

Fiets- en e-bikeverzekering Lease (versie 2024)

Polisvoorwaarden L042024

De onderstaande voorwaarden zijn van toepassing op fietsen en e-bikes.

Met een e-bike bedoelen wij een fiets met elektrische trapondersteuning tot 25 km per uur met een motorvermogen van maximaal 250 Watt.

In deze voorwaarden spreken we van een fiets, behalve als iets van toepassing is op een specifiek type fiets.

Met de Fiets- en e-bikeverzekering verzekert u de financiële gevolgen van:

- schade aan en verlies van uw fiets. Deze dekking noemen wij de Optimaal Cascoverzekering of de Optimaal Diefstalverzekering;
- vervoer van uw fiets, de opzittende(n) en maximaal één andere deelnemer (met fiets) aan de fietstocht naar de startplaats van de fietstocht in geval van pech, diefstal of een ongeval. Deze dekking noemen wij de Pechhulpverlening;
- blijvende invaliditeit of overlijden bij een ongeval met uw fiets. Deze dekking noemen wij de Ongevallenverzekering voor opzittenden;
- het verhalen van schade die u of verzekerde lijdt door een verkeersongeval of een ander van buiten komend onheil waarbij uw fiets betrokken was. Deze dekking noemen wij de Verhaalsrechtsbijstandverzekering.

Op uw polisblad staat welke dekking(en) u heeft.

Lees de voorwaarden en uw polisblad goed door

In deze voorwaarden leest u onder andere wat verzekerd is en wat niet verzekerd is, hoe wij schade vergoeden, uw verplichtingen bij schade, het tijdig doorgeven van wijzigingen en premiebetaling. Lees de voorwaarden en uw polisblad goed door. Dan weet u wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten.

De inhoudsopgave van de voorwaarden van onze Fiets- en e-bikeverzekering ziet u op pagina 4 en 5.

Wilt u schade melden?

Neem dan binnen 5 dagen contact met ons op via (0228) 520 000. Of kijk op www.enra.nl bij Diefstal of schade melden. Of meld de schade aan uw fiets bij de rijwielhandelaar waar de fiets is afgeleverd. En doe altijd aangifte bij de politie bij diefstal, verduistering en andere strafbare feiten.

Hulpverlening aanvragen via de ENRA alarmcentrale

U en verzekerden hebben recht op hulpverlening van de ENRA alarmcentrale. Als de hulpverlening nodig is voor uw fiets. En u vooraf contact heeft opgenomen met de ENRA alarmcentrale via telefoonnummer (088) 877 80 44.

De ENRA alarmcentrale zal haar diensten verlenen in goed overleg met u, verzekerden, de familieleden of zaakwaarnemers, binnen redelijke termijn en voor zover overheidsvoorschriften of andere extreme omstandigheden dat niet onmogelijk maken. Onze alarmcentrale is vrij in de keuze van degenen die voor de hulpverlening worden ingeschakeld.

Beveiligingseisen

Slotverplichtingen Fiets

Voor recht op uitkering bij diefstal moet uw fiets zijn afgesloten, ook als deze binnen is gestald. Uw fiets moet zijn afgesloten volgens de voorwaarden die hieronder staan vermeld.

Uw fiets moet zijn afgesloten met een ART goedgekeurd slot, e-lock of smartlock met minimaal 2* (ART2). Bij een diefstalmelding moeten de originele sleutels van dit slot aan ons worden overlegd. Is uw fiets voorzien van een e-lock of smartlock, dan moet het logfile worden overlegd waaruit blijkt dat de fiets was afgesloten ten tijde van de diefstal.

Is het verzekerd bedrag van uw fiets € 3.500,- of hoger? Dan moet uw fiets ook zijn afgesloten met een door ENRA goedgekeurd tweede slot. De originele sleutels of de laatste logfile van dit slot moeten ook aan ons worden overlegd bij een diefstalmelding.

De slotgegevens en sleutelgegevens moeten overeenkomen met de slotgegevens en sleutelgegevens die op het polisblad staan vermeld.

Zie www.stichtingart.nl voor meer informatie over ART goedgekeurde sloten (eerste slot). Op de website van ENRA (www.enra.nl/tweede-slot) vindt u meer informatie over door ENRA goedgekeurde sloten (tweede slot).

Slotverplichtingen E-bike

Voor recht op uitkering bij diefstal moet uw E-bike zijn afgesloten, ook als deze binnen is gestald. Uw E-bike moet zijn afgesloten volgens de voorwaarden die hieronder staan vermeld.

Uw E-bike moet zijn afgesloten met een ART goedgekeurd slot, e-lock of smartlock met minimaal 2* (ART2) én met een door ENRA goedgekeurd tweede slot. Bij een diefstalmelding moeten de originele sleutels van de sloten aan ons worden overlegd. Is uw E-bike voorzien van een e-lock of smartlock, dan moet het logfile worden overlegd waaruit blijkt dat de E-bike was afgesloten ten tijde van de diefstal.

De slotgegevens en sleutelgegevens moeten overeenkomen met de slotgegevens en sleutelgegevens die op het polisblad staan vermeld.

Zie www.stichtingart.nl voor meer informatie over ART goedgekeurde sloten (eerste slot). Op de website van ENRA (www.enra.nl/tweede-slot) vindt u meer informatie over door ENRA goedgekeurde sloten (tweede slot).

Track & trace systeem E-bakfiets met een verzekerd bedrag vanaf € 3.500,-.

Heeft u een E-bakfiets met een verzekerd bedrag vanaf € 3.500,- dan geldt naast de slotverplichtingen ook de verplichting om uw E-bakfiets te voorzien van een door ons goedgekeurd track & trace systeem.

In geval van diefstal van de E-bakfiets bent u alleen verzekerd als u kunt aantonen dat:

- er een track & trace systeem in uw E-bakfiets is geplaatst, én;
- u een abonnement heeft met een alarmcentrale voor de opsporing van uw E-bakfiets.

Het niet verzekerd zijn voor diefstal van de E-bakfiets blijft wel van toepassing als de doormelding van een alarm niet heeft plaatsgevonden, omdat:

- u op het moment van het alarm geen abonnement hebt afgesloten, de dienstverlening op een abonnement is opgeschort of dit om enige andere reden niet lopend is;
- het abonnement dat u afsloot met een GSM-netwerk, is opgeschort of door u beëindigd is.

Ten aanzien van het track & trace systeem bepalen wij nadrukkelijk dat u een abonnement moet afsluiten (en in stand houden) voor de doormelding naar een met ENRA samenwerkende

alarmcentrale. Op de website van ENRA (www.enra.nl/trackentrace) vindt u welke track & trace systemen en abonnementen door ENRA zijn goedgekeurd.

Overzicht beveiligingseisen

Fiets

Verzekerd bedrag polis	Eerste slot	Tweede slot
tot € 3.500,-	Ja, minimaal ART2	Niet verplicht
vanaf € 3.500,-	Ja, minimaal ART2	Ja, minimaal ART1

E-bike

Verzekerd bedrag polis	Eerste slot	Tweede slot
tot € 15.000,-	Ja, minimaal ART2	Ja, minimaal ART1

E-bakfiets

Verzekerd bedrag polis	Eerste slot	Tweede slot
tot € 3.500,-	Ja, minimaal ART2	Ja, minimaal ART1
vanaf € 3.500,-	Ja, minimaal ART2	Ja, minimaal ART2

Verzekerd bedrag polis	Track & trace systeem met doormelding
tot € 3.500,-	Nee
vanaf € 3.500,-	Ja

Let op:

- Als niet is voldaan aan de slotverplichtingen, dan heeft u in geval van diefstal geen recht op uitkering.
- Als niet is voldaan aan de track & trace verplichtingen, dan heeft u in geval diefstal van de E-bakfiets geen recht op uitkering.

In deze voorwaarden

1	Wat is verzekerd?	6
1.a	Welke fiets is verzekerd?	6
1.b	Wie is verzekerd?	6
1.c	Wanneer bent u verzekerd?	6
1.d	Binnen welk gebied is de fiets verzekerd?	6
2	Hoe is uw fiets verzekerd?	6
2.a	Optimaal Diefstalverzekering	6
2.b	Optimaal Cascoverzekering	8
2.c	Zekerheidstelling	8
3	Pechhulp	9
4	Ongevallenverzekering voor opzittenden	9
4.a	Wanneer bent u verzekerd?	9
4.b	Waarvoor bent u verzekerd?	9
4.c	Wat is beperkt verzekerd?	10
4.d	Voor welk bedrag bent u verzekerd?	10
4.e	Hoe bepalen wij de uitkering?	10
4.f	Wij geven een uitkering bij overlijden of blijvende invaliditeit	12
4.g	Voor de vaststelling van de uitkering geldt een aantal regels	12
5	Verhaalsrechtsbijstand	13
5.a	Wie is verzekerd?	13
5.b	Waarvoor bent u verzekerd?	13
5.c	Voor welk bedrag bent u verzekerd?	14
5.d	Verzekerde rechtsbijstand	14
5.e	Welke situaties zijn beperkt verzekerd?	14
5.f	Wat is niet verzekerd?	15
5.g	De uitvoerder krijgt de kosten- en andere vergoedingen die worden toegewezen	15
5.h	De uitvoerder regelt de rechtsbijstand	15
5.i	Voor de rechtshulpverlening geldt een aantal regels	16
5.j	Hoe werkt de geschillenregeling voor de uitvoering van de rechtsbijstand?	16
6	Hoe regelen wij de schade?	17
6.a	Hoe worden de schade en de vergoeding vastgesteld?	17
6.b	Wat is niet verzekerd?	18
6.c	Wanneer vragen wij een schadevergoeding terug?	19
6.d	Wat is beperkt verzekerd?	19
6.e	Verplichtingen bij schade	19
6.f	Hoe gaan wij om met fraude?	20
7	Uw premie	20
7.a	Hoe bepalen wij de premie?	20

7.b	Welke wijzigingen moet u aan ons doorgeven?.....	20
7.c	Wat gebeurt er als u een wijziging niet op tijd doorgeeft?.....	20
7.d	Betaal uw premie op tijd	21
8	Over uw verzekering	21
8.a	Uw verzekering en de voorwaarden	21
8.b	Grondslag van de verzekering.....	21
8.c	Begin van de verzekering	22
8.d	Duur van de verzekering.....	22
8.e	Geef wijzigingen, mededelingen en andere informatie altijd aan ons door	22
8.f	Wanneer mogen wij uw verzekering wijzigen?	22
8.g	Wanneer stopt uw verzekering?	22
8.h	Wanneer kunnen wij uw verzekering stoppen?	22
8.i	Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?	23
8.j	Welk adres gebruiken wij voor informatie over wijzigingen?	23
9	Wat moet u nog meer weten?	23
9.a	Verwerking persoonsgegevens.....	23
9.b	Wij nemen telefoongesprekken op	24
9.c	Wat kunt u doen als u een klacht heeft over uw verzekering?	24
9.d	Sancties en/of handelsbeperkingen	24

1 Wat is verzekerd?

1.a Welke fiets is verzekerd?

