zijn gezet. • Losse spullen die bij uw auto horen: € 500. Bijvoorbeeld een kinderzitje, verbanddoos of brandblusapparaat. 			
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none"> • Is uw auto niet meer te repareren? Dan heeft u ook recht op een vervangende auto voor maximaal 7 dagen vanaf de datum van de schade. • Bent u uw auto kwijt door diefstal, oplichting of verduistering? Dan krijgt u een vervangende auto voor maximaal 30 dagen. U heeft daar recht op vanaf de dag dat u merkt dat u uw auto kwijt bent. Is uw eigen auto binnen 30 dagen weer terug, dan moet u de vervangende auto meteen inleveren. Wij betalen pas als uw auto meer dan 30 dagen weg is. Is uw auto binnen die 30 dagen terug, dan betalen wij niet en moet u uw auto terugnemen. 			

16. Volledig Casco

Met Volledig Casco bent u verzekerd voor bijna alle schade aan uw auto. Hieronder ziet u voor welke schade wij wel en niet betalen.

Voor deze schade betalen wij	<ul style="list-style-type: none">• Schade aan uw auto door een aanrijding. Ook als de aanrijding uw schuld is.• Schade terwijl uw auto geparkeerd stond.• Alles wat staat bij Beperkt Casco (zie artikel 15).
Voor deze schade betalen wij niet	<ul style="list-style-type: none">• Slijtage.• Onderdelen die stuk zijn gegaan zonder dat er een aanrijding is geweest.• Diefstal terwijl uw auto niet het juiste alarmsysteem had, niet op slot was, de sleutels erin lagen of de ramen niet goed dicht waren. Wij betalen dan ook niet voor schade door inbraak en joyriding. Op uw polisblad staat wat het juiste alarmsysteem is.
Eigen risico	€ 0.
Maximale vergoeding per schade	<ul style="list-style-type: none">• Is uw auto niet meer te repareren of bent u deze kwijt door diefstal, oplichting of verduistering? Lees dan in artikel 9 voor welke schade wij betalen.• Accessoires: € 2500. Hiermee bedoelen wij alle dingen die niet in de fabriek op of in uw auto zijn gezet.• Losse spullen die bij uw auto horen: € 500. Bijvoorbeeld een kinderzitje, verbanddoos of brandblusapparaat.
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none">• Is uw auto niet meer te repareren? Dan heeft u recht op een vervangende auto voor maximaal 30 dagen vanaf de datum van de schade.• Bent u uw auto kwijt door diefstal, oplichting of verduistering? Dan krijgt u een vervangende auto voor maximaal 30 dagen. U heeft daar recht op vanaf de dag dat u merkt dat u uw auto kwijt bent. Is uw eigen auto binnen 30 dagen weer terug, dan moet u de vervangende auto meteen inleveren. Wij betalen pas als uw auto meer dan 30 dagen weg is. Is uw auto binnen die 30 dagen terug, dan betalen wij niet en moet u uw auto terugnemen.• Heeft u in het buitenland pech omdat uw auto niet meer wil rijden? Dan betalen wij:<ul style="list-style-type: none">- De kosten van een noodreparatie langs de weg tot € 125;- De kosten om onderdelen te bestellen en te laten opsturen. Let op: wij betalen niet de onderdelen en de reparatiekosten zelf.

17. Verlengde nieuwwaardevergoeding

Is uw auto jonger dan 1 jaar en is hij niet meer te repareren? Of bent u de auto kwijt door diefstal, oplichting of verduistering? Dan gebruiken wij de nieuwwaarde om te berekenen hoeveel we betalen. De nieuwwaarde is het bedrag dat uw auto nieuw kost. Kiest u voor een Verlengde nieuwwaardevergoeding? Dan gebruiken wij voor de berekening van het bedrag ook de nieuwwaarde als uw auto ouder is dan 1 jaar, maar niet ouder is dan 2 of 3 jaar. Hieronder ziet u voor welke schade wij wel en niet betalen.

