



**SAA Assuradeuren**

**Algemene voorwaarden**

SAA.ALG.2024.01

Wij vinden het belangrijk dat u weet wat u kunt verwachten als u bij ons een verzekering afsluit. In deze voorwaarden staan welke afspraken tussen u en ons. Er staat ook wat er gebeurt als u een afspraak niet nakomt. Zo weet u precies waar u aan toe bent.

De Algemene voorwaarden zijn de spelregels die gelden voor alle verzekeringen. Voor elke verzekering in uw pakket gelden aanvullende productvoorwaarden. In de productvoorwaarden van uw verzekering leest u waar u voor verzekerd bent. Soms is er ook extra informatie in de clausules of op uw polis opgenomen. Samen vormen deze documenten de inhoud van de verzekeringsovereenkomst.

#### **Heeft u vragen?**

Bel dan naar uw verzekeringsadviseur. Het telefoonnummer vindt u op uw polis.

#### **Hoe geeft u een schade door?**

Heeft u schade? Geef dit dan zo snel mogelijk door. Dat kan op verschillende manieren:

- U kunt bellen naar uw verzekeringsadviseur. Het telefoonnummer vindt u op uw polis.
- U kunt de schade schriftelijk of online doorgeven met een schadeformulier. Het schadeformulier vindt u op de website van uw verzekeringsadviseur zoals aangegeven op uw polis. Of ga naar [www.saa.nl](http://www.saa.nl).

## Inhoud

1	Algemeen .....	5
1.1	Wat bedoelen wij met u en ons? .....	5
1.2	Wat mag u van ons verwachten? .....	5
1.3	Wat verwachten wij van u? .....	5
1.4	Wat geldt bij een pakket? .....	5
1.5	Waaruit bestaat de verzekering? .....	5
1.6	Wat als de schade kan worden vergoed door anderen? .....	5
1.7	Welke recht is van toepassing? .....	6
2	Begin en einde van de verzekering .....	6
2.1	Wanneer begint uw verzekering? .....	6
2.2	Tot wanneer is uw verzekering geldig? .....	6
2.3	Wanneer kunt u de verzekering(en) opzeggen? .....	6
2.4	Wanneer kunnen wij uw verzekering stoppen? .....	6
2.5	Wanneer stopt de verzekering zonder opzegging? .....	7
3	Premie .....	7
3.1	Op welk moment betaalt u de premie? .....	7
3.2	Op welke manier betaalt u de premie? .....	7
3.3	Hoe snel moet u betalen? .....	8
3.4	Wat zijn de gevolgen als u niet, niet tijdig en/of niet volledig betaalt? .....	8
4	Niet verzekerd .....	8
4.1	Schade door ernstige conflicten (molest) .....	8
4.2	Schade door aardbeving, vulkanische uitbarsting .....	8
4.3	Schade door atoomkernreacties .....	9
4.4	U pleegt fraude .....	9
4.5	Schade door opzet .....	9
4.6	U heeft een betalingsachterstand .....	10
4.7	U houdt zich niet aan uw verplichtingen .....	10
4.8	Schade door (voorbereiding op) criminele activiteiten .....	10
4.9	Sanctiewet- en regelgeving .....	10
4.10	Bent u verzekerd voor schade door terrorisme? .....	11
5	Verplichtingen bij schade .....	11
5.1	Wat zijn uw plichten als u schade heeft? .....	11
5.2	Wat gebeurt er als u zich niet houdt aan de plichten bij schade? .....	11
5.3	Hoe lang kunt u nog reageren als wij een schade niet vergoeden? .....	12
6	Aanpassen van premie, voorwaarden of kortingen .....	12
6.1	Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden wijzigen? .....	12
6.2	Hoe informeren wij u over de verandering van uw verzekering(en)? .....	12
6.3	Zijn er wijzigingen uitsluitend ten gunste van de verzekeringnemers? .....	12

6.4	Wanneer kunt u uw verzekering(en) stoppen?.....	12
7	Belangrijke wijzigingen.....	12
7.1	Welke wijzigingen moet u of uw nabestaande aan ons ons doorgeven?.....	12
7.2	Heeft u geen belang meer bij de verzekering? .....	13
7.3	Woont u niet meer in Nederland? .....	13
7.4	Meldt u een wijziging niet of niet op tijd? .....	13
8	Persoonsgegevens .....	13
8.1	Hoe komen wij aan persoonsgegevens? .....	13
8.2	Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens? .....	14
8.3	Wanneer geven wij persoonsgegevens door aan anderen? .....	14
8.4	Volgens welke gedragscode verwerken wij persoonsgegevens? .....	14
9	Klachten .....	14
9.1	Bent u niet tevreden over ons product of onze dienstverlening?.....	14
9.2	Bent u niet tevreden met onze oplossing? .....	14
	Begrippenlijst.....	15

# 1 Algemeen

## 1.1 Wat bedoelen wij met u en ons?

In deze voorwaarden leggen wij vast welke afspraken er gelden tussen u en ons. Met 'u' bedoelen wij alle personen die bij ons verzekerd zijn. Als een bepaling niet voor alle verzekerden maar alleen voor de verzekeringnemer geldt, spreken we van 'u als verzekeringnemer'. Met 'verzekeringnemer' bedoelen wij de persoon die de verzekering bij ons heeft afgesloten en die de premie moet betalen.

Met 'ons', 'we' of 'wij' bedoelen wij SAA Assuradeuren, gevolmachtigde van verzekeraars. Wij zijn ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten in het WFT-vergunningregister. Ons vergunningnummer is 12011217. Wij zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24125335.