Met een fiets bedoelen wij het rijwiel dat op uw polisblad staat vermeld met de meeverzekerde accessoires.

Met accessoires bedoelen wij aan de fiets bevestigde extra onderdelen die niet in de fabriek maar later zijn op- of ingebouwd en die zijn opgenomen in het verzekerde bedrag.

Met het polisblad bedoelen wij het blad met de gegevens en de bepalingen over de voorwaarden van de verzekering.

1.b Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn:

- u, degene die de verzekering heeft afgesloten;
- de persoon die met uw toestemming de fiets bestuurt;
- de persoon die met uw toestemming op de fiets meerijdt.

In deze voorwaarden noemen we de verzekeringnemer 'u' en alle anderen 'verzekerden'. Tenzij wij een verzekerde specifiek willen noemen.

We noemen N.V. Schadeverzekering-Maatschappij Bovemij (hierna Bovemij) en ENRA verzekeringen bv (hierna ENRA), 'we' of 'wij'.

Bovemij is de verzekeraar en is gevestigd aan het Takenhofplein 2, 6538 SZ Nijmegen. Bovemij is bij de AFM ingeschreven onder vergunningsnummer 12000483.

ENRA is de gevolmachtigde van de verzekeraar en is gevestigd aan de Zesstedenweg 211-213, 1613 JE Grootebroek. ENRA is bij de AFM ingeschreven onder vergunningsnummer 12008213.

Contactgegevens van ENRA:

- Telefoonnummer: (0228) 520 000
- Website: www.enra.nl
- Postadres: ENRA
Postbus 210
1610 AE Grootebroek

1.c Wanneer bent u verzekerd?

U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum tot de einddatum of beëindigingsdatum van de verzekering. De periode van de begindatum tot de beëindigingsdatum van de verzekering noemen wij de looptijd. Het verlies of de oorzaak van de schade moet liggen op een tijdstip binnen de looptijd van de verzekering.

1.d Binnen welk gebied is de fiets verzekerd?

U bent verzekerd in de hele wereld. Heeft u Verhaalsrechtsbijstand en Pechhulpverlening meeverzekerd, dan zijn u en verzekerde voor deze dekkingen verzekerd in (geografisch) Europa, in Rusland tot en met de Oeral en in Turkije tot de Bosporus.

2 Hoe is uw fiets verzekerd?

2.a Optimaal Diefstalverzekering

Op uw polisblad staat of u deze dekking heeft.

Verzekerd is:

- diefstal van de gehele fiets of e-bike;
- diefstal van onderdelen en accessoires;
- verlies van een fiets door beroving;
- schade ontstaan aan de fiets tijdens de periode waarin de fiets gestolen was;
- schade aan de fiets door een poging tot diefstal.

Met beroving bedoelen wij de situatie dat uw fiets van de verzekerde wordt afgenomen, al dan niet met geweld, terwijl de fiets zich binnen handbereik van de verzekerde bevindt.

Niet verzekerd is:

- schade aan de fiets door vandalisme;
- diefstal van onderdelen en accessoires, die niet aan de fiets gemonteerd zijn;
- diefstal van telefoons en navigatiesystemen die aan de fiets bevestigd zijn;
- diefstal van uw fiets als niet is voldaan aan de beveiligingseisen. Welke beveiligingseisen dit zijn, leest u op pagina 2 en 3 van deze voorwaarden;
- diefstal als de slotgegevens en sleutelnummer(s) niet bij de aanvraag van de verzekering aan ENRA zijn doorgegeven. Deze gegevens leggen wij vast op de polis van de verzekering;
- diefstal als een wijziging van slotgegevens en sleutelnummer(s) op het moment van de diefstal niet aan ons is doorgegeven;
- diefstal van uw fiets als u of verzekerde uw sleutels onzorgvuldig bewaart. Met onzorgvuldig bewaren bedoelen wij in ieder geval het achterlaten van de sleutels in kleding, tassen e.d. in voor anderen eenvoudig toegankelijke ruimtes, zoals garderobes of kleedruimtes.

Het eigen risico per gebeurtenis bij diefstal of bij totaal verlies na diefstal is:

- € 0,- voor een fiets of e-bike, tenzij anders op het polisblad is vermeld.

Met totaal verlies bedoelen wij de situatie dat het schadebedrag hoger of gelijk is aan het verzekerde bedrag minus de waarde van de restanten. Het verzekerd bedrag is de op de polis vermelde aankoopprijs of taxatiewaarde van de verzekerde fiets eventueel verhoogd met de accessoires. De aankoopprijs is het bedrag, vrij van inruil, dat u kort voor het aanvragen van de verzekering voor de fiets heeft betaald.

Maximum vergoeding per gebeurtenis:

- bij diefstal (van de gehele fiets): vergoeding van het verzekerd bedrag (aankoopprijs exclusief btw) met een afschrijving van 2% per maand (maximum afschrijving is 85%). De afschrijving wordt gerekend vanaf de ingangsdatum van de verzekering. Wij beschouwen een gedeelte van de maand als een volledige maand. Afschrijvingspercentages per maand worden bij elkaar opgeteld;
- bij diefstal van de accu of als de fiets wordt teruggevonden met schade aan de accu: de aanschafwaarde van een nieuwe accu van dezelfde soort en kwaliteit met een afschrijving van 0,75% per maand. De afschrijving wordt gerekend vanaf de ingangsdatum van de verzekering. Wij beschouwen een gedeelte van de maand als een volledige maand. Afschrijvingspercentages per maand worden bij elkaar opgeteld.

U of verzekerde is verplicht:

- bij verlies of beschadiging van een originele sleutel of vervanging van het slot onmiddellijk (binnen 5 dagen) melding te doen bij ENRA en een duplicaatsleutel te laten vervaardigen bij de leverancier van het slot (www.fiets sleutels.nl). Het niet melden van een duplicaatsleutel heeft uitsluiting van de diefstaldekking tot gevolg;
- de gestolen fiets terug te nemen als deze wordt teruggevonden vóór wij de diefstaluitkering aan u uitbetalen;
- het eigendom van de gestolen fiets inclusief de meeverzekerde accessoires aan ENRA over te dragen. U moet daarom vóór wij de diefstaluitkering aan u uitbetalen een akte van eigendomsoverdracht ondertekenen. Als het u of verzekerde bekend wordt dat de gestolen fiets is teruggevonden, dan moet u of verzekerde dit binnen 5 dagen bij ENRA melden.

Er geldt een wachtperiode bij diefstal:

- van 21 dagen voor een E-bakfiets met een door ons verplicht track & trace systeem. De termijn van 21 dagen begint op de diefstaldatum.

Met een track & trace systeem bedoelen wij een elektronisch systeem waarmee de locatie van de E-bakfiets online gevolgd kan worden.

2.b Optimaal Cascoverzekering

Op uw polisblad staat of u deze dekking heeft.

Verzekerd is of zijn:

- schade aan uw fiets door een aanrijding;
- schade aan uw fiets door een ongeval;
- schade aan uw fiets door vandalisme;
- schade aan uw fiets door brand, ontploffing en blikseminslag;
- alles waarvoor u ook verzekerd bent met de dekking Optimaal Diefstalverzekering;
- alle andere schades aan uw fiets door een plotseling van buitenkomend onheil;
- Verhaalsrechtsbijstand en Ongevallenverzekering voor opzittenden.

Niet verzekerd is of zijn:

- onderdelen die defect zijn geraakt zonder dat er sprake is van een aanrijding of ander van buitenkomend onheil;
- schade aan onderdelen en accessoires, die niet aan de fiets gemonteerd zijn;
- schade aan telefoons en navigatiesystemen die aan de fiets bevestigd zijn;
- schade die bestaat uit krassen en schrammen, tenzij gelijktijdig ook andere schade aan uw fiets is ontstaan;
- schade aan banden, tenzij gelijktijdig ook andere schade aan uw fiets is ontstaan;
- schade die bestaan uit herstelkosten van slijtage, eigen gebrek en geleidelijke inwerking van weersinvloeden/vocht.

Het eigen risico per gebeurtenis bij cascoschade is:

- € 35,- in geval van reparatie van de verzekerde fiets of e-bike. Het eigen risico dient door u of de verzekerde aan de reparateur te worden voldaan.

Maximum vergoeding per gebeurtenis:

- bij totaal verlies: vergoeding van het verzekerd bedrag (aankoopprijs exclusief btw) minus een afschrijving van 2% per maand (maximum afschrijving is 85%). De afschrijving wordt gerekend vanaf de ingangsdatum van de verzekering. Wij beschouwen een gedeelte van de maand als een volledige maand. Afschrijvingspercentages per maand worden bij elkaar opgeteld;
- bij schade aan de accu: de aanschafwaarde van een nieuwe accu van dezelfde soort en kwaliteit met een afschrijving van 0,75% per maand. De afschrijving wordt gerekend vanaf de ingangsdatum van de verzekering. Wij beschouwen een gedeelte van de maand als een volledige maand. Afschrijvingspercentages per maand worden bij elkaar opgeteld;
- voor de schade die bestaat uit krassen en schrammen: de waardevermindering. De hoogte van de waardevermindering kunnen wij laten vaststellen door een deskundige die door ons wordt benoemd.