Verzekerd	Om het te betalen bedrag te berekenen gebruiken wij de nieuwwaarde zolang uw auto maximaal 2 of 3 jaar oud is. Meer hierover leest u in artikel 9.
Niet verzekerd	Accessoires die niet in de fabriek op of in uw auto zijn gezet. Bijvoorbeeld een later ingebouwde geluidsinstallatie.
Eigen risico	€ 0.
Maximale vergoeding per schade	Op uw polisblad ziet u welke verlenging u heeft gekozen: <ul style="list-style-type: none">• 1 jaar extra of;• 2 jaar extra.
Bijzonderheden	Was uw auto niet nieuw toen deze een Nederlands kenteken kreeg? Dan kunt u niet kiezen voor een Verlengde nieuwwaardevergoeding.

18. Bonusgarantie

Rijdt u al langere tijd in uw auto zonder schade? Dan krijgt u bonuskorting op uw premie. Hoeveel korting u kunt krijgen, staat in de Bonus Malus tabel. Die vindt u bij artikel 26. Met de Bonusgarantie houdt u deze korting als u een keer schade heeft gehad. Hieronder ziet u wanneer uw bonuskorting gelijk blijft.

Verzekerd	U houdt dezelfde bonuskorting op uw premie. Ook als u schade heeft.
Eigen risico	€ 0.
Maximale vergoeding per schade	Bonusgarantie geldt voor maximaal 1 schade per jaar. Een jaar begint vanaf het moment dat u uw verzekering afsluit of verlengt. Heeft u nog een keer schade in dat jaar? Dan heeft u voor die schade geen Bonusgarantie meer.
Bijzonderheden	U houdt bij een schade uw bonuskorting op uw premie. Let op: Wij passen wel het aantal jaren aan dat u schadevrij rijdt. Dit doen wij volgens de Schadevrije jaren tabel. De schadevrije jaren neemt u mee als u naar een nieuwe verzekeraar gaat. Het kan zijn dat u bij de nieuwe verzekeraar meer premie moet gaan betalen. Meer informatie over de Bonus Malus en schadevrije jaren leest u in artikel 26.

19. Inzittendenverzekering

Met een Inzittendenverzekering verzekert u uzelf en uw passagiers tegen schade door een verkeersongeluk. Hieronder ziet u voor welke schade wij wel en niet betalen.

Voor deze schade betalen wij	Schade aan de personen in uw auto en hun spullen door een verkeersongeluk.
Voor deze schade betalen wij niet	<ul style="list-style-type: none">• Schade aan uw eigen auto en de aanhangwagen die eraan vast zit;• Schade die is verzekerd door een andere verzekering.
Eigen risico	€ 0.
Maximale vergoeding per schade	€ 1.000.000. Is de totale schade meer dan € 1.000.000? Dan verdelen wij € 1.000.000 over alle passagiers die schade hebben. De passagier met de meeste schade, krijgt het hoogste bedrag. De passagier met de minste schade, krijgt het laagste bedrag.
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none">• Krijgt u in een andere personenauto een verkeersongeluk? Dan betalen wij ook voor schade aan u en de passagiers. Dat moeten dan wel gezinsleden zijn die bij u in huis wonen. De auto mag niet door een bedrijf worden gebruikt. U bent dus niet verzekerd in bijvoorbeeld een taxi of bus.• Droegen de bestuurder of de passagiers geen autogordel? Dan krijgt degene die schade heeft en geen gordel droeg, 25% minder.

20. Rechtsbijstand

Met de rechtsbijstandverzekering krijgt u juridisch advies en rechtshulp van de Nederlandse Rechtsbijstand Stichting (NRS)¹. Hieronder ziet u wanneer u recht heeft op hulp en wanneer niet.

Verzekerd

Hebben anderen schade aan uw auto veroorzaakt? En vindt u dat zij deze schade moeten betalen? Dan probeert NRS hen de schade te laten betalen. Dit heet het verhalen van de schade.

