



**ANKER**  
INSURANCE

**Algemene afspraken**  
**Kort en doorlopende reisverzekering**  
aa-ati-alg september 2019

**Anker Insurance Company n.v.**

## **Wat vindt u waar?**

<b>1 Uw verzekering</b> .....	<b>3</b>
<b>2 Wie is de verzekeringnemer?</b> .....	<b>3</b>
<b>3 Wie zijn de verzekerden?</b> .....	<b>3</b>
<b>4. Bij wie heeft u uw verzekering afgesloten?</b> .....	<b>3</b>
<b>5 Wanneer kunt u deze verzekering afsluiten?</b> .....	<b>3</b>
<b>6 Wat mag u van ons verwachten?</b> .....	<b>3</b>
<b>7 Wat verwachten wij van u?</b> .....	<b>3</b>
<b>8 Wat verklaart u bij het afsluiten van onze verzekering?</b> .....	<b>4</b>
<b>9 Begin, einde en looptijd van de polis</b> .....	<b>5</b>
9.1 Doorlopende reisverzekering .....	5
9.2 Kortlopende reisverzekering .....	5
<b>10 Veranderen van de verzekering</b> .....	<b>6</b>
<b>11 De premie</b> .....	<b>6</b>
11.1 Doorlopende reisverzekering .....	6
11.2 Kortlopende reisverzekering .....	6
<b>12 Wanneer betaalt u te laat?</b> .....	<b>6</b>
<b>13 Wanneer krijgt u geen hulp en/of schadevergoeding?</b> .....	<b>7</b>
<b>14 Tot wanneer kunt u uw schade melden?</b> .....	<b>7</b>
<b>15 Tot wanneer kunt u reageren op onze afwijzing van uw schademelding?</b> .....	<b>7</b>
<b>16 Inschakelen externe schade expert</b> .....	<b>7</b>
<b>17 Fraude</b> .....	<b>7</b>
<b>18 Privacy en gebruik van uw gegevens</b> .....	<b>8</b>
<b>19 Welk adres gebruiken wij om u te informeren?</b> .....	<b>8</b>
<b>20 Bent u niet tevreden?</b> .....	<b>8</b>
<b>21 Welk recht is op uw verzekering van toepassing?</b> .....	<b>9</b>
<b>22 Wat is niet verzekerd?</b> .....	<b>9</b>
<b>23 Begrippenlijst algemeen</b> .....	<b>9</b>

## Algemene afspraken kort- en doorlopende reisverzekering

Dit zijn de algemene afspraken voor de kort- en doorlopende reisverzekering die u afsluit bij Anker Insurance Company n.v. en deze zijn van toepassing op alle verzekeringen die u zakelijk of als privépersoon afsluit.

Op uw polisblad staat welke verzekeringen u heeft.

Het is belangrijk dat deze afspraken duidelijk zijn voor u. Lees ze daarom goed door. Wij hebben sommige woorden onderstreept. U vindt de betekenis van deze woorden in de Begrippenlijst. Om deze afspraken leesbaar te houden bedoelen wij met 'hij' ook 'zij' en met 'zijn' ook 'haar'.

### 1 Uw verzekering

Uw verzekering is een overeenkomst tussen u en ons. Het is een reeks afspraken die wij met u hebben gemaakt. Ze gelden voor u en ons. Deze afspraken staan op uw polisblad, in de Algemene afspraken en in de Verzekeringsafspraken. Is er een verschil tussen het polisblad en de andere afspraken? Het polisblad met de clausules die voor uw polis gelden, gaat voor. Dan gelden de Verzekeringsafspraken en daarna pas de Algemene afspraken.

De verzekeringnemer heeft de verzekering afgesloten.

Als wij in de afspraken hebben over "u" of "uw", dan bedoelen wij alle personen die op basis van deze verzekering zijn verzekerd. Dit staat op het polisblad.

Als wij in de afspraken hebben over "wij" of "ons", dan bedoelen wij Anker Insurance Company n.v. en het volmacht kantoor.