U bent verplicht:

- bij totaal verlies het eigendom van de fiets inclusief de meeverzekerde accessoires aan ENRA over te dragen. U moet daarom vóór wij de diefstaluitkering aan u uitbetalen een akte van eigendomsoverdracht ondertekenen;
- bij schade het eigendom van onderdelen en/of accessoires aan ENRA over te dragen bij vervanging van deze onderdelen en/of accessoires. U moet dit doen als wij dit aan u vragen of als de door ons benoemde deskundige dit aan u vraagt.

2.c Zekerheidstelling

Wij verlenen een zekerheidstelling tot maximaal € 20.000,- per gebeurtenis in het volgende geval:

- er heeft een verzekerde gebeurtenis plaats gevonden, en
- op grond daarvan wil een overheid een zekerheidstelling om de rechten van een benadeelde te waarborgen, en
- zonder deze zekerheidstelling wordt de benadeelde niet vrijgelaten of wordt de beslaglegging op de fiets niet opgeheven.

Wij verlenen geen zekerheidstelling voor overtreding van in- en uitvoerbepalingen, belastingwetten of vervoer zonder de benodigde vergunningen.

U bent verplicht ons te machtigen om over het bedrag van de waarborgsom te beschikken zodra dat vrijkomt. Ook moet u ons helpen om ervoor te zorgen dat dat bedrag zo snel mogelijk aan ons wordt terugbetaald.

3 Pechhulp

Op uw polisblad staat of u deze dekking heeft.

Verzekerd is of zijn:

- hulp door de ENRA alarmcentrale als de fiets ten gevolge van pech, diefstal of een verkeersongeval niet meer bereden kan worden. U kunt onze alarmcentrale bereiken via telefoonnummer: (088) 877 80 44. Strandt u in het buitenland, bel dan +31 88 877 80 44;
- de kosten van de hulpverlening. De hulpverlening bestaat uit het vervoer van de verzekerde fiets, u en verzekerden en maximaal één andere deelnemer (met fiets) naar de startplaats van de (dag)fietstocht.

Met pech bedoelen wij als u of verzekerde door een mechanisch gebrek van uw fiets niet verder kunt rijden.

Niet verzekerd is:

- pechhulpverlening zonder dat u of verzekerde vooraf contact heeft opgenomen met de ENRA alarmcentrale;
- pechhulpverlening bij een lege accu van een e-bike indien deze voor het begin van of tijdens de fietsrit verzuimd is tijdig op te laden of indien deze leeg is geraakt door het overschrijden van de actieradius als opgegeven door de leverancier;
- pech binnen de eerste kilometer van het startpunt van de (dag)fietstocht.

Het eigen risico is:

- € 0,-.

Maximum vergoeding per gebeurtenis is:

- € 1.000,-.

4 Ongevallenverzekering voor opzittenden

Met de Ongevallenverzekering voor opzittenden verzekert u een uitkeringsbedrag voor overlijden of blijvende invaliditeit door een verkeersongeval. Op uw polisblad staat of u hiervoor verzekerd bent.

4.a Wanneer bent u verzekerd?

U en verzekerden zijn verzekerd voor ongevallen tijdens:

- het rijden op de fiets;
- op- en afstappen;
- het langs de weg uitvoeren of helpen bij een noodreparatie.

4.b Waarvoor bent u verzekerd?

In geval van overlijden of blijvende invaliditeit door een verkeersongeval krijgt u een bedrag uitgekeerd.

Het moet gaan om een ongeval dat verband houdt met de deelname aan het verkeer met de verzekerde fiets. Met een ongeval bedoelen wij een plotseling van buitenaf inwerkend geweld. Dit moet onvoorzien, onverwacht en ongewild zijn. Een overlijden, blijvende invaliditeit of de schade die ontstaat door het ongeval moet een rechtstreeks en direct gevolg zijn van dit geweld. En het ongeval moet medisch aantoonbaar leiden tot de blijvende invaliditeit of het overlijden.

Op voorwaarde dat alle hiervoor genoemde vereisten van toepassing zijn, bedoelen we met een ongeval ook:

- verbranding, bevriezing, blikseminslag, elektrische ontlading, verdrinking, verstikking en zonnesteek;

- het binnenkrijgen van ziektekiemen door een onvrijwillige val in het water of in een andere vloeistof;
- wondinfectie en bloedvergiftiging die het rechtstreeks gevolg is van een ongeval;
- verergering of complicaties van letsel die het rechtstreeks gevolg is van de eerste hulp of de medische behandeling na een ongeval;
- acute vergiftiging door het ongewild binnenkrijgen van giftige stoffen, anders dan virussen of bacteriële ziektekiemen. Let op: daarmee bedoelen we niet alcohol of verdovende, opwekkende, slaap- en geneesmiddelen, waaronder soft- en harddrugs;
- een ongeval is niet het ontstaan of de verergering van een ingewandsbreuk (hernia) of een uitstulping van de tussenwervelschijf (hernia nuclei pulposi).

Materiële schade

Bij een verkeersongeval bent u ook verzekerd voor schade aan of verlies van:

- zaken die door u of een verzekerde aan het lichaam worden gedragen;
- bagage, die zich op of in de fiets bevindt;
- diefstal of vermissing van deze zaken is niet verzekerd.

En u bent verzekerd voor gevolgschade als gevolg van het letsel of overlijden door een verkeersongeval. Bijvoorbeeld huishoudelijk hulp of vervoer.

Voor deze schade aan zaken, bagage en de gevolgschade samen vergoeden wij tot maximaal € 450,- per verzekerde persoon.

4.c Wat is beperkt verzekerd?

Bestaande aandoeningen

Het kan zijn dat u of verzekerde voor het ongeval bekend was met een aandoening, ziekte of gebrek. In dat geval keren we hetzelfde uit als we zouden uitkeren als een geheel valide en gezond persoon het ongeval zou zijn overkomen. Is er voor het ongeval al een gedeeltelijk (functie)verlies van een orgaan of lichaamsdeel aanwezig? Dan verminderen wij de uitkering met een evenredig deel. Bijvoorbeeld een bestaande longfunctie van 60% die na een ongeval 30% is. Bij een gezond persoon met een longfunctie van 100%, zou dit een vermindering van 70% zijn. In dit voorbeeld is dit 50%.

4.d Voor welk bedrag bent u verzekerd?

Blijvende invaliditeit

Het verzekerd bedrag is maximaal € 9.000,- voor u en verzekerden samen.

Overlijden

Het verzekerd bedrag is € 4.500,- voor u en verzekerden samen.

Het kan zijn dat wij een uitkering hebben gedaan voor blijvende invaliditeit, maar dat de verzekerde later toch overlijdt als gevolg van het ongeval. In dat geval verminderen wij de uitkering bij overlijden met de uitkering die wij deden voor blijvende invaliditeit.

Hebben u of verzekerden door hetzelfde verkeersongeval recht op een uitkering? Dan vergoeden wij bij:

- blijvende invaliditeit: naar verhouding van de mate van invaliditeit;
- overlijden: ieder een gelijk deel.

4.e Hoe bepalen wij de uitkering?

Wij stellen de mate van blijvende invaliditeit vast

Wij stellen de mate van blijvende invaliditeit vast zodra er sprake is van een blijvende toestand. Maar uiterlijk vierentwintig maanden na het ongeval, tenzij u of de verzekerde ons vraagt om met de vaststelling te wachten tot een blijvende toestand is ingetreden.

De uitkering voor blijvende invaliditeit hangt af van de mate van blijvende invaliditeit. Het percentage waarvoor u of de verzekerde invalide is, vermenigvuldigen wij met het verzekerde bedrag.

Bij de vaststelling van de mate van blijvende invaliditeit houden wij geen rekening met het beroep of de bezigheden van u of de verzekerde.

In de onderstaande tabel staat welke percentages van blijvende invaliditeit wij gebruiken. In niet in de tabel vermelde gevallen van functieverlies stellen wij de uitkering vast op basis van de mate van blijvende invaliditeit voor het gehele lichaam. De mate van functieverlies stellen wij dan vast volgens de meest recente normen van de American Medical Association (A.M.A.) en de meest recente richtlijnen van de Nederlandse Vereniging voor Neurologie en de Nederlandse Orthopaedische Vereniging.

Uitkeringspercentage bij blijvende invaliditeit

Volledig verloren gaan van de geïntegreerde complexe hogere hersenfuncties door traumatische beschadiging van de hersenen.	100%
--	------

Algehele ongeneeslijke verlamming	100%
-----------------------------------	------

Geheel verlies of functieverlies van:

De arm tot in het schoudergewricht	75%
------------------------------------	-----

De arm tot in het ellebooggewricht of tussen elleboog- en schoudergewricht	65%
--	-----

De hand tot in het polsgewricht of de arm tussen pols- en ellebooggewricht	60%
--	-----

Het been tot in het heupgewricht	70%
----------------------------------	-----

Het been tot in het kniegewricht of tussen knie- en heupgewricht	60%
--	-----

De voet tot in het enkelgewricht of het been tussen enkel- en kniegewricht	50%
--	-----

De grote teen	10%
---------------	-----

Iedere andere teen	5%
--------------------	----

De duim	25%
---------	-----

De wijsvinger	15%
---------------	-----

De middelvinger	12%
-----------------	-----

De ringvinger of de pink	10%
--------------------------	-----

Bij samengesteld vinger- of handletsel keren wij nooit meer uit dan 60% van het verzekerd bedrag.

Geheel verlies van:

Het gezichtsvermogen van beide ogen	100%
-------------------------------------	------

Het gezichtsvermogen van één oog	30%
----------------------------------	-----

Het gehoor van beide oren	50%
---------------------------	-----

Het gehoor van één oor	20%
------------------------	-----

In alle andere gevallen van functieverlies stellen wij de uitkering vast op basis van de mate van blijvende invaliditeit voor het gehele lichaam.

Gedeeltelijk verlies:

Bij een gedeeltelijk (functie)verlies vermenigvuldigen wij dat percentage (functie)verlies met het percentage dat in de rechter kolom staat. Bijvoorbeeld 40% functieverlies van de duim vermenigvuldigd met de 25% uit de rechter kolom. De uitkomst vermenigvuldigen wij met het verzekerde bedrag.

Het recht op een uitkering na een ongeval beoordelen wij aan de hand van de informatie van medische en andere deskundigen die wij aanwijzen.