U krijgt deze hulp in de volgende situaties:

- Als iemand anders volgens de wet de schade aan uw auto moet betalen. De schade moet zijn ontstaan toen u of een ander in uw auto reed, of door een plotselinge oorzaak van buitenaf. Bijvoorbeeld als iemand een bal tegen uw auto trapt, of als een bromfietser een buitenspiegel eraf rijdt.
- Als iemand anders de schade aan de bestuurder en/of passagiers van uw auto of aan hun spullen moet betalen.
De schade moet zijn ontstaan toen u of een ander in uw auto reed.
- Als u het niet eens bent met een merkdealer over de koop of verkoop of het onderhoud van uw auto.

Niet verzekerd

U krijgt geen hulp in de volgende situaties:

- Als u zonder toestemming van NRS kosten voor juridische hulp heeft gemaakt.
- Als u of uw auto schade veroorzaakt aan anderen en die ander vindt dat u deze schade moet betalen.
- Als u het niet eens bent met Allsecur over deze verzekering.
- Als de schade minder is dan € 125,-.
- Als u binnen 3 maanden na het begin van deze rechtsbijstandsverzekering de hulp van NRS nodig heeft. Dan krijgt u deze hulp alleen voor situaties die u echt niet had kunnen verwachten toen u de verzekering afsloot.

Eigen risico

€ 0.

Maximale vergoeding per schade

NRS betaalt aan deskundigen en getuigen maximaal € 37.500. Daar zitten ook de proceskosten, de reiskosten en de verblijfkosten in. En de kosten om ervoor te zorgen dat ook echt gebeurt wat de rechter heeft besloten.

Bijzonderheden

- Ook voor de aanhangwagens die aan uw auto vastzit bieden wij hulp.
- Moet iemand anders volgens de wet uw schade betalen, maar kan hij dat niet? Dan betaalt NRS tot € 750,-.
- NRS mag er voor kiezen om uw schade helemaal zelf te betalen. NRS probeert dan niet meer uw schade door een ander te laten terugbetalen.
- Bent u het niet eens met NRS over de vraag of u de schade door een ander kunt laten terugbetalen? Dan kan NRS op uw verzoek een advocaat om advies vragen. U mag zelf de advocaat kiezen. NRS betaalt de kosten van het advies. NRS behandelt uw schade verder volgens het advies van de advocaat.

¹ NRS: Nederlandse Rechtsbijstand Stichting, gevestigd in Rotterdam, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Rotterdam onder nummer 41128224.

21. Pechhulp

Pechhulp betekent dat u hulp krijgt als u pech heeft. Zo kunt u stil komen te staan met een kapotte motor. Wij helpen u dan door uw auto bijvoorbeeld naar een garage in de buurt te brengen. Hieronder ziet u in welke situaties wij wel en geen hulp bieden.