### 2 Wie is de verzekeringnemer?

De verzekeringnemer is de persoon met wie wij deze verzekering afsluiten: dat bent 'u'.

### 3 Wie zijn de verzekerden?

Dit is in ieder geval de verzekeringnemer. Maar dat kunnen ook andere personen zijn. Dit is per verzekering verschillend. U leest dit in de verzekeringsafspraken van de verzekering en op uw polisblad.

Om deze afspraken leesbaar te houden gebruiken wij 'u' niet alleen als wij de verzekeringnemer bedoelen. Maar ook als wij de (andere) verzekerde(n) op de polis bedoelen.

### 4. Bij wie heeft u uw verzekering afgesloten?

U heeft uw verzekering afgesloten bij Anker Insurance Company n.v.: dat zijn 'wij'. Als wij spreken over ons, dan bedoelen wij de gevolmachtigd agent en de verzekeraar.

### 5 Wanneer kunt u deze verzekering afsluiten?

U kunt deze verzekering alleen afsluiten als u in Nederland woont (tenzij anders aangegeven op het polisblad). Wij communiceren met u in het Nederlands.

### 6 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons, en uw verzekeringsadviseur verwachten dat wij:

- u zo goed mogelijk helpen;
- een verzekerde schade zo snel mogelijk en zorgvuldig afhandelen;
- ons inleven in uw situatie;
- uitgaan van wederzijds vertrouwen.

### 7 Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u:

- dat u ons altijd de juiste en volledige informatie geeft. U stuurt ons alle informatie die u heeft. Niet alleen bij het afsluiten van de verzekering maar ook bij een schade waarvoor u hulp vraagt. Onder afspraak 17 Fraude staat wat kan gebeuren als u dit niet doet;

- dat u zo snel mogelijk veranderingen in uw situaties doorgeeft, waardoor het verzekerd risico wijzigt. In ieder geval binnen 30 dagen. Dit kan namelijk betekenen dat uw verzekering verandert; **Let op:** Meldt u een verandering niet of te laat? En doet u een beroep op uw verzekering? Dan beoordelen wij of dit nadelig voor ons is.
  - Is dit niet zo? Dan behoudt u uw rechten.
  - Is dit wel zo? Dan bepalen wij of wij uw verzekering ongewijzigd/gewijzigd willen voortzetten. Passen wij de afspraken en/of premie aan? Dan houden wij bij de uitkering en/of de behandeling van uw conflict rekening met deze andere afspraken en premie;
- dat u ons zo snel mogelijk laat weten dat u schade heeft. U stuurt ons alle informatie die wij nodig hebben om uw schade te behandelen. Dan kunnen wij u zo goed mogelijk helpen;
- dat u de omvang en de omstandigheden van de gemelde schade aantoonst;
- dat u al het redelijke doet om schade te voorkomen en te beperken;
- de beschadigde zaken te bewaren tot na de schadeafwikkeling. Soms vragen wij u om de beschadigde zaken bij een schademelding aan ons op te sturen;
- contact met ons op te nemen voordat u een schade laat repareren. Op die manier kunnen wij de schade laten onderzoeken, als wij dat nodig vinden;
- dat u voorzichtig met uw zaken omgaat;
- dat u bij een ongeval of ziekte onmiddellijk geneeskundige hulp inroept en niets nalaat wat het herstel kan bevorderen. U laat zich op onze kosten onderzoeken door een door ons aangewezen arts, als wij daarom vragen. U moet deze arts alle gewenste informatie geven;
- dat u aangifte doet binnen 24 uur bij de lokale politie bij gebeurtenissen zoals inbraak, diefstal of aanrijding waarbij de dader bekend is;
- dat u wanneer u een reis heeft geboekt die u (mogelijk) moet annuleren, dit binnen drie werkdagen meldt bij het kantoor waar u de reis heeft geboekt;
- als u een Rechtsbijstandverzekering heeft waarmee u een beroep kunt doen op rechtsbijstand, dat u uw zaak meldt bij Anker Rechtshulp. U doet dit in ieder geval binnen drie jaar nadat u bekend wordt met een conflict;
- dat u probeert schade of een conflict te voorkomen;
- dat u alles doet om de schade of de gevolgen van het conflict te beperken;
- dat u zich aan de wet houdt;
- dat u met ons meewerkt bij de behandeling van uw schade of conflict.  
Dat betekent bijvoorbeeld dat u:
  - ons de mogelijkheid geeft om de schade te regelen en het conflict op te lossen zonder tussenkomst van een rechter;
  - ons helpt om de gemaakte kosten terug te krijgen. Bijvoorbeeld de kosten van medische zorg;
  - aangifte doet bij de politie als wij hier om vragen;
  - onze belangen niet schaadt en/of niets doet dat nadelig is voor ons. Doet u dat wel, dan kunnen wij de behandeling van uw zaak stoppen.

