

# Algemene voorwaarden

## Voorwaarden

### Algemeen (DLP-AV-01-191)

Klik op de vraag om  
het antwoord te lezen

#### Inhoud

#### Algemeen

1. Wie is de verzekeringnemer? \_\_\_\_\_ 2
2. Bij wie heeft u de verzekering afgesloten? \_\_\_\_\_ 2

#### Begin en einde van de verzekering

3. Hoe lang duurt een verzekering? \_\_\_\_\_ 3
4. Wanneer mag u een verzekering stoppen? \_\_\_\_\_ 3
5. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen zonder opzegtermijn? \_\_\_\_\_ 3
6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn? \_\_\_\_\_ 3

#### Niet verzekerd binnen de verzekering

7. Wanneer is schade niet verzekerd? \_\_\_\_\_ 4
8. Bent u verzekerd tegen terrorisme? \_\_\_\_\_ 4

#### Premie voor uw verzekering

9. Wat zit er in de premie? \_\_\_\_\_ 5
10. Hoe hoog is uw premie? \_\_\_\_\_ 5
11. Wanneer krijgt u de nota van een automatische incasso? \_\_\_\_\_ 5
12. Wanneer moet de premie op onze rekening staan? \_\_\_\_\_ 5
13. Wanneer heeft u te laat betaald? \_\_\_\_\_ 5
14. Wat als u 1 premiebetaling overslaat? \_\_\_\_\_ 5
15. Wat zijn de gevolgen als u te laat betaalt? \_\_\_\_\_ 6
16. Wat als u de eerste premie niet betaalt? \_\_\_\_\_ 6

#### Aanpassen van uw verzekering

17. Wanneer mogen wij de premie of de voorwaarden aanpassen? \_\_\_\_\_ 7
18. Wat als wij de premie of voorwaarden aanpassen? \_\_\_\_\_ 7

#### Privacy

19. Aan wie geeft u uw gegevens? \_\_\_\_\_ 8
20. Waarvoor gebruiken wij uw gegevens? \_\_\_\_\_ 8
21. Wat mogen wij nog meer met uw gegevens? \_\_\_\_\_ 8
22. Welke gegevens gebruiken wij van u? En waar leest u meer informatie over uw rechten? \_\_\_\_\_ 8
23. Welk adres gebruiken wij? \_\_\_\_\_ 8

#### Klachten over uw verzekering

24. Wat doet u met een klacht? \_\_\_\_\_ 9
25. Welk recht is van toepassing op deze verzekering? \_\_\_\_\_ 9

#### Begrippen

---

# Algemeen

## 1. **Wie is de verzekeringnemer?**

### **Met wie wij deze verzekering afsluiten.**

- De verzekeringnemer = u.
  - U sluit de verzekering af.
  - U betaalt de premie.
  - U kunt de verzekering stoppen.
  - U kunt vragen de verzekering aan te passen.
- De gegevens van de verzekeringnemer staan op het polisblad.

## 2. **Bij wie heeft u de verzekering afgesloten?**

### **Bij Achmea Schadeverzekeringen N.V.**

- Achmea Schadeverzekeringen = wij.

---

## Begin en einde van de verzekering

### 3. Hoe lang duurt een verzekering?

#### Tot de verlengingsdatum.

- De verlengingsdatum staat op het polisblad.
  - De verzekering wordt automatisch 1 jaar verlengd op de verlengingsdatum.

#### Of tot u de verzekering stopt.

### 4. Wanneer mag u een verzekering stoppen?

#### Elke dag.

- Per telefoon: (055) 579 8000.
- Via Opzeggen op onze site [centraalbeheer.nl](https://centraalbeheer.nl).

Teveel betaalde premie krijgt u terug.

### 5. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen zonder opzegtermijn?

#### U betaalt uw premie niet op tijd.

- Wij mogen alle verzekeringen stoppen, die op het polisblad staan.
- Niet betaalde premie blijft u schuldig.

#### U of een verzekerde pleegt fraude.

- Wij mogen alle verzekeringen stoppen, die op het polisblad staan.
- U moet uitkeringen en kosten terugbetalen.
- U krijgt geen premie terug.
- Wij mogen de fraude doorgeven aan de politie.
- Wij mogen de fraude registreren.
  - Alle verzekeraars in Nederland kunnen dit zien.

Bij [Begrippen](#) ziet u wat wij onder fraude verstaan.

#### U meldt een belangrijke verandering.

- Wij mogen de verzekering waarvoor de verandering geldt, stoppen.
- Te veel betaalde premie krijgt u terug.

Bij de verschillende verzekeringen leest u wat belangrijke veranderingen zijn.