	Binnen Nederland	Buiten Nederland
Verzekerd	<p>Als uw auto niet meer kan rijden helpt de Allsecur Schadecoach u op de volgende manieren:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wij repareren uw auto als deze binnen een uur te repareren is. Dit doen wij op de plaats waar u stilstaat.• Kan uw auto niet binnen een uur gerepareerd worden? Dan brengen wij deze naar een sleepbedrijf of garage in de buurt. U, uw passagiers en de bagage brengen wij naar een adres in Nederland. Dit adres kiest u zelf.• Wij zetten uw auto veilig weg totdat die kan worden vervoerd.• U krijgt maximaal 2 werkdagen een vervangende auto. Of u krijgt een redelijk bedrag voor de extra reiskosten en verblijfkosten die u maakt.• Wij betalen de reiskosten met openbaar vervoer voor één persoon om de gerepareerde auto op te halen.	<p>Als uw auto niet meer kan rijden helpt de Allsecur Schadecoach u op de volgende manieren:</p> <ul style="list-style-type: none">• Wij repareren uw auto als deze binnen een uur te repareren is. Dit doen wij op de plaats waar u stilstaat.• Kan uw auto niet binnen een uur gerepareerd worden, dan brengen wij deze naar een sleepbedrijf of garage in de buurt. U kiest zelf welk bedrijf dat is.• Kan uw auto niet binnen 48 uur worden gerepareerd? Dan brengen wij uw auto naar een adres in Nederland dat u zelf kiest. Let op: Kost het wegbrengen van uw auto meer dan uw auto waard is? Dan brengen wij uw auto niet weg. U kunt de auto achterlaten in het buitenland. De kosten daarvoor betalen wij wel.• Wij zetten uw auto veilig weg totdat die kan worden vervoerd.• Wij betalen het vervoer van u, uw passagiers en bagage naar het adres waar u moet zijn. Of naar een adres in Nederland dat u zelf kiest. Let op: wij betalen alleen de kosten voor openbaar vervoer.• U krijgt maximaal 30 dagen een vervangende auto. Deze is ongeveer hetzelfde als uw eigen auto. Of u krijgt een redelijk bedrag voor de extra reiskosten en verblijfkosten die u maakt.• Zijn er onderdelen nodig voor de reparatie? En kunnen wij ze in het buitenland niet krijgen? Dan zorgen wij dat deze onderdelen worden opgestuurd. Dit doen wij alleen als de spullen in Nederland op voorraad zijn.• Wij betalen de reis met openbaar vervoer voor één persoon om de gerepareerde auto op te halen.• Heeft u pech met de aanhangwagen en is deze niet binnen 48 uur te repareren? Dan krijgt u maximaal 14 dagen een vervangende aanhangwagen.
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Als u kosten maakt voor hulp waarvoor u geen toestemming heeft van de Allsecur Schadecoach.• Als uw auto niet goed onderhouden is. Bijvoorbeeld als u periodiek onderhoud, servicebeurten en APK-keuringen niet heeft laten doen.	
Eigen risico	€ 0	
Maximale vergoeding per schade	<ul style="list-style-type: none">• Pechhulp: 7 keer per verzekeringsjaar. 5 keer daarvan mag binnen uw eigen woonplaats zijn.• Vervoer van uw auto, veilig wegzetten, wegslepen en vervangend vervoer: 2 keer per verzekeringsjaar voor uw auto en aanhangwagen.	
Bijzonderheden	<ul style="list-style-type: none">• Kan de bestuurder zelf niet meer rijden door een verkeersongeluk of ziekte? En kan niemand anders het besturen overnemen? Dan zorgen wij voor een vervangende chauffeur.• Zit er een aanhangwagen vast aan uw auto? Dan geven wij daarvoor dezelfde hulp als voor uw auto.• De woonplaats is de plaats die u aan ons heeft opgegeven. Dat zijn niet de andere plaatsen die bij dezelfde gemeente horen.	

22. Extra accessoires boven € 2500

Accessoires zijn spullen die niet in of op uw auto zaten toen deze uit de fabriek kwam. Deze zijn later ingebouwd. Bij deze verzekering betalen wij voor schade aan of diefstal van spullen als deze duurder zijn dan € 2500. Hieronder ziet u voor welke schade wij wel en niet betalen.

Verzekerd	Alles wat later is ingebouwd en duurder is dan € 2500. Voorbeelden zijn: <ul style="list-style-type: none">• Navigatiesysteem, geluidsinstallatie, LPG-installatie, trekhaak
Niet verzekerd	<ul style="list-style-type: none">• Accessoires die u volgens de wet niet mag hebben, zoals een apparaat dat flitspalen herkent.• Losse accessoires die u ook buiten uw auto kunt gebruiken. Bijvoorbeeld een los navigatiesysteem, een mobiele telefoon of een draagbare dvd-speler.
Eigen risico	€ 0.
Maximale vergoeding per schade	Op uw polisblad staat welk maximum bedrag u heeft gekozen: <ul style="list-style-type: none">• € 2500 boven op de normale vergoeding van € 2500, of• € 5000 boven op de normale vergoeding van € 2500.

Welke andere regels gelden er voor uw verzekering?