Wij vertegenwoordigen de verzekeraars die worden genoemd op uw polis.

## 1.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij u met respect behandelen, de verzekerde schade vergoeden, herstellen of hulp en bijstand verlenen zoals is afgesproken. Wij helpen u zo snel mogelijk.

## 1.3 Wat verwachten wij van u?

Het is belangrijk dat u ons bij het afsluiten van de verzekering juiste en volledige informatie geeft. Dit wordt ook wel de 'mededelingsplicht' genoemd.

Wij verwachten van u dat u zorgvuldig met uw bezittingen omgaat. Ook verwachten wij dat u zich aan de wet houdt. En dat u er alles aan doet om schade te voorkomen.

Heeft u schade? Dan moet u zich aan de afspraken houden die in het artikel 'Wat zijn uw plichten als u schade heeft' zijn beschreven.

## 1.4 Wat geldt bij een pakket?

Als u een verzekering afsluit, wordt deze onderdeel van een pakket. Een pakket bestaat uit één of meer verzekeringen. Een pakket kan uit verzekeringen van verschillende verzekeraars bestaan. U ontvangt een pakketoverzicht. Hierop staan de verzekeringen die bij uw pakket horen.

## 1.5 Waaruit bestaat de verzekering?

De voorwaarden van uw verzekering staan in drie documenten:

- De polis en alle informatie en clausules die daarop staan.
- De productvoorwaarden van de verzekering die u heeft afgesloten.
- Deze Algemene Voorwaarden.

Het kan gebeuren dat deze documenten elkaar tegenspreken. In dat geval volgen we de volgende regels:

- Staat er informatie in de clausules of op uw polis die afwijkt van de productvoorwaarden of de Algemene voorwaarden? Dan geldt de informatie die op uw polis met de clausules staat.
- Staat er informatie in de productvoorwaarden die afwijkt van de algemene voorwaarden? Dan gelden de productvoorwaarden.

## 1.6 Wat als de schade kan worden vergoed door anderen?

Een schade kan door anderen vergoed worden. In dat geval geldt het volgende: wij vergoeden geen schade die u kunt ontvangen:

- Via een wet, een regeling of een voorziening;
- Via een bestaande garantieregeling;
- Via een andere verzekering van u als verzekeringnemer of van een ander.

Wij vergoeden geen schade of kosten die onder een andere verzekering verzekerd zijn of verzekerd zouden zijn als u de verzekering bij ons niet had afgesloten. Dan geldt deze 'Na-u-bepaling'. Deze bepaling is vooral van belang voor verzekeraars die de schade op elkaar verhalen als de schade door beide verzekeringen kan worden vergoed.

Wij vergoeden alleen de schade of kosten die op de andere verzekering niet vergoed worden wanneer de schade hoger is dan het bedrag waarvoor u bij de andere verzekeraar bent verzekerd. Wij vergoeden niet uw eigen risico op de andere verzekering.

### 1.7 Welke recht is van toepassing?

Voor al onze voorwaarden geldt het Nederlandse recht.

## 2 Begin en einde van de verzekering

Op uw polis staat de ingangsdatum en de contractvervaldatum van de verzekering.

### 2.1 Wanneer begint uw verzekering?

U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum die op uw polis staat bij de betreffende verzekering.

Heeft u een verzekering aangevraagd? Dan heeft u als verzekeringnemer 14 dagen bedenktijd vanaf de dag waarop u de polis van uw verzekering heeft ontvangen. Binnen die periode heeft u het recht om uw verzekering te ontbinden per de ingangsdatum. Wij handelen dan alsof de verzekering nooit heeft bestaan. U hoeft geen reden te noemen.

Maar u kunt de bedenktijd alleen gebruiken als u nog geen schade heeft gemeld. Als u gebruik maakt van de bedenktijd kunt u ook geen schade meer melden.

**Let op:** u kunt alleen een verzekering aanvragen voor schade die op dat moment van afsluiten niet bekend is. Voor schade waarvoor u op het moment van afsluiten al bekend was dat u of een ander die zou krijgen, kunt u geen verzekering aanvragen. Dit principe heet 'vereiste van onzekerheid'.

### 2.2 Tot wanneer is uw verzekering geldig?

Als de verzekering begint, bent u verzekerd tot de contractvervaldatum van de verzekering. Aan het einde van de looptijd van de verzekering verlengen wij elk jaar uw verzekering automatisch met weer één jaar. Dit doen wij per de contractvervaldatum die op uw polis staat. Bent u het niet eens met de verlenging? Dan kunt u de verzekering opzeggen. In het volgende artikel leest u hoe u dat doet.

### 2.3 Wanneer kunt u de verzekering(en) opzeggen?

U kunt uw verzekering(en) dagelijks opzeggen.

- Dat doet u als verzekeringnemer via een brief of e-mail. Er is geen opzegtermijn. De verzekering stopt op de dag die u aangeeft. Ontvangen wij uw opzegging pas na die dag, dan stopt de verzekering op de dag waarop wij de opzegging ontvangen. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.
- U kunt de verzekering ook opzeggen als u geen belang meer hebt bij de verzekering. Bijvoorbeeld bij verkoop van uw woning of auto. Geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door. De verzekering stopt op het moment dat u geen belang meer hebt. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

### 2.4 Wanneer kunnen wij uw verzekering stoppen?

In de volgende gevallen mogen wij uw verzekering(en) stoppen:

- Aan het einde van de looptijd van de verzekering. Als wij dit doen laten wij u dit minimaal een maand voor het einde van de looptijd weten.
- Wij kunnen de verzekering stoppen als het risico wijzigt en wij dat gewijzigde risico niet willen verzekeren.
- U heeft ons toen u de verzekering afsloot of tijdens de looptijd van de verzekering opzettelijk onjuiste of onvolledige informatie gegeven met de bedoeling om ons te misleiden. Dan kunnen wij deze verzekering direct stopzetten. Dat geldt ook voor alle andere verzekeringen die u bij ons heeft. Ook als

het gaat om een verzekering waarbij u niet heeft gehandeld met het opzet om ons te misleiden. U krijgt geen premie terug.