Het kan zijn dat u of de verzekerde overlijdt voordat wij de mate van invaliditeit hebben vastgesteld. In dat geval ontvangt u of de verzekerde geen uitkering voor blijvende invaliditeit, maar volgt een uitkering voor overlijden. Dit geldt niet als het overlijden geen rechtstreeks en direct gevolg is van het ongeval. Dan stellen wij de mate van invaliditeit vast op basis van de laatst bij ons bekende gegevens. De hoogte van de uitkering is in dit geval even hoog als dat de uitkering zou zijn als u of de verzekerde niet was overleden.

Wij stellen de uitkering bij overlijden vast

De uitkering voor overlijden stellen wij vast nadat wij het onderzoek naar het ongeval, de doodsoorzaak en het verband tussen beiden hebben afgesloten.

4.f Wij geven een uitkering bij overlijden of blijvende invaliditeit

U of de verzekerde krijgt bij blijvende invaliditeit de uitkering. Bij overlijden van u of de verzekerde, gaat de uitkering naar de erfgenamen. De personen die bij overlijden de uitkering kunnen krijgen, noemen wij de begunstigde. De eerste begunstigde is de wettige echtgeno(o)t(e) van u of de verzekerde.

Het kan zijn dat er na het overlijden niemand begunstigde is voor de uitkering. In dat geval vervalt het recht op uitkering. Nooit zal de uitkering vervallen aan de Staat. En ook nooit stellen wij de uitkering beschikbaar om de schulden van de verzekerde te betalen.

Wij stellen vast op welk bedrag u, de verzekerde of de begunstigde recht heeft. Zodra die het daarmee eens is, betalen wij zo snel mogelijk de uitkering en/of de schadevergoeding. En de eventuele kosten en andere vergoedingen.

4.g Voor de vaststelling van de uitkering geldt een aantal regels

De verplichtingen van u en verzekerde

U of verzekerde is verplicht om bij een ongeval:

- ons hierover zo spoedig mogelijk te informeren;
- zich direct geneeskundig te laten behandelen en alles te doen voor een spoedige genezing;
- zich te laten onderzoeken door een arts die wij aanwijzen, als wij dat vragen. De kosten daarvoor vergoeden wij;
- als wij daarom vragen, zich te laten opnemen in een ziekenhuis of andere medische inrichting die wij aanwijzen. De kosten van die opname komen voor onze rekening;
- ons direct te informeren over uw of zijn geheel of gedeeltelijk herstel;
- geen feiten of omstandigheden te verzwijgen die van belang zijn voor de vaststelling van de uitkering of vergoedingen;
- ons te machtigen om inlichtingen in te winnen bij derden.

De verplichtingen van een erfgenaam

De erfgenamen van u of de verzekerde zijn verplicht om bij een ongeval:

- ons direct te informeren als u of verzekerde in direct levensgevaar is;
- ons zo spoedig mogelijk maar in ieder geval 48 uur voor de begrafenis of de crematie te melden dat de verzekerde is overleden;
- hun toestemming en medewerking te geven voor alle acties die wij nodig vinden om de doodsoorzaak vast te stellen;
- alle gegevens die wij vragen aan ons te geven;
- geen feiten of omstandigheden te verzwijgen die van belang zijn voor de vaststelling van de uitkering;
- ons te machtigen om inlichtingen in te winnen bij derden.

Let op: u, de verzekerde of de erfgenamen moeten de verplichtingen nakomen. Als een verplichting niet is nagekomen, vervalt het recht op een uitkering.

Bent u zoals hierboven staat, verplicht ons te informeren? En doen u, verzekerde of de erfgenamen dat later dan 5 jaar na het ongeval? Dan hebben u, de verzekerde of de erfgenamen geen recht op een uitkering.

5 Verhaalsrechtsbijstand

Met de Verhaalsrechtsbijstandverzekering verzekert u het verhaal van schade die u lijdt door een verkeersongeval of een ander van buiten komend onheil waarbij uw fiets betrokken was. Op uw polisblad staat of u hiervoor verzekerd bent.

5.a Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn:

- degene die de verzekering heeft afgesloten. Dat is de verzekeringnemer;
- de eigenaar, bezitter, houder, gemachtigde bestuurder of passagier(s) van de verzekerde fiets;
- de nabestaanden van degenen die hierboven staan, zoals die genoemd staan in artikel 6:108 Burgerlijk Wetboek. In artikel 6:108 Burgerlijk Wetboek staan de regels voor het verhalen van schade door het missen van inkomen voor levensonderhoud.

Wat doen we als meer verzekerden bij eenzelfde geschil zijn betrokken?

Er zijn twee situaties mogelijk, waarin de uitvoerder moet kiezen tussen de behandeling van een geschil voor de ene of de andere verzekerde op deze verzekering. Dat is het geval:

- als er een geschil is tussen u en een of meer van de overige verzekerden. Dan verlenen wij alleen aan u bijstand;
- als er een geschil is tussen twee of meer van de overige verzekerden. Dan bepaalt u aan wie van die verzekerden bijstand wordt verleend.

Als er een geschil is tussen twee verzekerden op twee verschillende, bij ons lopende verzekeringen, wordt aan beide verzekerden bijstand verleend. Ieder van de verzekerden zal dan, in overleg met de uitvoerder, een advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige kunnen kiezen.

Met een geschil bedoelen wij een verschil van mening over de wederzijdse rechten en verplichtingen bij een gebeurtenis. Of een samenhangend geheel van geschillen, dat is ontstaan door dezelfde oorzaak.

Met een gebeurtenis bedoelen wij een voorval. Of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden en ontstaan zijn uit dezelfde oorzaak. Bij een reeks van voorvallen, gaan wij uit van het tijdstip van het eerste voorval.

5.b Waarvoor bent u verzekerd?

U of een verzekerde is verzekerd voor rechtsbijstand bij een verkeersongeval of een ander van buiten komend onheil waarbij de verzekerde fiets betrokken was. En u of de verzekerde wil:

- de schade verhalen op de wettelijk aansprakelijke derden;
- zich laten bijstaan in een tegen hem gerichte strafvervolgning. Bij het onderzoek daarvan en alle tegen hem genomen maatregelen die daarmee verband houden.

Ook verzekerd is het behartigen van uw belangen of die van verzekerde als de overheid maatregelen zou kunnen nemen die deze belangen schaden. Als dit maatregelen zijn in het kader van het verkeers(straf)recht. Bijvoorbeeld inbeslagname van de verzekerde fiets.

Wanneer bent u verzekerd voor rechtsbijstand?

U bent verzekerd vanaf de ingangsdatum tot de beëindigingsdatum van de verzekering. De periode van de ingangsdatum tot de beëindigingsdatum van de verzekering noemen wij de looptijd. De gebeurtenis waardoor voor u of de verzekerde(n) een geschil of aanspraak op rechtsbijstand ontstaat, moet liggen op een tijdstip binnen de looptijd van de verzekering.

Wie verzorgt de rechtsbijstand?

Wij mogen de uitvoering van rechtsbijstand niet zelf voor u verzorgen. Wij hebben daarom een uitvoerder opgedragen de rechtsbijstand voor u te verzorgen. Deze beschikt over juridische deskundigen of schakelt die in. Zij overleggen met u over de haalbaarheid van het door u gewenste resultaat, de behandeling van uw zaak en mogelijke (rechts)maatregelen.

De uitvoerder is Stichting Rechtsbijstand Mobiliteitsbranche (SRM) gevestigd in Nijmegen, waaraan de verzekeraar de uitvoering van de uit de rechtsbijstandverzekering voortvloeiende verplichtingen heeft opgedragen. De verzekeraar waarborgt de nakoming van deze verplichtingen.

5.c Voor welk bedrag bent u verzekerd?

U en verzekerde zijn tot een onbeperkt bedrag verzekerd voor de interne kosten. Dat zijn de kosten van behandeling van uw zaak door de medewerkers van de uitvoerder.

Voor externe kosten zijn u en verzekerde tot een maximaal bedrag verzekerd. Als uit één gebeurtenis meerdere aanspraken op rechtsbijstand ontstaan, dan geldt het maximale bedrag voor alle zaken samen. Hieronder leest u welke maximale bedragen gelden en welke externe kosten zijn verzekerd.

Externe kosten voor rechtsbijstand

Verzekerd zijn de externe kosten tot maximaal € 25.000,- per gebeurtenis. Met externe kosten bedoelen wij:

- de honoraria inclusief btw, verschotten en gebruikelijke kantoorkosten van een externe rechtshulpverlener die de uitvoerder inschakelt;
- de gebruikelijke kosten van mediation die u of een van de andere verzekerden moet betalen; Als in overleg met de uitvoerder geprobeerd wordt om het geschil door mediation op te lossen; Als u of verzekerde voor de kosten van mediation een beroep kan doen op een andere verzekering, vergoedt de uitvoerder deze kosten niet;
- de kosten van getuigen. Op voorwaarde dat die kosten door een rechter zijn toegewezen;
- de proceskosten waartoe u of de verzekerde in een onherroepelijke beslissing zijn veroordeeld;
- noodzakelijke, in overleg met de uitvoerder te maken, reis- en verblijfkosten, als het persoonlijk verschijnen door u of de verzekerde door een buitenlandse rechter is bevolen. Of dringend gewenst wordt door de ingeschakelde rechtshulpverlener;
- de kosten die verbonden zijn aan de ten uitvoerlegging van een gerechtelijke beslissing. Voor maximaal vijf jaar nadat deze beslissing onherroepelijk is geworden.

U heeft het recht zelf een externe advocaat of andere rechtens bevoegde deskundige te kiezen bij een gerechtelijke of administratieve procedure. Het maximaal verzekerde bedrag voor honorarium inclusief btw, verschotten en gebruikelijke kantoorkosten is dan € 10.000,- per gebeurtenis. Deze vergoeding is onderdeel van het maximale verzekerde bedrag voor externe kosten van € 25.000,-.

5.d Verzekerde rechtsbijstand

U en de verzekerden zijn verzekerd voor rechtsbijstand als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- Er doet zich binnen de looptijd een gebeurtenis voor waardoor voor u of verzekerde een geschil ontstaat.
- Dit geschil is bij ons binnen de looptijd van deze verzekering gemeld.

5.e Welke situaties zijn beperkt verzekerd?