23. Wanneer betalen wij niet voor schade of krijgt u geen hulp?

In de volgende situaties betalen wij niet voor schade of krijgt u geen hulp van ons:

- Als u uw auto gebruikt voor wedstrijden, verhuur, rijles, leasing of om personen tegen betaling te vervoeren.
- Als u de schade met opzet heeft veroorzaakt of roekeloos bent geweest. Of als u daarvoor een ander toestemming gaf.
- Als u bij schade niet meewerkt.
- Als u veranderingen of belangrijke informatie niet aan ons heeft verteld.
- Als u ons ooit met opzet verkeerde informatie heeft gegeven.
- Als de bestuurder niet mag rijden. Bijvoorbeeld omdat hij geen geldig rijbewijs heeft. Of omdat hij meer alcohol, drugs of medicijnen heeft genomen dan volgens de wet mag.
- Als de bestuurder niet meewerkt aan een blaastest, urinetest of bloedproef.
- Als het kenteken van uw auto niet op uw naam of op naam van uw partner staat.

Wij betalen ook niet voor schade en kosten in de volgende situaties:

- Schade die u had voordat uw verzekering begon.
- Schade die u kreeg omdat u uw auto moest afgeven aan de politie.
- Schade door molest. Hiermee bedoelen wij bijvoorbeeld oorlogen, opstanden of andere conflicten. Maar ook binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde acties op verschillende plaatsen in een land.
- Schade door een atoomkernreactie. Bijvoorbeeld een ramp met een kerncentrale.
- Kosten van een vervangende auto die u niet via de Allsecu Schadecoach heeft aangevraagd.
- Schade aan spullen die u volgens de wet niet mag hebben. Bijvoorbeeld een apparaat dat flitspalen herkent.

- Schade aan losse spullen die u ook buiten uw auto kunt gebruiken. Bijvoorbeeld uw navigatiesysteem, uw mobiele telefoon of een draagbare dvd-speler. Wij betalen ook niet als deze spullen worden gestolen of als u ze kwijtraakt.
- Schade die u heeft doordat u uw auto niet kunt gebruiken.
- Schade die u heeft omdat uw auto na de reparatie minder waard is.
- Schade die u heeft omdat u bijzondere afspraken heeft gemaakt. Bijvoorbeeld afspraken over garanties of boetes.
- Schade waarvoor u al geld krijgt van een andere verzekering of volgens een wet. Of schade waarvoor u van een andere verzekering geld zou krijgen als u niet bij ons verzekerd was.

24. Kunnen wij uw premie en voorwaarden veranderen?

Wij kunnen uw premie en de voorwaarden van uw verzekering veranderen. Als wij dat doen, hoort u dat uiterlijk een maand van tevoren. Bent u het niet eens met de verandering? Dan kunt u de verzekering opzeggen. Die stopt dan meteen op de dag dat u opzegt. Wij kunnen uw premie en voorwaarden ook veranderen in de volgende situaties:

- Als u een verkeerd aantal schadevrije jaren heeft opgegeven.
- Als u de verzekering zelf verandert. Bijvoorbeeld als u verhuist, een andere auto verzekert of een andere hoofdbestuurder doorgeeft. De hoofdbestuurder is de persoon die de auto meestal bestuurt. Wij beoordelen de verzekering dan alsof het een nieuwe verzekering is. Het kan ook zijn dat wij uw auto dan niet meer kunnen verzekeren.

25. Wat betalen wij als waarborg in het buitenland?

Als u in het buitenland een ernstig ongeluk krijgt, doet de politie onderzoek. De politie kan daarvoor uw rijbewijs of uw auto afnemen. Of de politie stopt u een tijdje in de cel als het heel ernstig is. In die tijd onderzoeken ze of u straf moet krijgen. De politie, rechter of de overheid van dat land kunnen u dan vragen om tijdelijk een bedrag te betalen. Dat noemen wij een waarborgsom. Wij betalen voor u maximaal € 50.000. Dit betalen wij om u vrij te krijgen of om uw auto of rijbewijs terug te krijgen. U moet de waarborgsom altijd binnen 1 jaar aan ons terugbetalen. Wij overleggen met u hoe dat gaat.