- U heeft ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen u de verzekering afsloot of tijdens de looptijd van de verzekering. Maar als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij uw verzekering niet hebben geaccepteerd. Dan kunnen wij deze verzekering stopzetten met een opzegtermijn van 2 maanden. U krijgt geen premie terug.
- U heeft een belangrijke wijziging niet of niet op tijd gemeld. Wij mogen de verzekering waarvoor de wijziging geldt dan stoppen. Als de schade nog niet is ontstaan, dan geldt voor ons een opzegtermijn van 2 maanden. Heeft u te veel premie betaald, dan krijgt u die terug. Als de schade wel al is ontstaan, dan is de verzekering automatisch gestopt 30 dagen na de dag van de wijziging.
- Door uw gedrag is er sprake van een vertrouwensbreuk. Bijvoorbeeld als u gewelddadig bent, ons bedreigt of intimideert, medewerkers ongewenst behandelt of onze eigendommen beschadigt. Dan kunnen wij deze verzekering direct stopzetten. U krijgt geen premie terug. Is het vertrouwen dusdanig beschadigd, dat ook niet van ons kan worden verwacht dat wij de andere verzekeringen voortzetten? Dan kunnen wij uw andere verzekeringen ook stopzetten. Wij doen dat met een opzegtermijn van 2 maanden, tenzij de verzekering eerder stopt door het einde van de looptijd van de verzekering.
- U heeft de eerste premie niet of niet op tijd betaald, dan komt er geen verzekering tot stand en stoppen wij de verzekering met terugwerkende kracht. Een aanmaning is daarvoor niet nodig.
- U heeft de vervolgpremie niet, niet volledig of niet op tijd betaald. Wij stoppen de verzekering dan nadat wij u hebben aangemaand en u dan nog steeds niet betaald heeft.
- U heeft fraude gepleegd. Wij kunnen deze direct stopzetten. Dat geldt ook voor alle andere verzekeringen die u bij ons heeft. Ook als het gaat om een verzekering waarbij u niet fraudeleus heeft gehandeld. U krijgt geen premie terug.
- U staat op een sanctielijst. De verzekering stopt op de datum van vermelding op de sanctielijst. U krijgt geen premie terug.
- U heeft bovenmatig veel schade geclaimd. Wij kunnen dan na onderzoek naar de oorzaken van de schades de verzekering stoppen. Er geldt voor ons dan een opzegtermijn van 2 maanden. Heeft u te veel premie betaald, dan krijgt u die terug.
- U heeft een schade gemeld die u met opzet en/of onder invloed van alcohol of drugs of andere bedwelmende stoffen heeft veroorzaakt. Er geldt voor ons dan een opzegtermijn van 2 maanden. U krijgt geen premie terug.
- Als het voorzetten van de verzekering in redelijkheid een onaanvaardbaar groot risico voor ons is. Wij kunnen de door u geclaimde schades in onze beoordeling meewegen. Er geldt voor ons dan een opzegtermijn van 2 maanden.

In alle gevallen ontvangt u van ons een schriftelijke mededeling. Hierin staat waarom en vanaf welke datum de verzekering stopt. Op de datum van de beëindiging door een opzegging van ons, eindigt de dekking om 00:00.

## 2.5 Wanneer stopt de verzekering zonder opzegging?

Nadat wij schriftelijk geïnformeerd worden, stopt de verzekering zonder opzegging:

- Als u geen belang meer heeft bij de verzekering. Bijvoorbeeld bij verkoop van uw woning of auto. Geeft dit dan zo snel mogelijk aan ons door.
- Vanaf het moment dat u failliet bent verklaard. Of vanaf het moment dat op u de Wet schuldsanering natuurlijke personen (Wsnp) van toepassing is verklaard.

Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

## 3 Premie

### 3.1 Op welk moment betaalt u de premie?

De premie inclusief assurantiebelaasting moet u vooraf betalen. Op uw polis staat of u de premie per jaar, halfjaar, kwartaal of per maand betaalt.

### 3.2 Op welke manier betaalt u de premie?

Wij schrijven de premie automatisch af van de rekening van de verzekeringnemer. U heeft hiervoor toestemming gegeven bij het afsluiten van de verzekering. Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch te laten afschrijven? Dan moet u de premie iedere keer vóór de afgesproken datum betalen.



### 3.3 Hoe snel moet u betalen?

#### Automatische incasso

Betaalt u de premie via automatische incasso? Dan schrijven wij de premie af rond de datum waarop u de premie moet betalen. Wij moeten de premie binnen 14 dagen van uw rekening kunnen afschrijven. Lukt dat niet? Bijvoorbeeld omdat u te weinig saldo heeft? Dan ontvangt u een herinnering. Kunnen wij de premie daarna ook niet afschrijven? En betaalt u de premie ook niet op een andere manier binnen 14 dagen? Dan ontvangt u van ons een tweede herinnering. U heeft dan nog eens 14 dagen de tijd om de premie te betalen.

**Let op:** als u de premie die automatisch van uw bankrekening is afschreven door uw bank laat terugboeken nadat u van ons een schade-uitkering heeft ontvangen, dan voldoet u niet aan uw betalingsverplichting en kunnen wij de schade-uitkering van u terugvorderen.