Voldoet u of een medeverzekerde niet aan deze verwachtingen? Dan kan dat voor ons reden zijn om:

- bij een schade minder of niets te vergoeden;
- eventueel betaalde schade op u te verhalen;
- uw verzekering te beëindigen.

### **8 Wat verklaart u bij het afsluiten van onze verzekering?**

Met het afsluiten van deze verzekering verklaart u dat in de laatste acht jaar voordat u deze verzekering heeft afgesloten:

- wij of andere verzekeraars wel/geen verzekering van u hebben opgezegd;
- wij of andere verzekeraars wel/niet geweigerd hebben om een verzekering met u af te sluiten of een verzekering van u te wijzigen;
- wij of andere verzekeraars wel/geen beperkende of verzwarende voorwaarden hebben opgelegd of een hogere premie hebben toegepast of aan u hebben voorgesteld;
- u wel/niet in aanraking bent geweest met politie of justitie.

Ontdekken wij achteraf dat uw informatie niet klopt, dan kan dit betekenen dat u geen recht heeft op schadevergoeding. Ook kan het betekenen dat wij uw verzekering zullen beëindigen, omdat u niet eerlijk bent geweest.

## 9 Begin, einde en looptijd van de polis

### 9.1 Doorlopende reisverzekering

Uw verzekering begint op de datum die op uw polisblad staat. Dit is de begindatum.

Heeft u zich bedacht en wilt u uw verzekering toch niet afsluiten? Dat is geen probleem. U kunt uw verzekering kosteloos opzeggen binnen 14 dagen nadat u de polis heeft gekregen. Dit kan door een e-mail of een brief te sturen aan uw verzekeringsadviseur.

Heeft u uw premie al betaald? Dan krijgt u die uiteraard van ons terug.

#### Hoe lang loopt uw verzekering?

Uw verzekering loopt standaard één jaar (twaalf maanden). Na dit jaar verlengen wij automatisch uw verzekering met een jaar. Voordat wij uw verzekering verlengen, ontvangt u van uw verzekeringsadviseur bericht. Daarin informeren wij u over de automatische verlenging. Als u dit niet wilt, dan kunt u de verzekering voor het nieuwe jaar opzeggen tot maximaal 10 dagen na de datum waarop het nieuwe contractjaar ingaat.

#### Opzeggen van uw verzekering na eerste contractjaar

U mag uw verzekering na het eerste contractjaar op ieder moment beëindigen. U laat ons dit minimaal 30 dagen voor de einddatum weten. Dit kan door een e-mail of een brief te sturen aan uw verzekeringsadviseur.

#### Wanneer kunnen wij uw verzekering beëindigen?

Wij kunnen uw verzekering in de volgende situaties beëindigen:

- als wij ontdekken dat u bij de aanvraag van de verzekering of bij het melden van schade ons niet alle of niet de juiste informatie heeft gegeven om ons te misleiden. Dan beëindigen wij direct de verzekering;
- wij beëindigen de verzekering per direct als u of een medeverzekerde bij een gebeurtenis of schade fraude heeft gepleegd. U leest hier meer over bij afspraak 17 Fraude;
- als u de verzekering wijzigt. Wij beoordelen uw gegevens op dezelfde manier als bij de aanvraag van een nieuwe verzekering. Dit kan betekenen dat ook uw premie wijzigt, de afspraken wijzigen of dat wij uw verzekering moeten beëindigen;
- als u een vaste woonplaats buiten Nederland heeft (tenzij anders vermeld op uw polisblad);
- als u de premie niet volledig betaalt, niet op tijd betaalt of weigert te betalen. Als u de premie niet of niet volledig heeft betaald, ontvangt u een schriftelijke herinnering. Uw verzekeringsadviseur informeert u over de achterstand in de premiebetaling en de gevolgen daarvan. U wordt in de gelegenheid gesteld om de achterstallige premie binnen een termijn van veertien dagen te voldoen. Als u dan nog niet heeft betaald, dan zullen wij de polis opschorten met terugwerkende kracht op de eerste dag van de periode waarover de premie verschuldigd was;
- als u of een medeverzekerde veel of niet volledig aantoonbare schade meldt. Signaleren wij dit dan kunnen wij in sommige gevallen met u kijken naar de oorzaken;
- op de verlengingsdatum van uw verzekering. De verzekering eindigt om 24:00 uur op de datum die wij in de opzegbrief noemen;
- In het geval van faillissement, surseance van betaling, schuldsanering en/of financiële onvermogen. Hieronder valt ook de Wet Schuldsanering Natuurlijke Personen (WSNP). Behandelen wij op dat moment een claim of conflict voor u dan kunnen wij de behandeling van de claim of het conflict stoppen.

U ontvangt van ons een brief waarin staat waarom en vanaf wanneer uw verzekering stopt. Het kan zijn dat u hierdoor te veel premie heeft betaald. In dat geval krijgt u die premie terug. Behalve wanneer u ons opzettelijk heeft willen misleiden (bijvoorbeeld bij fraude). Dan houden wij de volledige premie.

### 9.2 Kortlopende reisverzekering

Uw verzekering begint op de datum die op uw polisblad staat. Dit is de begindatum.

Uw verzekering eindigt op de datum die op uw polisblad staat. Dit is de einddatum.

## 10 Veranderen van de verzekering

In welke gevallen mogen wij uw verzekering veranderen? Wij mogen tussentijds de premie en de verzekeringsafspraken van onze verzekeringen voor al onze verzekerden tegelijk veranderen. Ook de algemene afspraken mogen wij op die manier aanpassen.

Wij mogen dit in een aantal gevallen ook op een ander moment doen. Dit is de wijzigingsdatum. Dit mag bijvoorbeeld:

- als de wet- of regelgeving verandert;
- als de gegevens op uw polisblad niet kloppen of als uw situatie verandert waardoor wij meer risico lopen;
- als u meer schade claimt dan het gemiddelde. U krijgt in dit geval eerst schriftelijk bericht. Wij geven u daarin de gelegenheid om uw (claim)gedrag aan te passen.

Gaan wij uw verzekering veranderen? Wij laten u dit minimaal 30 dagen voor de wijzigingsdatum weten. Deze wijzigingsdatum staat op het nieuwe polisblad dat wij u toesturen. Het polisblad dat u eerder heeft gekregen is dan niet meer geldig.

Wat kunt u doen als wij uw verzekering veranderen?

U mag uw verzekering opzeggen. De einddatum is dan 30 dagen nadat wij de opzegging van u hebben ontvangen. Dit kan door een e-mail of een brief te sturen aan uw verzekeringsadviseur.

## 11 De premie

### 11.1 Doorlopende reisverzekering

U kunt de premie per jaar of in termijnen betalen. Op uw polisblad staat vermeld wat de betalingsperiode is.

U betaalt poliskosten alleen bij het afsluiten van uw verzekering. Poliskosten zijn de administratiekosten om uw verzekering op te maken. U betaalt de prolongatiekosten per jaar. Prolongatiekosten zijn de administratiekosten om uw verzekering te verlengen.

Op uw polisblad staat wanneer u de premie moet betalen. Dit heet de premievervaldatum. U betaalt door het bedrag van de toegestuurde nota aan ons over te maken. Of doordat de premie automatisch van uw rekening wordt afgeschreven. Lukt dit niet en ontvangen wij geen premie? Dan stuurt uw verzekeringsadviseur u een herinnering. Daarna heeft u nog veertien dagen de tijd om te betalen.