Welke regels gelden er voor uw premie?

26. Hoeveel premie betaalt u?

De premie die u betaalt hangt af van het aantal jaren dat u zonder schade rijdt. Dit noemen wij schadevrije jaren. U krijgt een extra korting op de premie als u schadevrije jaren heeft.

Voor deze korting gelden de volgende regels:

- De korting geldt voor de WA-dekking, Beperkt Casco en Volledig Casco premie. Wij gebruiken de Bonus Malus tabel om vast te stellen hoeveel korting u krijgt. U begint op Bonus Malus trede 8. Daar hoort een kortingspercentage bij. Heeft u een aantal jaren zonder schade gereden? Dan tellen wij dat aantal jaren op bij de Bonus Malus treden en krijgt u dus meer korting. U kunt maximaal 80% korting krijgen. In het landelijke systeem Roy Data zetten verzekeraars informatie over autoverzekeringen. Daarin zoeken wij bij het begin van uw verzekering op hoeveel schadevrije jaren u heeft. Staan er voor u geen schadevrije jaren in? Dan gaan wij ervan uit dat u nog geen schadevrije jaren heeft. Is het aantal schadevrije jaren niet juist? Bel dan uw vorige verzekeraar. Die kan dan het juiste aantal schadevrije jaren in Roy Data zetten.
- Ieder jaar berekenen wij opnieuw uw korting. Dat doen wij op de datum dat voor uw verzekering een nieuw jaar begint:
 - Heeft u schadevrij gereden? Dan stijgt u 1 trede in de Bonus Malus tabel.
 - Heeft u een schade bij ons gemeld die wij moeten betalen? Dan kijken wij hoeveel schades u afgelopen jaar heeft gemeld. Ook een schade die wij nog niet hebben afgehandeld telt mee. In de Bonus Malus tabel vindt u uw nieuwe kortingspercentage. In de Schadevrije jaren tabel ziet u of uw schadevrije jaren veranderen.

- Heeft u een schade gemeld die is verzekerd onder Beperkt Casco? Dan telt die schade niet mee voor uw Bonus Malus trede en voor uw schadevrije jaren. Dit geldt niet altijd voor ruitschade. Laat ruitschade altijd repareren door een ruithersteller met wie wij samenwerken. Dan telt die schade niet mee voor uw Bonus Malus trede en voor uw schadevrije jaren. Repareert een ander bedrijf uw ruit? Dan gaan uw Bonus Malus trede en schadevrije jaren niet achteruit, maar ze stijgen dat jaar ook niet.
- Heeft u een Bonusgarantie afgesloten? Dan krijgt u bij schade geen lagere Bonus Malus trede. De garantie geldt voor maximaal één schade per verzekeringsjaar. Uw schadevrije jaren passen wij wel aan volgens de Schadevrije jaren tabel. Lees meer over Bonusgarantie in artikel 18.
- U mag schade waarvoor wij hebben betaald, toch nog zelf betalen. Dat moet u dan wel doen binnen twaalf maanden na onze betaling. U krijgt dan weer dezelfde Bonus Malus trede en schadevrije jaren die u had vóór de schade.

27. Hoe betaalt u uw premie?

- U betaalt uw premie vooraf per maand dat u verzekerd bent. U heeft steeds 30 dagen vanaf het begin van die maand om te betalen. Als u per kwartaal of jaar betaalt, gelden deze 30 dagen vanaf het begin van het kwartaal of jaar.
- Betaalt u de eerste premie niet binnen 30 dagen? Dan heeft u de verzekering nooit gehad en betalen wij niets. U krijgt van ons geen brief om u te herinneren aan de betaling.
- Betaalt u uw tweede of volgende premies niet binnen 30 dagen? Dan krijgt u wel een herinneringsbrief van ons. Betaalt u dan niet of maar voor een deel? Dan bent u niet meer verzekerd vanaf de vijftiende dag nadat wij de brief hebben verstuurd.