#### Geen automatische incasso

Heeft u ervoor gekozen om de premie niet automatisch af te laten schrijven? Dan moet u de premie zelf aan ons overmaken. U moet dat doen binnen 14 dagen na de datum op de rekening die u van ons ontvangt. Betaalt u de premie niet op tijd? Dan ontvangt u van ons een herinnering. Betaalt u de premie niet binnen 14 dagen? Dan ontvangt u van ons een tweede herinnering. U heeft dan nog eens 14 dagen de tijd om de premie te betalen.

### 3.4 Wat zijn de gevolgen als u niet, niet tijdig en/of niet volledig betaalt?

- Als u de eerste premie niet, niet tijdig en/of niet volledig betaald, dan stoppen wij de verzekering met terugwerkende kracht vanaf de ingangsdatum van de verzekering. Een aanmaning is daarvoor niet nodig.
- Als u de vervolgpremie niet, niet tijdig en/of niet volledig betaald heeft nadat wij u hebben aangemaand, dan wordt de dekking van de verzekering(en) tijdelijk stopgezet. U bent dan niet meer verzekerd vanaf de eerste dag van de periode waarover de premie betaald had moeten worden. En u heeft ook geen recht meer op een vergoeding als u schade heeft. Maar u blijft wel verplicht om de premie te betalen. Betaalt u alsnog de volledige premie? En betaalt u ook de rente en de incassokosten die wij hebben gemaakt om u te laten betalen? Dan gaat de dekking van de verzekering(en) weer in op de volgende dag nadat wij alle openstaande premie, rente en incassokosten hebben ontvangen.
- Wij mogen een procedure starten of maatregelen nemen om onze vordering op u te incasseren. Zowel de (buiten)gerechtelijke kosten komen voor uw rekening.
- Wij mogen de achterstallige premie, eventueel vermeerderd met (vertragings)schade en kosten, verrekenen met een schade-uitkering.
- Wij mogen u registreren als wanbetaler.

## 4 Niet verzekerd

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

### 4.1 Schade door ernstige conflicten (molest)

Is er schade door ernstige conflicten (molest)? Dan is deze schade niet verzekerd.

Bij ernstige conflicten, zoals een oorlog, kan enorme schade ontstaan. De schade die dan ontstaat, is groter dan verzekeraars kunnen betalen. Daarom is schade door ernstige conflicten niet verzekerd.

- Ernstige conflicten zijn bij alle verzekeraars uitgesloten.
- Wij volgen de omschrijving van de term molest die is vastgesteld door het Verbond van Verzekeraars.

### 4.2 Schade door aardbeving, vulkanische uitbarsting

Is er schade door aardbeving of vulkanische uitbarsting? Dan is deze schade niet verzekerd.

Voor zowel de aardbeving als de vulkanische uitbarsting maakt het niet uit of deze verschijnselen door de natuur of menselijk handelen zijn ontstaan.



### 4.3 Schade door atoomkernreacties

Is er schade door atoomkernreacties en alles dat daarmee te maken heeft? Dan is deze schade niet verzekerd.

- Het maakt niet uit hoe de atoomkernreactie is ontstaan.
- Wel verzekerd is schade door radioactieve stoffen buiten een kerninstallatie als de verantwoordelijke daarvoor de juiste vergunningen heeft. Maar dit is niet verzekerd als een derde aansprakelijk is voor de schade.

### 4.4 U pleegt fraude

Wij handelen bij (een vermoeden van) fraude volgens het Protocol Incidentenwaarschuwingssystemen Financiële Instellingen. De volledige tekst leest u op de website van het Verbond van Verzekeraars, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

U pleegt fraude als u bij het aanvragen van een verzekering of tijdens de looptijd van uw verzekering of bij een schade niet de waarheid of niet alles vertelt:

- Om een (hogere) vergoeding van ons te krijgen;
- Of om een verzekering af te sluiten of te houden.

Voorbeelden van fraude zijn:

- Als u meer claimt dan de schade die u heeft geleden;
- Als u bedragen op de nota's of bewijsstukken verandert;
- Als u een reeds uitgekeerd of afgewezen schade, nogmaals opgeeft;
- Als u opzettelijk een schade veroorzaakt en doet alsof het een ongeluk was.

Heeft u ons bij het aanvragen van een verzekering fraude gepleegd? Dan heeft u geen recht op schadevergoeding. Hebben wij al schade vergoed? Dan moet u deze aan ons terugbetalen.

Daarnaast:

- Is ons fraudebeleid zoals vermeld op onze website van toepassing;
- Kunnen wij aangifte doen bij de politie;
- Kunnen wij al uw verzekeringen direct stopzetten als wij fraude ontdekken. U krijgt geen premie terug;
- Kunt u bij ons geen verzekeringen meer afsluiten;
- Moet u de interne en externe kosten van het onderzoek in verband met de fraude aan ons terugbetalen;
- Kunnen wij uw persoonsgegevens opnemen in onze eigen database en in landelijke registers. Andere verzekeraars kunnen deze gegevens inzien via de Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem).
- Kunnen wij u persoonsgegevens bij het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars melden.

### 4.5 Schade door opzet

U hebt geen dekking als u in strijd met het recht met opzet iets doet of niet doet waardoor schade ontstaat. De werkelijke toegebrachte schade is hierbij een te verwachten of normaal gevolg van wat u doet of niet doet. Heeft u geen dekking? Dan heeft u dat ook niet voor de schade die mogelijk later nog ontstaat.