### 11.2 Kortlopende reisverzekering

U moet de premie betalen voor uw verzekering begint. Zodra de dekking begonnen is, geven wij geen premie terug.

## 12 Wanneer betaalt u te laat?

U bent premie verschuldigd op de premievervaldatum. Betaalt u te laat? Dan wordt u geïnformeerd over de achterstand in de premiebetaling en de gevolgen daarvan. U ontvangt dan altijd eerst nog een aanmaning en wordt gevraagd de premie alsnog te betalen. Na de aanmaning heeft u daarvoor nog 14 dagen de tijd.

Wat zijn de gevolgen als u te laat betaalt?

- u en eventueel medeverzekerden zijn automatisch niet meer verzekerd als u uw premie 56 dagen na de premievervaldatum nog niet heeft betaald. De verzekering is dan opgeschort;
- gedurende de periode dat de verzekering is opgeschort, heeft u geen dekking en vindt geen betaling van uitkering(en) plaats;
- u moet de premie, die u niet heeft betaald, nog steeds betalen. Daarnaast moet u ook wettelijke rente en incassokosten betalen;
- de dekking gaat weer in 24 uur nadat wij uw betaling hebben ontvangen en geaccepteerd;
- u bent niet gerechtigd tot opschorting of verrekening van betalingen;
- wij kunnen uw verzekering opzeggen. In dat geval sturen wij u een brief. Hierin staat wanneer uw verzekering wordt beëindigd. Wij laten u dit minimaal veertien dagen voor de einddatum weten.

### 13 Wanneer krijgt u geen hulp en/of schadevergoeding?

Wij vergoeden geen schade of hulp als de schade is ontstaan:

- door een gebeurtenis of situatie die voor het afsluiten van de verzekering al bij u bekend was;
- doordat u of een medeverzekerde de schade opzettelijk heeft toegebracht, of heeft nagelaten de schade te voorkomen;
- doordat de schade met uw toestemming opzettelijk is toegebracht;
- terwijl u of een medeverzekerde niet over de juiste papieren beschikte, zich niet aan de voorschriften hield of onbevoegd handelde;
- doordat u of een medeverzekerde zich niet aan de verwachtingen en verplichting(en) heeft gehouden zoals omschreven in deze afspraken en de verzekeringsafspraken. (zie onder andere afspraak 7 Wat verwachten wij van u);
- door een (poging tot) zelfdoding door u of een medeverzekerde;
- buiten het verzekeringsgebied dat op de polis staat;
- doordat u alcohol, bedwelmende, opwekkende of soortgelijke middelen heeft gebruikt (anders dan op medisch voorschrift).

Wij vergoeden ook geen schade of hulp:

- als de polis is opgeschort als gevolg van het niet betalen van de premie van deze verzekering;
- als die al wordt vergoed op basis van een wet of een andere verzekering, garantie of voorziening, of als die al vergoed zou worden, wanneer u niet bij ons verzekerd was geweest;
- als die is veroorzaakt of verband houdt met molest, atoomkernreactie, kaping of verbeurdverklaring;
- als die is ontstaan door illegale of criminele activiteiten door u of een medeverzekerde;
- als u of een medeverzekerde fraudeert (zie afspraak 17 Fraude).

### 14 Tot wanneer kunt u uw schade melden?

U kunt een schade binnen drie jaar, nadat u wist van de schade bij ons melden. Na drie jaar stopt uw recht op een vergoeding van uw schade. Tenzij anders staat vermeld in de verzekeringsafspraken.

### 15 Tot wanneer kunt u reageren op onze afwijzing van uw schademelding?

U heeft een schade gemeld. En wij hebben u schriftelijk laten weten dat wij uw schade niet gaan vergoeden? Bent u het daar niet mee eens? Dan moet u dit binnen drie jaar nadat u onze afwijzing heeft gekregen, aan ons laten weten. Doet u dit niet? Na drie jaar eindigt uw recht op een vergoeding van uw schade.