### 6. Wanneer mogen wij een verzekering stoppen met 2 maanden opzegtermijn?

#### Als wij een schade hebben betaald.

- Tot 30 dagen na een betaling mogen we laten weten dat de verzekering stopt.
- Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.
- Wij mogen alleen de verzekering stoppen waarvoor we schade hebben betaald.

#### Als wij een schade hebben afgewezen.

- Tot 30 dagen na de afwijzing mogen we laten weten dat de verzekering stopt.
- Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.
- Wij mogen alleen de verzekering stoppen waarvoor we de schade hebben afgewezen.

#### In bijzondere gevallen.

- Wij moeten aangeven waarom het redelijk is dat de verzekering stopt.
  - Bijvoorbeeld omdat u vaak schade heeft.
  - Bijvoorbeeld omdat u niet meewerkt aan een onderzoek dat wij doen.
  - Bijvoorbeeld omdat u voor ons belangrijke informatie niet geeft terwijl wij er om vragen.
- Wij mogen ook alle andere verzekeringen stoppen, die op het polisblad staan.

#### Op een verlengingsdatum.

- De verlengingsdatum staat op het polisblad.

Te veel betaalde premie krijgt u in al deze gevallen terug.

---

## Niet verzekerd binnen de verzekering

Hieronder staan de algemene gevallen waarin een schade niet is verzekerd. Deze gelden voor alle verzekeringen op het polisblad. Per verzekering zijn er aanvullende situaties waarin een schade niet is verzekerd. Deze aanvullende situaties vindt u in de voorwaarden van de verschillende verzekeringen.

### 7. Wanneer is schade niet verzekerd?

#### Schade door ernstige conflicten (molest).

Bij ernstige conflicten, zoals een oorlog, kunnen veel gewonden vallen. De schade die dan ontstaat, is groter dan verzekeraars kunnen betalen. Daarom is er bij ernstige conflicten geen uitkering.

- Met ernstige conflicten bedoelen we geen voetbalrellen of grote feesten.
- Ernstige conflicten zijn bij alle verzekeraars uitgesloten.
- Wij volgen de omschrijving van het Verbond van Verzekeraars.

Bij [Begrippen](#) vindt u de volledige omschrijving.

#### Schade door atoomkernreacties.

- En alles wat daarmee te maken heeft.
- Het maakt niet uit hoe de reactie is ontstaan.
- Wel verzekerd is schade door radioactieve stoffen buiten een kerninstallatie als de verantwoordelijke daarvoor de juiste vergunningen heeft.
  - Niet verzekerd als een ander aansprakelijk is voor de schade.

#### U of een verzekerde pleegt fraude.

- Wij hoeven dan niets te betalen.
  - Behalve als de wet zegt dat we wel moeten betalen.

Bij [Begrippen](#) ziet u wat wij onder fraude verstaan.

#### U of een verzekerde houdt zich niet aan deze voorwaarden.

- En dit is voor ons nadelig.

### 8. Bent u verzekerd tegen terrorisme?

#### Ja, alleen als de schade verzekerd is.

- En als wij de schade terugkrijgen van NHT
  - NHT = Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden
  - Een besluit van de NHT is bindend voor u en voor ons.
  - Bij een aanslag is er maximaal 1 miljard euro voor alle slachtoffers.

Bij [Begrippen](#) vindt u een uitleg van de NHT en terrorisme.

---

## Premie voor uw verzekering

### 9. Wat zit er in de premie?

- De premie voor alle verzekeringen, die op het polisblad staan.
- Assurantiebelasting.
- Eventuele kosten als u per maand betaalt.

U betaalt de hele jaarpremie vooruit. Tenzij u kiest voor maandbetaling.

### 10. Hoe hoog is uw premie?

**Uw premie staat in de nota.**

- De nota vindt u in uw persoonlijke klantomgeving: Mijn Centraal Beheer ([centraalbeheer.nl](https://centraalbeheer.nl)).

### 11. Wanneer krijgt u de nota van een automatische incasso?

**Voor de jaarlijkse verlengingsdatum.**

U krijgt de nota 14 dagen voor de incassodatum.

- Tenzij ons dit door overmacht niet lukt.
- Tenzij er iets verandert vlak voor de incassodatum.

**Als er iets verandert.**

- Als het bedrag verandert.
- Als de incassodatum verandert.
- Als de betaaltermijn verandert.

### 12. Wanneer moet de premie op onze rekening staan?

**Op het moment dat in de nota staat.**

- U krijgt een herinnering.
- Na de herinnering heeft u nog 14 dagen om te betalen.
- Na die 14 dagen kunnen wij juridische stappen ondernemen.