Wij kunnen de verzekering ook stoppen als er sprake is van opzet.

#### In welke gevallen geldt de opzetuitsluiting?

De uitsluiting geldt als u zich maatschappelijk ongewenst of crimineel gedraagt. Dat is in ieder geval zo bij gedragingen die een gevaar voor personen of zaken kunnen opleveren, zoals:

- Brandstichting, vernieling en beschadiging;
- Afpersing, bedrog, oplichting, bedreiging, beroving, verduistering, diefstal en inbraak. Ook als u dat met een computer of ander (technisch) hulpmiddel doet;
- Geweldpleging, mishandeling, doodslag en moord.

Er is sprake van opzet, als u iets doet of niet doet waarbij u:

- De bedoeling heeft schade te veroorzaken (opzet als oogmerk);

- Niet de bedoeling heeft schade te veroorzaken, maar u zeker weet dat er schade ontstaat (opzet met zekerheidsbewustzijn);
- Niet de bedoeling heeft schade te veroorzaken, maar u de aanmerkelijke kans dat er schade ontstaat voor lief neemt. En toch handelt u (niet) zo (voorwaardelijk opzet).

Opzet wordt objectief uit de feiten, omstandigheden en/of uw gedragingen afgeleid.

Deze opzetuitsluiting geldt ook bij:

- Groepsaansprakelijkheid  
Als u niet zelf maar wel iemand in een groep waarvan u deel uitmaakt iets doet of niet doet;
- Alcohol en drugs  
Als u zoveel alcohol, drugs of andere (bedwelmende) stoffen heeft gebruikt dat u uw eigen wil niet meer kon bepalen. Of als iemand in een groep waarvan u deel uitmaakt zoveel alcohol, drugs of andere (bedwelmende) stoffen heeft gebruikt dat hij of zij de eigen wil niet meer kon bepalen.

#### 4.6 U heeft een betalingsachterstand

Heeft u een betalingsachterstand? Dan kan dat gevolgen hebben voor de dekking. U leest hier meer over in het artikel 'Wat zijn de gevolgen als u niet, niet tijdig en/of niet volledig betaalt' van deze voorwaarden.

#### 4.7 U houdt zich niet aan uw verplichtingen

- Heeft u zich niet aan de verzekeringsvoorwaarden gehouden?
- Of doet u iets wat nadelig voor ons kan zijn?
- Of misleidt u ons door bijvoorbeeld onjuiste of onvolledige informatie te geven?

Dan betalen wij niet voor schade die hierdoor is ontstaan.

#### 4.8 Schade door (voorbereiding op) criminele activiteiten

Is er sprake van criminele en/of strafbare activiteiten of met de voorbereiding daarvan? Zijn er bijvoorbeeld criminele activiteiten in de verzekerde woning. Dan betalen wij de schade niet. Ook niet als uw aansprakelijkheid daarmee verband houdt.

Met criminele en strafbare activiteiten bedoelen wij bijvoorbeeld:

- Overtreding van de Opiumwet
- Een misdrijf op grond van de Wet wapens en munitie;
- Mensenhandel;
- Het geven van een andere identiteit aan gestolen voertuigen (omkatten);
- Opslag van gestolen goederen of de handel daarmee;
- Productie, opslag, verkoop of vervoer van verboden goederen, zoals illegaal vuurwerk;
- Een misdrijf tegen de openbare orde.

Het maakt daarbij niet uit:

- Of u hiervan wel of niet op de hoogte was.
- Of de schade hierdoor wel of niet veroorzaakt of ontstaan is.

U bent ook niet verzekerd voor schade die ontstaat terwijl u criminele en strafbare activiteiten en overtredingen pleegt, eraan meedoet, of deze voorbereidt.

#### 4.9 Sanctiewet- en regelgeving

Wij mogen geen zaken doen met personen en geen schade vergoeden als dat in strijd is met de nationale of internationale sanctiewet en sanctieregelgeving. We toetsen achteraf of iemand op de sanctielijst staat. Als blijkt dat u op de sanctielijst staat, komt de overeenkomst niet tot stand. Dit is een opschortende voorwaarde.

En wij mogen uw verzekering per direct stoppen als u op een sanctielijst komt te staan. Wij mogen dan ook uw andere verzekeringen bij ons stoppen.

#### 4.10 Bent u verzekerd voor schade door terrorisme?

De schade die ontstaat door terrorisme kunnen wij soms niet zelf op ons nemen. Daarom hebben wij die herverzekerd bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Voor elk kalenderjaar is maximaal 1 miljard euro beschikbaar voor alle schade die in Nederland ontstaat door terrorisme. Dit maximale bedrag is voor alle verzekeraars die deelnemen aan deze verzekering en alleen voor alle gebeurtenissen waarvoor de verzekering schade vergoedt.

Is de schade die ontstaat door terrorisme in een jaar hoger dan één miljard? Dan stelt de NHT een uitkeringspercentage vast: de NHT besluit hoeveel procent zij vergoedt aan de verzekeraars die aan de verzekering deelnemen.

Krijgen wij minder uitgekeerd omdat de totale schade hoger is dan één miljard per jaar? Dan is ook uw uitkering lager.

Blijft de totale schade onder één miljard, of keert de NHT om andere reden niet aan ons uit? In dat geval keren wij uit zoals staat beschreven in uw polisvoorwaarden.

Wilt u hier meer over weten? Kijk op de website van de NHT voor nieuws en achtergronden: [nht.vereende.nl](http://nht.vereende.nl).

## 5 Verplichtingen bij schade

Schade is al vervelend genoeg. U mag van ons verwachten dat wij u bij schade snel en goed helpen. Daar hebben wij wel uw hulp bij nodig.