### 16 Inschakelen externe schade expert

Voor het beoordelen van uw schade kunnen wij een externe schade expert inschakelen (wij betalen deze kosten). Bent u het niet eens met het door hem/haar vastgestelde schadebedrag? U kunt dan zelf een erkende schade expert inschakelen, die overlegt met onze schade expert. Als deze twee experts het niet eens worden over het schadebedrag, dan wijzen zij samen een derde schade expert aan. Die stelt de omvang van de schade voor u en ons bindend vast. De schadevergoeding wordt bepaald aan de hand van het dekkingsoverzicht met maximumvergoedingen en valt binnen de maximumvergoeding van beide vastgestelde schadebedragen door de schade experts. Stelt de derde schade expert u in het gelijk? Dan vergoeden wij de redelijke kosten van uw schade expert en van de eventuele derde schade expert.

### 17 Fraude

Wij gaan er van uit dat u ons altijd juist, op tijd en volledig informeert. Bijvoorbeeld bij het afsluiten of veranderen van uw verzekering. Of bij het indienen van een schade. Als wij denken dat u dit expres niet heeft gedaan (misleiding), dan kunnen wij een onderzoek uitvoeren. Of door anderen laten uitvoeren. Wij volgen hierbij onze fraudeprocedure. U kunt de procedure op onze website [www.ankerinsurance.eu](http://www.ankerinsurance.eu) lezen.

Wij verwachten van u dat u aan dit onderzoek meewerkt. Doet u dit niet? Dan heeft u misschien geen recht op hulpverlening, schadevergoeding of juridische hulp. En wij kunnen de verzekering beëindigen. Maar ook alle andere verzekeringen die u bij ons heeft kunnen wij dan beëindigen. Wij laten u dit dan minimaal twee maanden voor de beëindigingsdatum weten.



Na het uitvoeren van het onderzoek nemen wij een beslissing. U krijgt een brief met de resultaten van het onderzoek en onze beslissing. Is er sprake van fraude? En hadden wij de verzekering niet gesloten als wij de waarheid hadden geweten?

Dan mogen wij tot twee maanden na het ontdekken van de fraude:

- uw verzekering direct beëindigen;
- uw verzoek om een schade uit te keren of juridische hulp (module rechtsbijstand) weigeren, beperken of stopzetten. Bent u het hier niet mee eens? U kunt uw verzekering binnen twee maanden na deze maatregel stoppen;
- uw verzekering direct beëindigen;
- uitkeringen die wij onterecht aan u hebben betaald, van u terugvragen.

Als wij kosten hebben gemaakt dan moet u die betalen. Wij stellen u direct aansprakelijk voor de gemaakte kosten. Deze kosten bedragen minimaal €532,-. Daarnaast kunnen wij aangifte bij de politie doen.

## 18 Privacy en gebruik van uw gegevens

Aan wie geeft u uw gegevens? U geeft uw gegevens aan uw verzekeringsadviseur. Deze geeft uw gegevens weer door aan de gevolmachtigd agent die voor ons verzekeringen accepteert. U geeft eventueel ook uw gegevens aan de Anker Alarm Service en Anker Rechtshulp b.v.

Uw persoonlijke gegevens worden zorgvuldig en uitsluitend voor het uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst gebruikt. Er worden geen gegevens gebruikt die niet noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van uw verzekeringsovereenkomst. Wij houden ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

Wordt er digitaal gecommuniceerd? Bijvoorbeeld via internet, e-mail of telefoon. Dan mag deze communicatie (digitaal) worden vastgelegd. Als bewijs of om de service te verbeteren. U kunt deze informatie opvragen of inzien.