In sommige gevallen bent u beperkt verzekerd voor rechtsbijstand. Hieronder leest u wanneer dat het geval is.

U of verzekerde zijn gedeeltelijk verzekerd

Als het juridisch geschil maar gedeeltelijk onder de dekking van deze verzekering valt, vergoedt de uitvoerder het evenredig deel van de externe kosten van rechtsbijstand. Wij vergoeden volgens deze polisvoorwaarden en de kosten tot maximaal het bedrag zoals in dit artikel onder 'Voor welk bedrag bent u verzekerd?' staat.

Niet of beperkt verzekerd, omdat andere belanghebbenden ook actie (willen) ondernemen

De uitvoerder hoeft geen rechtsbijstand te verlenen als naast u of verzekerde ook één of meer andere belanghebbenden actie (willen) voeren. Als de uitvoerder geen rechtsbijstand verleent, vergoedt hij aan u of verzekerde het evenredige deel van de gezamenlijk gemaakte kosten die gebruikelijk zijn voor rechtsbijstand. Wij vergoeden volgens deze polisvoorwaarden en de kosten tot maximaal het bedrag zoals in dit hoofdstuk 'Voor welk bedrag bent u verzekerd?' staat.

Onverhaalbare schade

Als blijkt dat verhaal van schade door financieel onvermogen van de aansprakelijke derde niet mogelijk is, vergoeden wij maximaal € 680,- per gebeurtenis. Hiervoor gelden de volgende voorwaarden:

- Het gaat om schade aan materiële zaken van u of een verzekerde.
- De schade is veroorzaakt door een verkeersongeval met de verzekerde fiets.
- U of verzekerde kunnen niet op een andere manier een vergoeding van de schade krijgen.

5.f Wat is niet verzekerd?

Naast de uitsluitingen die in hoofdstuk 2 staan, zijn niet verzekerd:

- geschillen met ons of met de uitvoerder over dekkingsvragen of de uitvoering van de rechtsbijstand;
- gevallen waarin het ontstaan van de behoefte aan rechtsbijstand willens en wetens werd geaccepteerd om een voordeel te behalen of te behouden;
- gevallen waarvoor u of de verzekerde een ander dan de uitvoerder de opdracht heeft gegeven voor de belangenbehartiging;
- gebeurtenissen waarvoor u verzekerd bent op uw aansprakelijkheidsverzekering en u een beroep kunt doen op deze verzekering. Of u op uw aansprakelijkheidsverzekering een eigen risico heeft, maakt daarbij niet uit.

Niet voor onze rekening komen:

- btw-bedragen die u of verzekerde terugkrijgt of in mindering kan brengen;
- kosten van een externe deskundige die de hoogte of een onderbouwing van de schade moet opstellen. Ook niet als door een rechterlijke beslissing verdere expertise en een voorschot is bevolen. Met een externe deskundige bedoelen we hier niet een rechtshulpverlener;
- externe kosten, die op grond van een contractuele of op grond van een wettelijke bepaling kunnen worden verhaald, verrekend of door anderen vergoed kunnen worden;
- aan u of de verzekerde opgelegde geldstraffen, boetes en dwangsommen;
- schadevergoeding die moet worden betaald aan een derde.

5.g De uitvoerder krijgt de kosten- en andere vergoedingen die worden toegewezen

De (proces)kosten, schadevergoeding volgens artikel 6:96 lid 2c Burgerlijk Wetboek en alle door ons of de uitvoerder voorgesloten kosten die bij een gerechtelijke beslissing aan u of verzekerde worden toegewezen, moeten aan ons (terug)betaald worden. Alle andere door ons of de uitvoerder voorgesloten kosten moeten ook aan ons terugbetaald worden.

In artikel 6:96 lid 2c Burgerlijk Wetboek gaat het om de redelijke kosten die wij buiten rechte hebben gemaakt om schade of aansprakelijkheid vast te stellen.

5.h De uitvoerder regelt de rechtsbijstand

De uitvoerder regelt de rechtsbijstand met de eigen medewerkers of met door hem ingeschakelde juridisch deskundigen. Tenzij u of een verzekerde gebruik maakt van het recht om uw belangen te laten behartigen door een externe rechtshulpverlener bij een gerechtelijke of administratieve procedure.

Let op: alleen de uitvoerder mag de advocaat of rechtens bevoegde deskundige de opdracht geven. De uitvoerder geeft de opdracht in overleg en namens u of verzekerde. U of de verzekerde machtigt de uitvoerder hiervoor onherroepelijk.

Bij het verlenen van rechtsbijstand gelden verder nog de volgende afspraken:

- Als wij of de uitvoerder vinden dat het financieel belang van het geschil tegenover de kosten voor rechtsbijstand te klein is, mogen wij of de uitvoerder in plaats van rechtsbijstand een bedrag betalen. Dit bedrag zal even hoog zijn als het financieel belang bij het geschil.
- De uitvoerder is niet verplicht om voor het verlenen of voortzetten van rechtsbijstand meer dan één interne of externe rechtshulpverlener in te schakelen. Niet tegelijkertijd en niet achtereenvolgens.
- De uitvoerder en wij zijn niet gebonden aan betalingsafspraken die u of verzekerde zelf met een externe deskundige maakt.
- Als de kans om het beoogde resultaat te bereiken volgens de uitvoerder niet voldoende aanwezig is, stopt de uitvoerder met het verlenen van rechtsbijstand.
- Als twijfelachtig is of een gebeurtenis leidt tot een geschil, moet u of verzekerde op eigen kosten het geschil aantonen met een deskundigenrapport. Dit rapport moet uitsluitend geven

over oorzaak, veroorzaker en feitelijke gevolgen van de gebeurtenis en het geschil aantonen. Geeft het rapport voldoende grond voor het verlenen van rechtsbijstand. Dan vergoeden we de kosten van de deskundige alsnog.

5.i Voor de rechtshulpverlening geldt een aantal regels

De verplichtingen van u en verzekerde

U en de verzekerden hebben een aantal verplichtingen. Die verplichtingen gelden vanaf het moment dat u of een verzekerde op de hoogte is, of zou kunnen zijn, van een gebeurtenis die zou kunnen leiden tot een verplichting voor ons om rechtsbijstand of juridisch advies te verlenen.

De verplichtingen zijn:

- U en verzekerde mogen nooit zonder toestemming van de uitvoerder zelf een advocaat, deurwaarder, rechtshulpverlener of andere deskundige inschakelen. Wij vergoeden geen kosten die zonder toestemming van de uitvoerder zijn gemaakt.
- U en verzekerde mogen niets doen wat de belangen van ons en de uitvoerder zou kunnen benadelen. Zeker geen verklaringen afleggen of ondertekenen waarin u of verzekerde aansprakelijkheid erkent.
- Door uw melding machtigt u de uitvoerder om u als enige bijstand te verlenen. Tegen die stilzwijgende machtiging zult u zich niet verzetten.
- U of verzekerde moeten zich op verzoek van de uitvoerder bij een strafzaak civiele partij stellen.
- U en verzekerde moeten alle medewerking geven aan de uitvoerder of de door deze ingeschakelde externe deskundigen. Dit houdt in ieder geval in:
 - Alle relevante informatie juist en tijdig verstrekken aan de uitvoerder.
 - De uitvoerder machtigen tot inzage in de stukken die een externe deskundige over de zaak heeft.
 - Meewerken aan het verhalen van gemaakte kosten van rechtsbijstand op derden.

U en verzekerde zijn niet verzekerd als één of meerdere van de genoemde verplichtingen niet is nagekomen. Of als in strijd met één of meerdere van de verplichtingen is gehandeld.

Andere verplichtingen bij rechtsbijstand

U of verzekerde moet zo spoedig mogelijk de gebeurtenis melden en ons alle informatie sturen. U krijgt geen rechtsbijstand als u de gebeurtenis zo laat heeft gemeld dat de uitvoerder alleen maar met meer inspanningen of meer kosten rechtsbijstand kan verlenen dan bij onmiddellijke melding het geval zou zijn geweest.

U krijgt geen rechtsbijstand als u een gebeurtenis niet meldt binnen een jaar vanaf het moment dat u of een verzekerde op de hoogte is of zou kunnen zijn van een gebeurtenis die zou kunnen leiden tot een verplichting voor ons om rechtsbijstand te verlenen.

5.j Hoe werkt de geschillenregeling voor de uitvoering van de rechtsbijstand?

Bent u of de verzekerde het niet eens met het oordeel van de uitvoerder over de regeling van het juridisch geschil? En kan in overleg niet tot een oplossing worden gekomen? Dan kunt u of de verzekerde de uitvoerder vragen het verschil van mening voor te leggen aan een advocaat. Die advocaat mag u zelf kiezen. De opdracht aan die advocaat moet vervolgens door de uitvoerder worden gegeven. Alle van belang zijnde stukken in het dossier van de uitvoerder worden aan deze advocaat toegestuurd, met het verzoek om een oordeel te geven. Dit oordeel is voor ons bindend. Wij vergoeden de kosten van het advies van deze advocaat.

Na ontvangst van het advies zet de uitvoerder de rechtsbijstand voort in overeenstemming met het oordeel van de advocaat. Tenzij de uitvoerder volgens het oordeel van de advocaat de rechtsbijstand niet voort hoeft te zetten. De uitvoerder kan er voor kiezen de rechtsbijstand zelf voort te zetten of om de behandeling over te dragen aan een advocaat of een andere externe rechtens bevoegde deskundige. Bij overdracht staat het de uitvoerder vrij om deze opdracht niet te verstrekken aan de advocaat die het bindende oordeel heeft gegeven of aan zijn kantoorgenoot.

Als u of verzekerde het niet eens zijn met het oordeel van de zelf gekozen advocaat, kunt u of verzekerde de zaak voor eigen rekening voortzetten. Krijgt u of verzekerde daarna bij onherroepelijke beslissing geheel gelijk? Dan vergoeden wij de gebruikelijke en redelijke kosten van rechtsbijstand die u of verzekerde heeft gemaakt. Wij vergoeden de kosten volgens deze polisvoorwaarden, tot maximaal het verzekerde bedrag, zoals in artikel 6.e 'Voor welk bedrag bent u verzekerd?' staat.