### 5.1 Wat zijn uw plichten als u schade heeft?

- Probeer altijd om meer schade te voorkomen of te beperken.
- Meld de schade zo snel mogelijk bij ons. Dan zetten wij direct alles in gang om u te helpen.
- Vul het schadeformulier zo nauwkeurig mogelijk in.
- Werk mee aan onze inspanningen om de schade te onderzoeken en herstellen.
- Geef ons alle informatie die nodig is om de schade of de polisdekking te beoordelen, bijvoorbeeld aankoopnota's en/of foto's. Stuur ons een kopie van uw legitimatiebewijs als wij hierom vragen. Soms vragen wij dit voordat wij een schade vergoeden. Bijvoorbeeld als wij moeten controleren of u op een sanctielijst staat. Zorg er wel altijd voor dat uw BSN-nummer en pasfoto niet zichtbaar zijn op de kopie van uw legitimatiebewijs.
- Werk zo goed mogelijk mee als wij u iets vragen.
- Doe niets waardoor wij benadeeld worden of waardoor wij de schade niet goed kunnen vaststellen of onderzoeken.
- Laat de afhandeling van de schade helemaal aan ons over. Doe geen betaling. Beloof niet aan anderen dat wij een schade vergoeden. Zelfs niet als u denkt dat u aansprakelijk bent.
- Overleg altijd eerst met ons voordat u schade laat herstellen of kosten maakt hiervoor.
- Doe zo snel mogelijk aangifte bij de politie bij een misdrijf of een vermoeden van een misdrijf of een poging daartoe. Bijvoorbeeld bij diefstal, vandalisme, afpersing of gewelddadige beroving.
- Als het gaat om diefstal, verduistering of vermissing van zaken, dan kunnen wij u vragen het eigendomsrecht daarvan aan ons over te dragen. U ontvangt de vergoeding in dat geval nadat u dit heeft gedaan.
- Erken geen schuld of aansprakelijkheid. Daarnaast mag u geen betaling doen of schikking toezeggen.
- Geef aan of de schade ook op een andere verzekering verzekerd is.

Houdt u zich niet aan deze afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan dit invloed hebben op het bedrag dat wij bij schade betalen of leiden tot het beëindigen of aanpassen van uw verzekering.

### 5.2 Wat gebeurt er als u zich niet houdt aan de plichten bij schade?

Wij kunnen beslissen dat wij uw schade niet of niet helemaal vergoeden. Ook kunnen wij de kosten van onderzoek en schadebehandeling bij u of de verzekerde in rekening brengen of de behandeling van de schade stopzetten.

### 5.3 Hoe lang kunt u nog reageren als wij een schade niet vergoeden?

Bent u het niet eens met onze beslissing? Laat ons dat dan weten. Wij lichten ons besluit graag toe. Als u het oneens bent met een beslissing, kunt u dit binnen 3 jaar bij ons melden. De termijn van 3 jaar begint op de dag dat wij u bericht hebben gestuurd over onze beslissing. Daarna heeft u geen recht meer op een schadevergoeding.

## 6 Aanpassen van premie, voorwaarden of kortingen

### 6.1 Wanneer kunnen wij de premie en voorwaarden aanpassen?

Soms is het nodig om de premie en/of de voorwaarden van onze verzekering(en) aan te passen. Dat doen wij dan bij alle verzekeringen van dezelfde soort. Dit doen we dan bij verlenging van de verzekering(en) of tussentijds.

- **Aanpassing bij verlenging van de verzekering(en):**  
Wanneer deze verzekering(en) verlengd worden, kunnen wij de premie en/of voorwaarden aanpassen. De aanpassingen gaan dan in op de eerste dag van de nieuwe looptijd.
- **Aanpassing tijdens de looptijd van de verzekering(en):**  
In bijzondere gevallen kunnen wij genoodzaakt zijn tussentijds de premie en/of voorwaarden aanpassen. Er kan namelijk een situatie ontstaan waarin wij met de aanpassing niet kunnen wachten tot de verzekering(en) verlengd worden: Bijvoorbeeld als een wetswijziging of een besluit van de toezichthouder dit noodzakelijk maakt. Of als het zeer ernstige financiële gevolgen voor ons zou hebben als we de premies en/of voorwaarden niet op tijd wijzigen. Wij doen dat alleen als het echt nodig is en zullen de noodzaak van de wijziging dan goed onderbouwen.
- **Als uw gebruik van de verzekering opvalt:**  
Heeft u bovenmatig veel schade geclaimd? Dan kunnen wij na onderzoek naar oorzaken van de schades en de soort schades, bijvoorbeeld uw premie, voorwaarden, eigen risico en/of kortingen van de verzekering(en) aanpassen. Ook kunnen wij aanvullende voorwaarden stellen en/of preventiemaatregelen verplichten.

### 6.2 Hoe informeren wij u over de aanpassing van uw verzekering(en)?

Wanneer wij de premie en/of voorwaarden aanpassen, laten wij u dat tijdig weten. Voor het ingaan van de aanpassing sturen wij een brief of een e-mail naar u als verzekeringnemer. Wij leggen hierin uit waarom de aanpassing nodig is, wat er precies wordt aangepast en per wanneer.

### 6.3 Zijn er aanpassingen uitsluitend ten gunste van de verzekeringnemers?

Passen wij de Algemene voorwaarden en/of de productvoorwaarden en/of de clausules alleen aan in het voordeel van u? En doen wij dit zonder een premie aanpassing?

Dan is de inhoud van de nieuwe voorwaarden of clausule vanaf de datum van invoering ook voor u van toepassing. Wij hoeven u daarover dus geen brief of e-mail te sturen.