Uw gegevens worden gebruikt om:

- de verzekeringsovereenkomst uit te voeren (hulpverlening, juridische hulp, schadebehandeling);
- de aanvraag of wijziging van uw verzekering te verwerken;
- de relatie met u te onderhouden;
- te voldoen aan de wet;
- fraude te voorkomen en te bestrijden;
- algemeen beleid te bepalen;
- u gericht te informeren over producten en diensten die voor u belangrijk kunnen zijn;
- te zoeken en/of te melden in FISH, het frauderegistratiesysteem van Stichting CIS. Dit is een centraal registratiesysteem van alle Nederlandse verzekeringsmaatschappijen. Wij kunnen uw persoonlijke gegevens in de databank van Stichting CIS opzoeken en registreren. Wij doen dit om meer te weten te komen over het verzekerde risico, of om fraude te bestrijden. Meer informatie over Stichting CIS kunt u vinden op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

## 19 Welk adres gebruiken wij om u te informeren?

Wij hebben u volgens de wet op de juiste manier geïnformeerd als wij onze informatie sturen naar:

- uw meest recente (e-mail) adres dat bij ons bekend is;
- uw verzekeringsadviseur.

## 20 Bent u niet tevreden?

Bent u niet tevreden over uw verzekering, uw verzekeringsadviseur of over ons? Wij komen graag met u in contact en proberen samen met u een oplossing te vinden. U kunt daarvoor contact opnemen met de medewerker die uw aanvraag, melding, schade of conflict behandelt.

Klacht over de uitvoering van uw verzekering(en)?

Komen u en de behandelaar er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij onze klachtenafdeling. Wij volgen voor de behandeling van uw klacht onze klachtenprocedure.

Deze vindt u op onze website [www.ankerinsurance.eu](http://www.ankerinsurance.eu).



U kunt uw klacht sturen naar:  
Anker Insurance Company n.v.  
Afdeling Klachtencoördinator  
Antwoordnummer 8015  
9700 VK Groningen  
E-mail: [klacht@anker.nl](mailto:klacht@anker.nl)

### **Kifid voor particuliere verzekerden**

Is uw klacht niet naar uw tevredenheid opgelost door ons? Dan kunt u uw klacht binnen drie maanden na onze definitieve reactie op uw klacht sturen naar het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

Kifid  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoon: 070 333 8 999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

U kunt het verschil van mening ook voorleggen aan een rechter.

### **21 Welk recht is op uw verzekering van toepassing?**

Op uw verzekering is het Nederlands recht van toepassing. Zijn u en wij het niet eens en gaat u naar de rechter? Dan is dit altijd een rechter in Nederland.

### **22 Wat is niet verzekerd?**

Uw schade of uw conflict heeft te maken met uitsluitingen die niet verzekerd zijn op uw polis. Ze staan hieronder. Deze gelden voor alle verzekeringen. Per verzekering kunnen er nog meer situaties zijn waarin een schade niet is verzekerd. Deze staan dan in de verzekeringsafspraken van die verzekering of op uw polisblad.

- molest;
- atoomkernreactie;
- overstroming;
- aardbeving;
- opzet en grove schuld;
- de schade of het conflict is een logisch en voorzienbaar gevolg van uw gedrag;
- u houdt zich niet aan de afspraken die gelden voor uw verzekering;
- overtreden van de wet- en regelgeving;
- fraude;
- terrorisme: wordt de schade of het conflict veroorzaakt door een terroristische actie? Dan krijgt u misschien minder of geen schadevergoeding of geen juridische hulp.  
Terrorisme is verzekerd bij de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT). Meer informatie hierover leest u in het clausuleblad Terrorismen en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. U vindt deze documenten op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).

### **23 Begrippenlijst algemeen**

In deze algemene afspraken zijn bepaalde woorden onderstreept. U kunt hieronder lezen wat deze woorden betekenen.

### **Anker Insurance Company n.v.**

Anker Insurance Company n.v. is gevestigd aan de Paterswoldseweg 812, 9728 BM te Groningen. Wij zijn geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000661 en hebben een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB). U kunt meer informatie over ons opvragen via [www.afm.nl](http://www.afm.nl) en [www.dnb.nl](http://www.dnb.nl).

### **Atoomkernreactie**

Dit is iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt, zoals kernfusie, kernsplijting of kunstmatige en natuurlijke radioactiviteit.