Een verschil van mening met een externe advocaat

Wordt de zaak behandeld door een externe advocaat? En verschilt u of verzekerde van mening met deze advocaat over de juridische stappen die genomen moeten worden? Of over de vraag of er een redelijke kans is, dat het beoogde resultaat zal worden bereikt? Dan kunt u of verzekerde de zaak voortzetten met behulp van een andere externe advocaat. De kosten hiervan komen voor uw eigen rekening. Bereikt u of verzekerde daarna het oorspronkelijk beoogde resultaat, dan vergoeden wij de gebruikelijke en redelijke kosten van rechtsbijstand die u of verzekerde heeft gemaakt. Wij vergoeden de kosten volgens deze polisvoorwaarden, tot maximaal het verzekerde bedrag, zoals in artikel 6.e 'Voor welk bedrag bent u verzekerd?' staat.

6 Hoe regelen wij de schade?

6.a Hoe worden de schade en de vergoeding vastgesteld?

Schaderegeling van de verzekerde fiets vindt bij de Optimaalverzekering plaats via de door ENRA aan te wijzen rijwielhandelaar:

- Bij totaal verlies of diefstal door uitbetaling tot maximaal het verzekerde bedrag aan de leasemaatschappij, onder aftrek van het eigen risico en/of afschrijving en de waarde van de restanten.
- Bij reparatie door vergoeding van de reparatiekosten tot maximaal het verzekerde bedrag, onder aftrek van het eigen risico en/of afschrijving.
- Bij schade aan de accu, als deze niet meer gerepareerd kan worden, zal de vergoeding worden berekend aan de hand van de aankoopnota van de nieuwe accu.
- Voor het berekenen van de afschrijving bij schade aan de accu schrijven wij af vanaf de datum waarop de verzekering voor het eerst bij ons is afgesloten. Bij verlenging van de verzekering loopt deze termijn door.

Bij schade aan het frame en/of accu van de fiets kunnen wij een reparateur aanwijzen voor de reparatie. U en verzekerde zijn verplicht om uw medewerking hieraan te verlenen.

De omvang van de schade kunnen wij laten vaststellen door een deskundige die door ons wordt benoemd. Als u het niet eens bent met onze deskundige dan heeft u de mogelijkheid om een eigen deskundige in te schakelen. In dat geval benoemen uw en onze deskundige samen nog een derde externe deskundige voordat zij met hun werkzaamheden beginnen. Deze derde deskundige doet een bindende uitspraak over de omvang van de schade als de twee deskundigen het niet met elkaar eens worden. De bindende uitspraak ligt tussen de bedragen die zijn vastgesteld door uw en onze deskundige.

Als de kosten van uw deskundige lager of gelijk zijn aan de kosten van de onze, dan worden deze kosten volledig door ons vergoed. Zijn die kosten hoger, dan vergoeden wij deze kosten tot in elk geval de kosten van onze deskundige. De meerkosten van uw deskundige worden door ons vergoed indien deze redelijk zijn.

Wij betalen de derde deskundige.

Met een deskundige bedoelen wij een persoon die met reden aantoonbaar een deskundig advies over de schade kan uitbrengen.

Let op: het aanstellen van een deskundige houdt niet in dat wij verplicht zijn de schade te vergoeden.

Als u een schade meldt en aan ons overdraagt om te behandelen, geeft u ons daarmee ook toestemming om namens u te handelen. Bijvoorbeeld een herstelopdracht geven aan de rijwielhandelaar en het inschakelen van een deskundige.

Als uw schade is gedekt en wij alle schadedocumenten hebben ontvangen, verwerken wij uw schade zo snel mogelijk. Wij streven ernaar dit binnen 14 dagen te doen.

Voor een E-bakfiets met een door ons verplicht track & trace systeem geldt na diefstal een wachtermijn van 21 dagen. Deze termijn begint op de diefstaldatum. Pas na deze wachtermijn kan uw schade worden verwerkt.

6.b Wat is niet verzekerd?

Niet verzekerd is schade ontstaan:

- terwijl de bestuurder onder invloed is van alcohol, drugs, medicijnen of een ander bedwelmend of opwekkend middel. U bent ook niet verzekerd als de bestuurder weigert mee te werken aan een adem- of urinetest of bloedproef. Voor alcohol gaat het om meer dan de wettelijk toegestane hoeveelheid.
De schade blijft voor u verzekerd en die vragen wij niet van u terug, als u kunt bewijzen dat u niet wist dat de bestuurder niet rijbevoegd was, dat het tegen uw wil gebeurde en dat u dus niets te verwijten valt;
- doordat u opzettelijk schade heeft veroorzaakt of als dit met uw toestemming is gebeurd. Er is sprake van opzet als de ontstane schade voor u of de verzekerde het beoogde of zekere gevolg is van het handelen of nalaten van u of verzekerde. Of als de schade met goedvinden van u of verzekerde is toegebracht. U bent wel verzekerd als u aannemelijk maakt dat de opzet zich buiten uw weten of tegen uw wil heeft voorgedaan. En dat u niets te verwijten valt;
- doordat u door roekeloosheid schade heeft veroorzaakt of als dit met uw toestemming is gebeurd. Er is sprake van roekeloosheid als u of de verzekerde zich zeer onvoorzichtig gedraagt waardoor een gevaarlijk situatie ontstaat. En u of de verzekerde zich hiervan bewust is of had moeten zijn. U bent wel verzekerd als u aannemelijk maakt dat de roekeloosheid zich buiten uw weten of tegen uw wil heeft voorgedaan. En dat u niets te verwijten valt;
- tijdens verhuur of gebruik voor vervoer tegen betaling (bijvoorbeeld koeriersdiensten);
- tijdens deelname aan een wedstrijd;
- door een inbeslagname van uw fiets;
- door molest;
- door atoomkernreacties;
- voor het tijdstip dat de verzekering ingaat of na de einddatum van de verzekering heeft plaatsgevonden;
- op het moment dat uw fiets langer dan 12 maanden aaneengesloten buiten Nederland is;
- bij het plegen van of deelnemen aan een misdrijf. Of bij een poging of voornemen daartoe.

Met molest bedoelen wij:

- een gewapend conflict. Dit is elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of de een de ander, gebruik makend van militaire machtsmiddelen bestrijden. Onder gewapend conflict wordt mede verstaan het gewapende optreden van een vredesmacht van de Verenigde Naties;
- een burgeroorlog. Dit is een grootschalige gewapende strijd tussen groepen inwoners van eenzelfde staat;
- een opstand. Dit is georganiseerd grootschalig gewelddadig verzet binnen een staat, gericht tegen het openbaar gezag;
- binnenlandse onlusten. Dit zijn grootschalige gewelddadige handelingen die zich op verschillende plaatsen binnen een staat voordoen;
- oproer. Dit is een plaatselijk, grootschalig en gewelddadig optreden van een groep mensen, gericht tegen het openbaar gezag van een staat;
- munitie. Dit is een min of meer georganiseerde grootschalige beweging van leden van een gewapende macht, gericht tegen het gezag waar zij onder gesteld zijn. Onder gezag wordt niet alleen het Nederlandse gezag verstaan maar ook het gezag vanuit de Europese Unie, de NAVO of de Verenigde Naties.

Wij volgen hiermee de omschrijving van het Verbond van Verzekeraars (gedeponeerd 14 juli 2023, nummer 25/2023 Arrondissementsrechtbank Den Haag).

Met atoomkernreactie bedoelen wij elke kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusies, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

Wij vergoeden niet:

- de btw, als uw fiets exclusief btw verzekerd is;
- als uw fiets opgevoerd is;

- schade die het gevolg is van bijzondere afspraken of contracten. Denk bijvoorbeeld aan afspraken over garanties of boetes;
- schade die al wordt vergoed op basis van de wet of een andere verzekering;
- schade die ontstaat doordat een verzekerde een verplichting niet nakomt en onze belangen daardoor zijn of worden geschaad;
- schade waarover u of een verzekerde opzettelijk een onvolledige of onjuiste opgave doet;
- bij fraude. Meer over fraude leest u in paragraaf 6.f.

6.c Wanneer vragen wij een schadevergoeding terug?

Er zijn situaties waarin wij een schadevergoeding terug vragen van u of anderen. Dit doen wij als:

- de schade is ontstaan doordat de bestuurder meer alcohol heeft gedronken dan wettelijk is toegestaan. Of onder invloed was van alcohol, drugs, medicijnen of een ander bedwelmend of opwekkend middel;
- de bestuurder of verzekerde met opzet of door roekeloosheid (mede) schade heeft veroorzaakt;
- er om een andere reden geen dekking bestaat.

Ook kunnen wij een schadevergoeding terug laten betalen door:

- andere partijen die verantwoordelijk zijn;
- iemand die zonder uw toestemming uw fiets heeft gebruikt.

Wij kunnen en zullen de schadevergoeding niet terugvragen als artikel 7:962 Burgerlijk Wetboek lid 3 van toepassing is.

6.d Wat is beperkt verzekerd?

Als de in deze polisvoorwaarden gedekte schade het gevolg is van terrorisme geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Voor deze schade geldt dan mogelijk een beperkte dekking en schaderegeling. De dekking en schaderegeling is beschreven in het clauseblad terrorismedekking van de NHT. U kunt deze vinden op www.terrorismeverzekerd.nl. Op uw verzoek kunnen we u deze ook sturen.

6.e Verplichtingen bij schade

Bij schade gelden de verplichtingen die hieronder staan. Bij het niet nakomen van deze verplichtingen mogen wij de uitkering verminderen met de schade die wij hierdoor lijden. Als u, degene die recht heeft op een uitkering of de verzekerde een verplichting niet nakomt met de opzet om ons te misleiden, vervalt elk recht op een uitkering. Behalve als de misleiding het verval van het recht op de uitkering niet rechtvaardigt.

Verplichtingen van u en degene die recht heeft op de uitkering

U, degene die recht heeft op de uitkering of de verzekerde moeten bij een gebeurtenis die tot een uitkeringsplicht voor ons kan leiden, het volgende doen:

- De schade of de gebeurtenis zo spoedig mogelijk melden. Zodra u of verzekerde hiervan op de hoogte is of hoort te zijn.
- Het binnen redelijke grenzen nemen van alle maatregelen om schade of een onmiddellijk dreigend gevaar van schade te voorkomen of beperken.
- De gebeurtenis direct bij ons melden.
- Ons zo snel mogelijk alle informatie en documenten geven die wij u of verzekerde vragen of die u of verzekerde ons hoort te geven.
- Aan ons doorgeven of de schade ook verzekerd is op een andere verzekering.
- Altijd eerst met ons overleggen voordat u of verzekerde schade laat herstellen of kosten maakt hiervoor.
- Alle medewerking verlenen en alles nalaten wat onze belangen kan schaden.