### 13. Wanneer heeft u te laat betaald?

**Als de premie 14 dagen na de herinnering niet op onze rekening staat.**

- De hele premie moet op onze rekening staan.

### 14. Wat als u 1 premiebetaling overslaat?

**Ook dan bent u te laat met betalen.**

- Ook als u volgende premies wel betaalt.

---

## Premie voor uw verzekering

### 15. Wat zijn de gevolgen als u te laat betaalt?

#### Wij mogen de achterstallige premie in 1 keer opeisen.

- Wij mogen de achterstallige premie verrekenen met een schade die u heeft.
  - Is de schade lager dan de achterstallige premie? Dan blijft u verplicht om de rest van de achterstallige premie te betalen.
- Voor alle verzekeringen, die op het polisblad staan.

#### Wij mogen een procedure starten bij de geschillencommissie Stichting e-Court.

- Voor het innen van niet betaalde premie.
- U kunt bezwaar maken tegen een procedure bij Stichting e-Court.
  - Binnen een maand nadat u opgeroepen bent.
  - Maakt u bezwaar? Dan volgt een procedure bij de rechter.
  - Kijk op [e-court.nl](http://e-court.nl) voor de regels die gelden voor een procedure bij e-Court.

#### Wij mogen alle verzekeringen stoppen, die op het polisblad staan.

- Niet betaalde premie blijft u schuldig.

#### Wij mogen u registreren als wanbetaler.

- Alle verzekeraars van de Achmea Groep kunnen dit inzien.

#### U betaalt rente en incassokosten.

### 16. Wat als u de eerste premie niet betaalt?

#### Dan komt er geen verzekering tot stand.

- Wij stoppen de verzekering met terugwerkende kracht.
- U bent dan nooit verzekerd geweest.

---

## Aanpassen van uw verzekering

### 17. Wanneer mogen wij de premie of de voorwaarden aanpassen?

#### Als de consumentenprijzen veranderen.

- Wij mogen aanpassen op de verlengingsdatum.
- Wij volgen de indexen van het Centraal Bureau voor de Statistiek.

#### Als er voor ons een reden is om de premie of voorwaarden aan te passen.

- Wij mogen aanpassen op de verlengingsdatum.
- Bijvoorbeeld omdat we erg veel schades hebben.

#### Als uw situatie verandert.

- Belangrijke veranderingen meldt u direct.
  - Bij de verschillende verzekeringen leest u wat belangrijke veranderingen zijn.

#### Als wij dit doen voor een groep klanten of een groep verzekeringen.

- Wij mogen aanpassen op ieder moment van het jaar.
- Voor de hele groep op dezelfde manier.
- Voor de hele groep op het zelfde moment.
- Alleen in bijzondere gevallen.

### 18. Wat als wij de premie of voorwaarden aanpassen?

U mag de verzekering elke dag stoppen.

---

# Privacy

## 19. Aan wie geeft u uw gegevens?

### De Achmea Groep.

- Centraal Beheer is onderdeel van de Achmea Groep.
- Achmea B.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van uw gegevens.

## 20. Waarvoor gebruiken wij uw gegevens?

- Om overeenkomsten met u aan te gaan en uit te voeren.
- Om u producten en diensten te leveren.
- Om producten en diensten te verbeteren.
- Om risico's in te schatten.
- Om onderzoek te doen naar uw kenmerken en voorkeuren.
  - Zoals statistisch of marktonderzoek.
  - Bijvoorbeeld om u op het juiste moment een persoonlijk aanbod te kunnen doen.
- Om wetenschappelijk onderzoek te doen.
- Om te zorgen dat de financiële sector veilig en betrouwbaar blijft.
- Om fraude tegen te gaan.
  - Ook gegevens over u die we op internet vinden.
- Om ons aan de wet te houden.
- Om u informatie te geven over onze andere producten en diensten.
- Om bij te houden hoe en wanneer wij contact met u hebben. Bijvoorbeeld:
  - Om de communicatie te verbeteren.
  - Om de medewerkers te coachen en te trainen.
  - Om te achterhalen wat wij met u afgesproken hebben.

## 21. Wat mogen wij nog meer met uw gegevens?

### Doorgeven en gebruiken binnen de Achmea Groep.

### Doorgeven aan en controleren bij andere bedrijven.

- Bijvoorbeeld:
  - Bij Stichting CIS (Stichting Centraal Informatiesysteem).
    - Alle verzekeraars in Nederland kunnen deze gegevens zien.
    - [stichtingcis.nl](http://stichtingcis.nl).
  - Bij het Kadaster.
  - Bij het WOZ-register (Waardering Onroerende Zaken).
  - Bij de RDW (Rijksdienst voor Wegverkeer).
  - Bij zakelijke partners.
    - Bijvoorbeeld onze leveranciers, schadeherstelbedrijven of expertise bureaus.