Bonus Malus tabel

Kortings- percen- tage	BM trede	Zonder schade naar trede	Met 1 schade naar trede	Met 2 schades naar trede	Met 3 of meer schades naar trede
80%	20	20	14	8	1
80%	19	20	14	8	1
79%	18	19	13	7	1
78%	17	18	12	7	1
77%	16	17	11	6	1
76%	15	16	10	6	1
75%	14	15	9	5	1
72,5%	13	14	8	4	1
67,5%	12	13	7	3	1
65%	11	12	6	2	1
62,5%	10	11	6	2	1
60%	9	10	5	1	1
55%	8	9	4	1	1
50%	7	8	3	1	1
40%	6	7	2	1	1
30%	5	6	1	1	1
20%	4	5	1	1	1
10%	3	4	1	1	1
0%	2	3	1	1	1
25% toeslag	1	2	1	1	1

Schadevrije jaren tabel

Aantal schadevrije jaren	Schadevrije jaren in volgende verzekeringjaar:			
	Zonder schade	Met 1 schade	Met 2 schades	Met 3 of meer schades
≥12	+1	6	0	-7
11	12	6	0	-7
10	11	5	-1	-7
9	10	4	-1	-7
8	9	3	-2	-7
7	8	2	-2	-7
6	7	1	-3	-7
5	6	0	-4	-7
4	5	-1	-5	-7
3	4	-2	-6	-7
2	3	-2	-6	-7
1	2	-3	-6	-7
0	1	-4	-7	-7
-1	0	-5	-7	-7
-2	-1	-6	-7	-7
-3	-2	-7	-7	-7
-4	-3	-7	-7	-7
-5	-4	-7	-7	-7
-6	-5	-7	-7	-7
-7	-6	-7	-7	-7

- Betaalt u uw premie niet op tijd? Dan moet u extra kosten betalen. Dat zijn bijvoorbeeld administratiekosten of kosten voor het incassobureau dat wij moeten inschakelen om te zorgen dat u betaalt.
- Wij kunnen ook beslissen dat u anders moet gaan betalen: per kwartaal of per jaar.
- Betaalt u aan ons toch nog alle premies en extra kosten die u nog moest betalen? Dan bent u weer verzekerd op de eerste werkdag nadat wij uw betaling hebben gekregen en goedgekeurd.
- Moet u nog premies en/of extra kosten aan ons betalen? En moeten wij u betalen voor schade? Dan kunnen wij die premies en kosten van dit bedrag aftrekken.

Wanneer en hoe stopt uw verzekering?

28. Wanneer en hoe kunt u uw verzekering stoppen?

- Heeft u een nieuwe verzekering met ons afgesloten? Dan heeft u 14 dagen bedenktijd. In die tijd mag u de verzekering stopzetten. Heeft u al premie betaald? Dan krijgt u die van ons terug.
- Heeft u al langer een verzekering bij ons? Geef dan aan ons door vanaf welke datum u uw verzekering wilt stopzetten. U kunt dit doen per telefoon of e-mail. De datum moet altijd in de toekomst liggen. Ligt de datum niet in de toekomst? Dan zetten wij de verzekering stop vanaf de dag dat u ons meldt dat de verzekering moet stoppen. Als u te veel premie heeft betaald, krijgt u die terug.

29. Wanneer mogen wij de verzekering stoppen?

Wij mogen uw verzekering stoppen in de volgende situaties:

- Als u veel of onduidelijke schades meldt.
- Als uw auto meer dan de helft van het jaar in het buitenland is.
- Als de schadevrije jaren die wij van Roy data ontvangen anders zijn dan de schadevrije jaren die u heeft opgegeven. En als wij volgens deze schadevrije jaren geen verzekering zouden afsluiten.

In deze situaties sturen wij u een brief. Daarin staat dat wij uw verzekering gaan stoppen. U bent dan nog wel 2 maanden bij ons verzekerd. In die tijd kunt u een andere verzekering zoeken.