Verplichtingen van u en de andere verzekerden

U en verzekerde moeten in het geval van een (mogelijk) gedekte schade of ongeval:

- direct aangifte doen bij de politie als het gaat om diefstal, verduistering of een ander strafbaar feit;
- ons machtigen om schade-experts of andere deskundigen in te schakelen als wij dat willen;
- eventuele vorderingen op anderen aan ons over te dragen.

Pas daarna vergoeden wij een schade.

6.f Hoe gaan wij om met fraude?

Met fraude bedoelen we dat u of verzekerde ons doelbewust benadeelt. Hiervan is sprake als u of verzekerde ons opzettelijk foute of onvolledige informatie geeft bij de aanvraag of wijziging van de verzekering of bij schade of tijdens de looptijd van de verzekering.

Bij fraude nemen wij een of meer van de volgende maatregelen:

- Schade wordt niet vergoed.
- Reeds betaalde schade wordt teruggevorderd.
- Gemaakte (onderzoeks)kosten worden van u of verzekerde teruggevorderd.
- De aangevraagde verzekering wordt door ons geweigerd.
- Alle verzekeringen die u of verzekerde bij ons heeft worden beëindigd.
- Wij sluiten u of verzekerde uit voor toekomstige verzekeringen.
- Betaalde premie zal niet aan u worden terugbetaald.
- Wij doen aangifte bij de politie.
- Wij geven uw gegevens of de gegevens van verzekerde door aan het Centrum Bestrijding Verzekeringscriminaliteit van het Verbond van Verzekeraars.
- Wij melden de fraude aan de Stichting Centraal Informatie Systeem (Stichting CIS). Andere financiële instellingen in Nederland kunnen nagaan of u hierin voorkomt met uw persoonsgegevens. Meer informatie leest u op www.stichtingcis.nl.
- Iedere andere maatregel die ons wettelijk is toegestaan.

7 Uw premie

7.a Hoe bepalen wij de premie?

Wij stellen de premie vast op basis van de gegevens die wij van u ontvangen en waarvoor u verzekerd wilt zijn. De premie hangt onder andere af van:

- het soort fiets;
- de aanschafwaarde van de fiets.

Zodra wij constateren dat de gegevens die hierboven staan niet juist zijn, mogen wij de premie en de voorwaarden aanpassen vanaf het moment dat de gewijzigde gegevens van toepassing zijn. Voordat wij dat doen, informeren wij u daarover. Wij informeren u binnen een maand, te rekenen vanaf de dag dat wij van de gewijzigde gegevens kennis hebben genomen.

7.b Welke wijzigingen moet u aan 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. Als u ons informeert over wijzigingen, dan kunnen wij zorgen dat uw verzekering bij uw situatie blijft aansluiten. Geef belangrijke wijzigingen daarom in elk geval binnen 30 dagen aan ons door. Wij zorgen er voor dat wij u zorgvuldig en binnen een maand informeren over wijzigingen in uw verzekering.

Onderstaande wijzigingen vinden wij belangrijk.

- Een verhuizing.
- Uw fiets wordt langer dan 12 maanden aaneengesloten in het buitenland gestald.
- Uw fiets is verkocht.
- Uw faillissement of surseance van betaling of onder bewindstelling.
- Uw overlijden moet door uw erfgenamen worden doorgegeven.

7.c Wat gebeurt er als u een wijziging niet op tijd doorgeeft?

Heeft u een wijziging niet op tijd doorgegeven? En had u een hogere premie moeten betalen? Dan mogen wij de vergoeding van de schade en de kosten verlagen. Wij delen dan de betaalde premie door de hogere premie die u had moeten betalen. Met de uitkomst vermenigvuldigen wij het bedrag van de schade en de kosten.

Heeft u een wijziging niet op tijd doorgegeven? En kunnen wij aantonen dat wij door de wijziging de verzekering hadden gestopt? Of kunnen wij aantonen dat wij de verzekering hadden aangepast, waardoor de schade niet gedekt zou zijn? Dan betalen wij geen schade.

Heeft u een wijziging niet op tijd doorgegeven? En zou u premie terugkrijgen? Dan krijgt u geen premie terug over de periode tussen de wijziging en het moment dat u deze doorgaf.

7.d Betaal uw premie op tijd

U moet de premie en assurantiebelasting vooruitbetalen, uiterlijk op de premievervaldatum.

Wat gebeurt er als u de aanvangspremie niet op tijd betaalt?

Betaalt u de aanvangspremie niet uiterlijk op de 30e dag na ontvangst van het betalingsverzoek? Of weigert u om te betalen? Dan heeft u vanaf dat moment geen verzekeringsdekking. Ook zonder dat wij u verder nog in gebreke hoeven te stellen. Met aanvangspremie bedoelen wij de eerste premie die u moet betalen voor een nieuw afgesloten verzekering. Of de eerste premie voor een tussentijdse wijziging van een verzekering.

Wat gebeurt er als u de vervolgpremie niet op tijd betaalt?

Weigert u de vervolgpremie te betalen? Dan heeft u vanaf de premievervaldatum of de datum dat een termijnbetaling door ons ontvangen had moeten zijn, vanaf 0.00 uur geen verzekeringsdekking. Met vervolgpremie bedoelen wij de premie die u na de aanvangspremie moet betalen. Dat is ook de premie die u moet betalen bij een stilzwijgende verlenging van uw verzekering. Betaalt u de vervolgpremie of een termijnbetaling niet op tijd? En heeft u de 15e dag na onze schriftelijke aanmaning nog steeds niet betaald? Dan bent u vanaf die 15e dag niet meer verzekerd.

U blijft verplicht de premie te betalen. Als u niet verzekerd bent, omdat u de vervolgpremie of termijnbetaling niet op tijd heeft betaald of weigert te betalen, loopt uw verzekering nog steeds. U blijft de premie verschuldigd. U mag het verschuldigde bedrag niet verrekenen met een vordering op ons. U bent weer verzekerd om 0.00 uur op de dag volgend op de dag dat wij alle premie die u verschuldigd bent, blijvend hebben ontvangen en geaccepteerd.

Heeft u met ons termijnbetalingen afgesproken? Dan bent u pas weer verzekerd nadat wij alle termijnen blijvend hebben ontvangen.

Met premie en termijnbetaling bedoelen we hier ook de assurantiebelasting en eventuele incassokosten.

In de periode dat u ons premie verschuldigd was, blijft u niet verzekerd voor gebeurtenissen en aanspraken die voortkomen uit handelen of nalaten in die periode. Het is dus niet zo dat u door betaling met terugwerkende kracht wel verzekerd zou zijn.

8 Over uw verzekering

8.a Uw verzekering en de voorwaarden

Er gelden meerdere voorwaarden voor uw verzekering, namelijk:

- deze voorwaarden;
- uw polisblad;
- de clausules die op uw polisblad staan.

Bij tegenstrijdigheid gelden eerst de clausules, dan uw polisblad, en als laatste deze verzekeringsvoorwaarden.

8.b Grondslag van de verzekering

De gegevens in de aanvraag en de overige gegevens die u ons geeft, vormen de grondslag van uw verzekering. Dit geldt zowel voor de gegevens die u bij het afsluiten geeft, als de gegevens die u tijdens de looptijd van de verzekering aan ons doorgeeft. Dit geldt ook voor gegevens die u ons digitaal heeft gegeven.

Op elke verzekering is het Nederlands recht van toepassing.

8.c Begin van de verzekering

De verzekering en de dekking gaan in op het tijdstip waarop de aanvraag door ons is geaccepteerd. De verzekering kan worden aangegaan binnen 4 weken na aankoop of taxatie van uw fiets. In het geval u vraagt om een latere ingangsdatum, dan begint de verzekering om 0.00 uur op de dag die op het polisblad staat als ingangsdatum. U kan binnen 14 dagen, zonder enige verplichting, de verzekering ongedaan maken.

8.d Duur van de verzekering

Op uw polisblad staat de contracttermijn van uw verzekering. De maximale looptijd van een verzekering is 3 jaar.

8.e Geef wijzigingen, mededelingen en andere informatie altijd aan ons door

U kunt een wijziging, mededeling of informatie doorgeven aan ons. U kunt wijzigingen doorgeven per e-mail, per telefoon, schriftelijk of via onze website. U bent en blijft ervoor verantwoordelijk dat wij uw mededeling goed ontvangen. Een wijziging moet u direct - en uiterlijk binnen 30 dagen - aan ons doorgeven.

8.f Wanneer mogen wij uw verzekering wijzigen?

Wij mogen de premie en voorwaarden van uw verzekering tussentijds of per hoofdpremievervaldatum wijzigen. U ontvangt voor het ingaan van de wijziging bericht van ons. Wij leggen hierin uit waarom de aanpassing nodig is en wat er precies wijzigt.

Is sprake van een premieverhoging of wijziging van de voorwaarden in uw nadeel? Dan mag u de verzekering beëindigen. Behalve als de wijziging het gevolg is van een wettelijke regeling of bepaling.

Een opzegging moet altijd schriftelijk gebeuren en daarnaast geldt het volgende:

- Een wijziging per hoofdpremievervaldatum waarbij u ons bericht over de wijziging tegelijk met de prolongatiestukken ontvangt: dan moeten wij uw opzegging uiterlijk 30 dagen na ons bericht over de wijziging hebben ontvangen. Uw verzekering eindigt dan om 0.00 uur op de dag van opzegging.
- Een tussentijdse wijziging of wijziging per hoofdpremievervaldatum waarover wij u minimaal 2 maanden van tevoren informeren: dan moeten wij uw opzegging uiterlijk de dag voordat de wijziging ingaat hebben ontvangen. Uw verzekering eindigt dan om 0.00 uur op de dag waarop de wijziging ingaat.