### 6.4 Wanneer kunt u uw verzekering(en) stoppen?

Bent u het niet eens met de aanpassing en wilt u de verzekering stoppen. Dan kunt u als verzekeringnemer ons een brief of e-mail sturen waarin staat dat wij de verzekering moeten stoppen. U als verzekeringnemer doet dit binnen 1 maand na de datum die op het bericht over het aanpassen van de verzekering(en) staat. Stuurt u als verzekeringnemer ons geen brief of e-mail binnen deze termijn van 1 maand? Dan gelden de aanpassingen voor u.

## 7 Belangrijke wijzigingen

### 7.1 Welke wijzigingen moet u of uw nabestaande aan ons ons doorgeven?

Bij het afsluiten van de verzekering geeft u ons informatie over uzelf en de eventuele andere verzekerden. En over wat u wilt verzekeren. Wijzig hier iets in? Geef dit dan binnen 30 dagen aan ons door. Deze wijzigingen kunnen leiden tot het beëindigen of aanpassen van uw verzekering(en). Wij kunnen besluiten om uw premie, voorwaarden, eigen risico en/of kortingen van de verzekering(en) aan te passen. U kunt ons binnen 30 dagen laten weten of u de verzekering wilt stopzetten.

In de productvoorwaarden kunnen specifieke wijzigingen staan die u aan ons moet doorgeven. U moet ons in ieder geval de volgende wijzigingen laten weten:

- U krijgt een nieuw postadres of e-mailadres.
- Uw gezinssituatie verandert. Bijvoorbeeld: u krijgt een kind, of u gaat scheiden, of u overlijdt.
- U gaat activiteiten uitvoeren die als zakelijk gezien kunnen worden. U wordt bijvoorbeeld freelancer of u doet aan fotografie en vraagt hiervoor een vergoeding.
- U wordt failliet verklaard of de rechter gaat akkoord met uitstel van betaling.

## 7.2 Heeft u geen belang meer bij de verzekering?

Heeft u geen belang meer bij de verzekering? Heeft u bijvoorbeeld uw woning verkocht? Of iets anders dat u verzekerd heeft? Of is uw auto gestolen die u bij ons heeft verzekerd? Geef dit dan zo snel mogelijk aan ons door. De verzekering stopt op het moment dat uw geen belang meer hebt. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

## 7.3 Woont u niet meer in Nederland?

Heeft u een particuliere verzekering afgesloten? Dan moet u een geldig woonadres in Nederland hebben. Alleen een postbus is niet genoeg. De verzekering stopt vanaf het moment dat u niet meer in Nederland woont. Heeft u te veel premie betaald? Dan krijgt u die terug.

## 7.4 Meldt u een wijziging niet of niet op tijd?

Heeft u een wijziging niet of niet op tijd gemeld aan ons en is schade ontstaan? Dan ziet u hieronder welke gevolgen voor uw schadevergoeding dit kan hebben:

- Hadden wij de verzekering gestopt als u de wijziging op tijd had gemeld? Of hadden wij door de wijziging de verzekering aangepast en volgens de nieuwe voorwaarden was de schade niet verzekerd? Dan bent u voor deze schade niet meer verzekerd en betalen wij geen schade.
- Zouden wij door de wijziging de verzekering aangepast hebben onder nieuwe voorwaarden? Dan beoordelen wij de schade op basis van de nieuwe voorwaarden.
- Hadden wij door de wijziging de premie verhoogd? Dan vergoeden wij de schade niet helemaal, maar alleen de schade in verhouding met de premie die u heeft betaald. De extra premie en assurantiebelasting vanaf de datum waarop de verandering plaatsvond moet u alsnog betalen.

Heeft u een wijziging niet of niet op tijd gemeld aan ons en is de schade ontstaan? Dan ziet u hieronder welke gevolgen dit voor uw verzekering kan hebben:

- De verzekering eindigt automatisch 30 dagen na de dag van de wijziging.
- Maar zouden wij de verzekering zonder of met aanpassingen voortzetten als u de wijziging op tijd aan ons had gemeld? Dan beëindigen wij de verzekering niet en loopt de verzekering zonder of met aanpassingen door.

Heeft uw een wijziging niet of niet op tijd gemeld aan ons en er is nog geen schade ontstaan? Dan kunnen wij de verzekering stopzetten met een opzegtermijn van 2 maanden. Wij kunnen ook besluiten om uw premie, voorwaarden, eigen risico en/of kortingen van de verzekeringen(en) aan te passen,. U kunt ons binnen 30 dagen laten weten of u de verzekering wilt stopzetten.

# 8 Persoonsgegevens

U kunt erop vertrouwen dat wij zorgvuldig omgaan met alle gegevens die u aan ons verstrekt. Wij houden ons aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Onze regels over hoe wij omgaan met uw gegevens kunt u ook terugvinden in onze privacyverklaring. Deze privacyverklaring vindt u op [www.saa.nl](http://www.saa.nl).

## 8.1 Hoe komen wij aan persoonsgegevens?

Wij vragen u bij de aanvraag of aanpassing van een verzekering of dienst om persoonsgegevens en andere gegevens. Naast de informatie die wij van u krijgen, vragen wij informatie op via externe bronnen die wij betrouwbaar vinden. Voorbeelden van deze externe bronnen zijn de stichting Centraal Informatie Systeem (CIS), het CBS, het RDW, Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (Roy-data), het Kadaster en dienstverleners op het gebied van kredietregistratie.