### Wij verkopen uw gegevens niet.

## 22. Welke gegevens gebruiken wij van u? En waar leest u meer informatie over uw rechten?

### Op de website [centraalbeheer.nl/privacy](http://centraalbeheer.nl/privacy).

### Of stuur een brief aan Centraal Beheer.

- Afdeling Relatie Administratie, Postbus 9150, 7300 HZ Apeldoorn.
- Het gebruik van gegevens hangt af van het product of de dienst.

## 23. Welk adres gebruiken wij?

### Het laatste adres dat bij ons bekend is.

- Geef door als uw huisadres verandert.
- Geef door als uw postadres verandert.
- Geef door als uw e-mail verandert.



---

## Klachten over uw verzekering

### 24. Wat doet u met een klacht?

**Een klacht over Achmea Rechtsbijstand legt u voor aan Achmea Rechtsbijstand.**

- Bijvoorbeeld een klacht over een jurist, over de afwijzing van een zaak of over de communicatie.
- Per telefoon: (088) 462 2445.
- Per e-mail: [klachtenteam@achmearechtsbijstand.nl](mailto:klachtenteam@achmearechtsbijstand.nl).
- Per post: Klachtenteam Stichting Achmea Rechtsbijstand, Postbus 4116, 7320 AC Apeldoorn.

**Andere klachten legt u voor aan ons.**

- Via onze site [centraalbeheer.nl](http://centraalbeheer.nl).
- Per post: Centraal Beheer, Afdeling Klachtenservice, Postbus 9150, 7300 HZ Apeldoorn.
- Per telefoon: (055) 579 8000.

**Leg uw klacht voor aan het KIFID als er een meningsverschil blijft.**

(KIFID = Klachten Instituut Financiële Dienstverlening).

- Via hun site: [kifid.nl](http://kifid.nl).
- Per post: KIFID, Postbus 93257, 2509 AG Den Haag.
- Per telefoon: (0900) 355 2248.

**U kunt een klacht altijd aan de rechter voorleggen.**

### 25. Welk recht is van toepassing op deze verzekering?

Het Nederlands recht.

---

## Begrippen

### Ernstige conflicten (molest)

#### **Gewapend conflict.**

Een conflict tussen staten of georganiseerde groepen waarbij wapens worden gebruikt. (Ook acties van de vredesmacht van de Verenigde Naties).

#### **Burgeroorlog.**

Een min of meer georganiseerde strijd tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.

#### **Opstand.**

Georganiseerd verzet met geweld tegen het openbaar gezag.

#### **Binnenlandse onlusten.**

Min of meer georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.

#### **Oproer.**

Een min of meer gewelddadige actie tegen het openbaar gezag.

#### **Muiterij.**

Een min of meer georganiseerde gewelddadige actie van leden van een groep tegen hun leiders.

Met deze omschrijvingen sluiten wij aan bij de omschrijving van het Verbond van Verzekeraars (gedeponeerd 2 november 1981, nummer 136/1981 rechtbank Den Haag).

### Fraude

U of een verzekerde vertelt niet de waarheid of vertelt niet alles met de opzet om:

- Of een (hogere) vergoeding van ons te krijgen.
- Of een nieuwe verzekering bij ons af te sluiten.
- Of een bestaande verzekering bij ons te houden.

### NHT

Verzekeraars hebben in 2003 de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT) opgericht. Wij hebben het terrorismerisico bij de NHT herverzekerd.

Op deze herverzekering is het Protocol Afwikkeling Claims van toepassing. Dit protocol kunt u downloaden op [terrorismeverzekerder.nl](http://terrorismeverzekerder.nl).

### Terrorisme

Schade door:

- Een aanslag met politiek, religieus of ideologisch doel waarbij sprake is van geweld of besmetting via ziektekiemen/schadelijke stoffen.
- Maatregelen om zo'n aanslag te voorkomen of de gevolgen te beperken.



# Contact met Apeldoorn?



## Stuur een e-mail

reactie@centraalbeheer.nl



## Chat met ons

Dat kan eenvoudig via onze app.



## Stuur een brief

Centraal Beheer, Postbus 9150, 7300 HZ Apeldoorn



## Bel 'Even Apeldoorn' (055) 579 8000

Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 16.30 uur. Wij helpen u graag verder.

[centraalbeheer.nl](https://www.centraalbeheer.nl)