Als wij binnen de genoemde termijn geen opzegging van u ontvangen, nemen wij aan dat u met de wijziging instemt. Uw verzekering loopt dan door met de nieuwe premie en voorwaarden.

8.g Wanneer stopt uw verzekering?

Uw verzekering stopt per direct:

- als u geen belang meer heeft bij de verzekering omdat uw fiets verkocht of gestolen is. Of als er sprake is van totaal verlies. Als u te veel premie betaald heeft, krijgt u die van ons terug;
- als bij een wijziging blijkt dat wij uw fiets niet meer willen of kunnen verzekeren;
- vanaf de datum dat u failliet bent verklaard.

8.h Wanneer kunnen wij uw verzekering stoppen?

Wij mogen uw verzekering stoppen:

- aan het einde van de verzekeringsperiode. Er geldt een opzegtermijn van 2 maanden;
- als u of verzekerde onder invloed van alcohol of drugs schade heeft veroorzaakt. Voor alcohol gaat het om meer dan de wettelijk toegestane hoeveelheid. Er geldt een opzegtermijn van 2 maanden;
- als u de vervolgpremie niet of niet volledig of niet binnen de gestelde termijn betaalt. U blijft de premie verschuldigd;
- als wij op basis van juiste of volledige informatie de verzekering niet zouden hebben geaccepteerd;
- als u of verzekerde ons bij het afsluiten van de verzekering met opzet verkeerde of foute of niet alle belangrijke informatie geeft;
- als u of verzekerde bij schade met opzet verkeerde of foute of niet alle informatie geeft;
- als bij wijziging blijkt dat wij uw fiets niet meer willen of kunnen verzekeren;
- als vaststaat dat u of verzekerde fraude heeft gepleegd;

- als u of een verzekerde zich onredelijk of agressief gedraagt tegen onze medewerkers of medewerkers van de alarmcentrale of zij de situatie als dreigend ervaren;
- als u of een verzekerde onze eigendommen beschadigt;
- als u failliet bent verklaard of surseance van betaling hebt gekregen of onder bewind bent gesteld;
- als u of verzekerde is overleden. Tenzij degene die uw verzekering wil voortzetten ons dit meldt en wij schriftelijk hebben bevestigd dat wij de verzekering voortzetten. Er geldt een opzegtermijn van 1 maand;
- als u of verzekerde verhuist naar het buitenland. U dient dit binnen 30 dagen aan ons door te geven;
- als de fiets langer dan 12 maanden aaneengesloten in het buitenland is gestald of wordt gebruikt. U dient dit binnen 30 dagen aan ons door te geven;
- als u, een andere verzekerde of een andere belanghebbende voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst;
- als wij de 3e schademelding hebben gekregen binnen 2 jaar. Er geldt een opzegtermijn van 2 maanden.

De verzekering eindigt altijd op de datum in de brief waarin wij mededelen dat wij de verzekering stoppen.

8.i Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?

U kunt op ieder moment per e-mail, per telefoon, schriftelijk of via onze website de verzekering beëindigen. Heeft u teveel premie betaald? Dan krijgt u die van ons terug. Er geldt geen opzegtermijn.

8.j Welk adres gebruiken wij voor informatie over wijzigingen?

Het is van belang dat wij uw juiste adres en e-mailadres ontvangen. Wij sturen de polisdocumenten en informatie over wijzigingen van uw verzekering naar het postadres of e-mailadres dat bij ons bekend is.

9 Wat moet u nog meer weten?

9.a Verwerking persoonsgegevens

Vanuit onze zorgplicht informeren wij u hieronder over de verwerking uw persoonsgegevens. Het Verbond van Verzekeraars en de Stichting CIS hebben op grond van de wetgeving rond de verwerking persoonsgegevens de volgende teksten opgesteld.

Algemene mededeling verwerking persoonsgegevens

Bij de aanvraag of wijziging van een verzekering of financiële dienst vragen wij om persoonsgegevens en andere gegevens. Deze gegevens gebruiken wij voor het aangaan en uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst of financiële dienst, het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties, voor activiteiten gericht op de vergroting van het klantenbestand, voor statistische analyses, om te kunnen voldoen aan wettelijke verplichtingen en in het kader van het waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en klanten.

Op de verwerking van persoonsgegevens is de 'Gedragscode Persoonsgegevens Financiële Instellingen' van toepassing. De volledige tekst van de gedragscode kunt u raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars of opvragen bij het Verbond van Verzekeraars.

Contactgegevens Verbond van Verzekeraars:

- Telefoonnummer: (070) 333 85 00
- Website: www.verzekeraars.nl
- Postadres: Verbond van Verzekeraars
Postbus 93450
2509 AL Den Haag

Algemene mededeling verwerking persoonsgegevens centrale databank

Om een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid te voeren, kunnen wij gegevens over u en uw verzekeringen inzien en vastleggen in het centraal informatiesysteem (CIS) van de in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (Stichting CIS). Doelstelling van de verwerking van

persoonsgegevens bij Stichting CIS is voor verzekeraars en gevolmachtigd agenten risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Op de website van Stichting CIS vindt u onder meer hun privacyreglement.

Contactgegevens Stichting CIS:

- Telefoonnummer: (070) 333 85 11
- Website: www.stichtingcis.nl
- Postadres: Stichting CIS
Postbus 91627
2509 EE Den Haag

9.b Wij nemen telefoongesprekken op

Wij maken opnames van de telefoongesprekken die wij met u of verzekerde voeren. Hierdoor kunnen we zo nodig achteraf vaststellen welke afspraken we met u of verzekerde hebben gemaakt. Verder gebruiken wij de opgenomen telefoongesprekken voor het trainen van onze medewerkers. De opnames worden voor geen enkel ander doel gebruikt.

9.c Wat kunt u doen als u een klacht heeft over uw verzekering?

Wij doen ons best u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het gebeuren dat er iets niet goed gaat. Dan kunt u uw klacht telefonisch indienen via het telefoonnummer (0228) 520 000. U kunt uw klacht ook e-mailen naar info@enra.nl, of opsturen naar ENRA, ter attentie van Klachtencoördinator, Postbus 210, 1610 AE Grootebroek.

Wilt u uw klacht per e-mail of per post bij ons melden? Zorg er dan voor dat de volgende punten in uw melding opgenomen zijn. Dan kunnen we uw melding zo snel mogelijk in behandeling nemen.

- Naam
- Adres
- Woonplaats
- Telefoonnummer en/of e-mailadres
- Indien van toepassing het polisnummer en/of schadenummer
- Een omschrijving van de klacht

Wij streven ernaar te reageren op uw klacht binnen twee weken nadat wij deze hebben ontvangen. Kunnen wij na twee weken nog geen definitief antwoord geven, bijvoorbeeld omdat de klacht complex is, dan zijn wij verplicht u te informeren over wanneer u wél een inhoudelijk antwoord kunt verwachten. Bij een complexe klacht zijn wij verplicht uiterlijk binnen twaalf weken na ontvangst van uw klacht te reageren.

Een klacht over een particuliere verzekering kunt u ook voorleggen aan Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid). U kunt uw klacht bij Kifid indienen binnen drie maanden nadat u ons definitieve standpunt over uw klacht heeft ontvangen. Meer informatie over de stichting leest u op de website van Kifid.

Contactgegevens Kifid:

- Telefoonnummer: (070) 333 89 99
- Website: www.kifid.nl
- Postadres: Postbus 93257
2509 AG Den Haag

U kunt uw klacht ook meteen voorleggen aan een bevoegde rechter. U bent niet verplicht onze klachtenbehandelingsmogelijkheden te volgen.

9.d. Sancties en/of handelsbeperkingen

Wij vergoeden geen schade als wij daarmee in strijd zouden handelen met sanctiewet- of regelgeving die ons verbiedt dekking te verlenen of een schade uit te keren. Ook niet verzekerd is de schade of het belang van personen, ondernemingen, overheden of andere entiteiten dat wij volgens nationale of internationale wet en/of regelgeving niet mogen verzekeren.

Bij aanvang van de verzekering

De verzekeringsovereenkomst komt niet tot stand als u of een andere belanghebbende voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst. Wij toetsen dit achteraf. Daarom is een 'opschortende voorwaarde' van kracht.

De toetsing voeren wij zo snel mogelijk uit. Als u of een andere belanghebbende niet voorkomt op een sanctielijst, dan is de overeenkomst geldig vanaf de op de polis vermelde ingangsdatum. En als een persoon wel voorkomt op een sanctielijst? Dan informeren wij de aanvrager daarover schriftelijk. Wij doen dit in ieder geval binnen 30 dagen nadat wij de polis hebben verzonden.

De opschortende voorwaarde is:

De overeenkomst komt alleen tot stand als er voldoende informatie beschikbaar is en uit toetsing niet blijkt dat het verboden is op grond van sanctiewet- of regelgeving financiële diensten te verlenen voor of ten behoeve van:

- u, verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts) personen die voordeel zouden kunnen hebben bij het bestaan van de overeenkomst;
- vertegenwoordigers en gemachtigden van het bedrijf van u;
- uiteindelijk financieel belanghebbenden bij het bedrijf van u.

Gedurende de looptijd van de verzekering

De verzekeringsovereenkomst stopt als u of een andere belanghebbende voorkomt op een nationale of internationale sanctielijst. Wij toetsen regelmatig of onze relaties of andere belanghebbenden niet voorkomen op een sanctielijst.

De verzekeringsovereenkomst stopt niet zolang als uit toetsing niet blijkt dat het verboden is om op grond van sanctiewet- of regelgeving financiële diensten te verlenen voor of ten behoeve van:

- u, verzekerden, medeverzekerden en andere (rechts) personen die voordeel zouden kunnen hebben bij het bestaan van de overeenkomst;
- vertegenwoordigers en gemachtigden van het bedrijf van u;
- uiteindelijk financieel belanghebbenden bij het bedrijf van u.

Bij melding van een schade

Wij vergoeden geen schade als wij daarmee in strijd zouden handelen met sanctiewet- of regelgeving die ons verbiedt dekking te verlenen of een schade uit te keren.

Ook niet verzekerd is de schade of het belang van personen, ondernemingen, overheden of andere entiteiten dat wij volgens nationale of internationale wet en/of regelgeving niet mogen verzekeren.