Volgens de wet is SAA Assuradeuren B.V. verantwoordelijk voor het op de juiste wijze verwerken van uw persoonsgegevens. Of wij ons op de juiste wijze houden aan de wet- en regelgeving wordt getoetst door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

## 8.2 Waarvoor gebruiken wij persoonsgegevens?

We gebruiken persoonsgegevens om:

- De verzekeringsovereenkomst met u aan te gaan en uit te voeren. Hieronder valt ook het inschatten van risico's;
- Uw schade af te handelen;
- Fraude te bestrijden;
- Te kunnen voldoen aan onze wettelijke verplichtingen. Zoals de verplichting om te weten met wie we zaken doen;
- U op de hoogte te houden van onze producten en diensten. In principe gebeurt dit via uw adviseur of bemiddelaar.

## 8.3 Wanneer geven wij persoonsgegevens door aan anderen?

Wij geven uw persoonsgegevens door aan anderen die betrokken zijn bij de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst. Bijvoorbeeld aan hulp- en dienstverleners, experts en herstelbedrijven.

Als u een schade meldt, leggen wij de gegevens van deze schade en uw persoonsgegevens altijd vast bij de stichting CIS. Het maakt daarbij niet uit of de schade door uw schuld is ontstaan.

## 8.4 Volgens welke gedragscode verwerken wij persoonsgegevens?

Wij verwerken uw persoonsgegevens volgens de 'Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars'. U kunt deze gedragscode inzien op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

# 9 Klachten

## 9.1 Bent u niet tevreden over ons product of onze dienstverlening?

Onze medewerkers zijn u zo goed mogelijk van dienst. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Wij stellen het erg op prijs als u uw opmerkingen, suggesties of klachten kenbaar maakt, zodat wij de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Bent u niet tevreden over uw verzekering? Of onze dienstverlening? Bespreek uw klacht dan met uw adviseur of bemiddelaar. Die zoekt met ons naar een passende oplossing.

Bent u niet tevreden met het resultaat? Dan kunt u een klacht bij ons indienen:

- per e-mail via [feedback@saa.nl](mailto:feedback@saa.nl); of
- per post via postbus 9000, 3007 AA Rotterdam; of
- via de website <https://www.saa.nl/contact>.

## 9.2 Bent u niet tevreden met onze oplossing?

Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden na onze definitieve reactie voorleggen aan het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). Het Kifid bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen (zie [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)).

Dat kan:

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

U kunt uw klacht ook altijd voorleggen aan de bevoegde burgerlijke rechter.

## Begrippenlijst

### Aardbeving

Met aardbeving bedoelen wij: een trilling of een schikkende beweging van de aardkorst. Dit is de buitenste laag van de aarde.

### Atoomkernreactie

Met atoomkernreactie bedoelen wij: een kernreactie waarbij energie vrijkomt. Zoals een kernfusie, kernsplijting, kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit inclusief ioniserende straling. Het maakt daarbij niet uit hoe de reactie is ontstaan.

### Clausules

Met clausules bedoelen wij: een beperking of een uitbreiding van de afspraken die in de productvoorwaarden en algemene voorwaarden staan. Clausules staan op uw polis.

### 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.
- Mouterij: 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

Met fraude bedoelen wij: u vertelt bij aanvang of tijdens de looptijd van uw verzekering of schade niet de waarheid of vertelt niet alles:

- Om een (hogere) vergoeding van ons te krijgen.
  - Of om een verzekering af te sluiten of te houden.
- Bijvoorbeeld:
- Als u meer claimt dan de schade die u heeft geleden.
  - Als u bedragen op de nota's verandert.
  - Als u een afgewezen schade nogmaals opgeeft.

### Nederland

Met Nederlanden bedoelen wij: het deel van het Koninkrijk der Nederlanden dat in Europa ligt.

### NHT

Met NHT bedoelen wij: 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 [nht.vereende.nl](http://nht.vereende.nl).

### Polis

Met polis bedoelen wij: het verzekeringsbewijs. Dit is een schriftelijk of digitaal document waarop staat wie de verzekeringnemer is, wie of wat verzekerd is, wat de looptijd van de verzekering is, wat het eigen risico is, wat de premie is en welke verzekeringsvoorwaarden en clausules van toepassing zijn. Op de polis staat ook wie de verzekeraar is. De polis ontvangt u bij het afsluiten van de verzekering of na het verwerken van een wijziging.



#### Stichting CIS (Centraal Informatie Systeem)

Met Stichting CIS bedoelen wij: deze stichting beheert de gegevens van verzekerden om misbruik te ontdekken. In het privacyreglement van deze stichting leest u hoe de stichting met uw gegevens omgaat. Meer informatie vindt u op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

#### Terrorisme

Met terrorisme bedoelen wij: een omschrijving van het begrip terrorisme vindt u in het Clausuleblad terrorismedekking bij de NHT.

#### Verzekeringnemer

Degene die de verzekering heeft afgesloten en die als verzekeringnemer op de polis staat en/of in onze administratie is opgenomen.

#### Vulkanische uitbarsting

Met vulkanische uitbarsting bedoelen wij: as, lava en stenen komen uit een gat in de aardkorst naar boven.

#### Wij/we/ons

Met wij/we/ons bedoelen wij: SAA Assuradeuren B.V., gevolmachtigde van verzekeraars. Wij zijn ingeschreven bij de Autoriteit Financiële Markten in het WFT-vergunningregister. Ons vergunningnummer is 12011217. Wij zijn ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 24125335. Wij vertegenwoordigen de verzekeraars die op uw polis staan.

In deze voorwaarden noemen we SAA Assuradeuren B.V., ook wel 'wij', 'we' of 'ons'.