Wij mogen uw verzekering ook stoppen als u de premie regelmatig te laat betaalt, of maar voor een deel of helemaal niet. Zie hiervoor ook artikel 27.

In de volgende situaties mogen wij uw verzekering meteen stoppen:

- Als u ons met opzet verkeerde informatie heeft gegeven toen u de verzekering afsloot.
- Als u met opzet heeft gelogen over een schade.
- Als u ons bedriegt.

Wij sturen u dan een brief. Uw verzekering stopt op de dag dat wij deze brief versturen.

Wat spreken wij nog meer met elkaar af?

30. Wat mag u verwachten van ons?

U mag het volgende altijd van Allsecur verwachten:

- Wij hebben respect voor u.
- Wij gaan uit van vertrouwen.
- Wij leven ons in uw situatie in.
- Wij regelen schades snel.

Een nieuw voorstel voor uw verzekering

Een maand voordat uw verzekering stopt, sturen wij u een nieuw voorstel voor uw verzekering. Hierin staat de premie voor het komende jaar. Ook geven wij u een advies over de risico's die u heeft verzekerd. Wilt u niets veranderen? Dan hoeft u niets te doen. U blijft gewoon verzekerd. Uw premie kan wel veranderen. Wilt u uw verzekering wel veranderen? Dan kunt u dit op twee manieren regelen:

- Ga naar www.allsecur.nl, log in op 'Mijn Allsecur' en pas uw verzekering aan.
- Bel ons en geef uw veranderingen door.

31. Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten het volgende van u:

- U bent redelijk.
- U gaat goed om met uw spullen.
- U houdt zich aan de wet.
- U geeft schade zo snel mogelijk aan ons door.
- U doet alles om schade zo klein mogelijk te houden.
- U geeft alle informatie door die belangrijk voor ons kan zijn om de schade goed te regelen.
- U geeft ons de goede informatie.
- U doet aangifte bij de politie bij diefstal, inbraak en joyriding.
- U werkt mee zodat wij de schade snel en goed kunnen regelen.
- U betaalt op tijd uw premies.
- U geeft alle veranderingen aan ons door die voor de verzekering belangrijk zijn. Bijvoorbeeld het aantal kilometers dat u per jaar rijdt, een verhuizing of een andere hoofdbestuurder van de auto.

32. Wat doet u als u een klacht heeft?

Heeft u een klacht? Of bent u het niet eens met een beslissing van een van onze medewerkers? Neem dan contact met ons op. Dan bespreken wij het. Wij komen er graag samen met u uit. Als dat niet lukt, kunt u een klacht indienen bij onze directie. Bent u daarna niet tevreden over onze oplossing? Dan kunt u met uw klacht naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl) of naar de rechter gaan.

Onze vergunningen

De Autoriteit Financiële Markten (AFM) houdt een register bij van vergunningen die financiële dienstverleners zoals Allsecur hebben gekregen. U vindt in dit register meer informatie over de vergunningen die wij hebben (www.afm.nl).

Ons AFM-vergunningsnummer is: 12017252.

33. Privacy en uw persoonlijke gegevens

Als u een verzekering aanvraagt, vragen wij een aantal dingen aan u. Deze informatie gebruiken wij om uw verzekering goed te keuren en u goed te verzekeren. Wij gebruiken uw gegevens ook voor onderzoeken, om fraude te verminderen of voorkomen en om ons te kunnen houden aan de wet. Wij houden ons daarbij aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Op www.verzekeraars.nl leest u alles over deze gedragscode. Vindt u dat wij iets hebben gedaan dat tegen de regels van de code is? Vertel het ons. Komt u er met ons niet uit, meld het dan bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (www.kifid.nl).

Telefoongesprekken opnemen

Wij kunnen de telefoongesprekken met u opnemen. Zo kunnen wij achteraf nog met u nagaan welke afspraken wij hebben gemaakt. Dat voorkomt onnodige administratiekosten en misverstanden. Ook gebruiken wij de opnames van de telefoongesprekken om onze medewerkers te trainen.