### **Clausule**

Een clause is een speciaal stuk tekst dat op uw polis staat. Waarvoor u bent verzekerd, wordt door een clause uitgebreid of beperkt. De clauses zijn onderdeel van uw polis. Als er verschil is tussen de clauses en de verzekeringsafspraken, dan gelden de clauses.

### **Conflict**

Een conflict is een verschil van mening over de rechten en plichten die ontstaat door een gebeurtenis. Hierbij zijn naast u één of meer partijen betrokken.

Hebben de partijen verschillende belangen? Dan is sprake van een conflict.

Heeft u meer conflicten die onderling verband met elkaar hebben? Of met dezelfde gebeurtenis als oorzaak? Dan noemen wij al deze conflicten samen één conflict.

### **Fraude**

Met fraude bedoelen wij dat u ons bewust, expres of opzettelijk verkeerde informatie of niet alle informatie geeft. Bijvoorbeeld als u de verzekering afsluit of verandert. Of bij het melden van een schade of conflict.

### **Gevolmachtigd agent**

Het bedrijf dat als gevolmachtigd vertegenwoordiger van een verzekeraar het verzekeringsbedrijf uitoefent. De gevolmachtigd agent accepteert uw verzekering en maakt de polis op.

### **Grove schuld**

Hiermee bedoelen wij dat u heel erg onvoorzichtig of onoplettend bent geweest. En dit is u zo te verwijten dat het lijkt of u het bewust, expres of opzettelijk heeft gedaan.

### **Misleiding**

Dit is iemand bewust, expres of opzettelijk een verkeerde indruk geven.

### **Molest**

Hiermee bedoelen wij een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of mouterij.

Deze zes vormen van molest en de definities daarvan, vormen een onderdeel van de tekst die door het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 is gedeponereerd bij de griffie van de Arrondissementsrechtbank in Den Haag.

### **Nederland**

Dit is het Koninkrijk der Nederlanden, dat gelegen is in Europa.

Hiermee bedoelen wij dus niet:

- de overzeese landen: Aruba, Sint Maarten en Curaçao;
- de overzeese gemeenten: Bonaire, Sint Eustatius en Saba.

### **Nederlands recht**

Het Nederlands recht is alle wet- en regelgeving in Nederland.

### **Opzet**

Met opzet bedoelen wij dat u bewust, expres of opzettelijk iets heeft gedaan of juist niet heeft gedaan. Bijvoorbeeld dat u iemand bewust, expres of opzettelijk schade heeft toegebracht. Of dat u een overtreding begaat waarbij u wist dat u de wet overtrad.

### **Polisblad**

Dit is het bewijs van uw overeenkomst met ons. Het is, samen met de algemene afspraken, de verzekeringsafspraken en het dekkingsoverzicht, de bevestiging van de gemaakte afspraken voor uw verzekering.

### **Premie**

Dit is het geldbedrag dat u betaalt voor uw verzekering.

### **Premievervaldatum**

Dit is de datum waarop u de premie aan ons moet betalen.

**Rechtsbijstandverzekering**

Dit is een overeenkomst met een verzekeringsmaatschappij. De verzekeringsmaatschappij verzekert de financiële gevolgen van (juridische) hulp bij conflicten. Anker Insurance Company n.v. heeft als verzekeraar de rechtshulpverlening uitbesteed aan Anker Rechtshulp b.v.

**Schade**

Dit is het nadelige gevolg van een gebeurtenis. Dit kan zowel schade aan uw spullen zijn als lichamelijke of geestelijke schade.

**U**

Met u bedoelen wij alle personen die op uw polis verzekerd zijn (verzekeringnemer en andere verzekerden).

**Verbeurdverklaring**

De verbeurdverklaring is een bijkomende straf waarbij de rechter een bepaald voorwerp van de verdachte inneemt. Hierbij moet er worden gedacht aan het voorwerp waarmee het strafbaar feit is gepleegd, bijvoorbeeld een vuurwapen.

**Wettelijke rente (premie)**

Dit is het rentepercentage die een schuldeiser volgens de wet kan vorderen als u uw premie te laat betaalt.