

AANSPRAKELIJKHEIDSVERZEKERING VOOR PARTICULIEREN

Algemene verzekeringsvoorwaarden

Par. 1. **BEGRIPSOMSCHRIJVING**

In deze polis wordt verstaan onder:

1.1. **Verzekeringnemer**

Degene met wie de verzekering is aangegaan en die als zodanig in de polis is omschreven.

1.2. **Verzekerden**

1.2.1. **Verzekerden in gezinsverband**

1.2.1.1. de verzekeringnemer;

1.2.1.2. zijn/haar echtgeno(o)t(e) of geregistreerd partner;

1.2.1.3. de met hem/haar in gezinsverband samenwonende personen, alsmede

1.2.1.4. hun minderjarige kinderen, waaronder pleeg- en stiefkinderen;

1.2.1.5. hun meerderjarige, ongehuwde kinderen, waaronder pleeg- en stiefkinderen, die bij hen inwonen of voor studie uitwonend zijn;

1.2.1.6. hun grootouders, ouders, schoonouders, ongehuwde bloed- en aanverwanten, die bij hen inwonen;

1.2.1.7. hun logés, voor zover hun aansprakelijkheid niet wordt gedekt door een andere verzekering;

1.2.1.8. hun huispersoneel, voor zover hun aansprakelijkheid verband houdt met werkzaamheden ten behoeve van een verzekerde.

1.2.2. **Alleenstaande verzekeringnemer**

Indien verzekeringnemer is verzekerd als alleenstaande worden als verzekerden beschouwd:

1.2.2.1. de verzekeringnemer;

1.2.2.2. de logés, voor zover hun aansprakelijkheid niet wordt gedekt door een andere verzekering;

1.2.2.3. het huispersoneel, voor zover hun aansprakelijkheid verband houdt met werkzaamheden ten behoeve van een verzekerde.

1.3. **Schade**

1.3.1. Onder schade wordt verstaan: schade aan personen en schade aan zaken.

1.3.1.1. onder schade aan personen wordt verstaan: schade door letsel of aantasting van de gezondheid van personen, al dan niet de dood ten gevolge hebbend, met inbegrip van de daaruit voortvloeiende schade.

1.3.1.2. onder schade aan zaken wordt verstaan: schade door beschadiging en/of vernietiging en/of verloren gaan van zaken van anderen dan de verzekerden, met inbegrip van de daaruit voortvloeiende schade.

Par. 2. **HOEDANIGHEID**

Verzekerd is de aansprakelijkheid van de verzekerde als particulier. De aansprakelijkheid verband houdende met het uitoefenen van een (neven)bedrijf of (neven)beroep alsmede het verrichten van betaalde handenarbeid, is niet gedekt.

Deze beperkingen van de hoedanigheid gelden niet voor:

2.1. het huispersoneel als bedoeld in artikel 1.2.1.8. en 1.2.2.3.

2.2. de onder artikel 1.2.1.4. en 1.2.1.5. genoemde kinderen, indien zij tijdens vakantie of vrije tijd werkzaamheden voor anderen dan verzekerden verrichten al dan niet tegen betaling.

De aansprakelijkheid van de kinderen is in dit geval slechts verzekerd voor zover hun aansprakelijkheid niet wordt gedekt door een andere verzekering. Aanspraken van de werkgever of diens rechtverkrijgenden of nagelaten betrekkingen zijn niet gedekt.

Par. 3. OMSCHRIJVING VAN DE DEKKING

3.1. Aansprakelijkheid/schade

Verzekerd is de aansprakelijkheid van de verzekerden in hun bovengenoemde hoedanigheid voor schade veroorzaakt of ontstaan tijdens de verzekeringsduur, en wel voor alle verzekerden tezamen tot ten hoogste het in het polisblad genoemde bedrag per gebeurtenis.

De aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt tijdens de duur maar ontstaan na afloop van de verzekering is verzekerd indien en voor zover de aansprakelijkheid voor een dergelijke schade niet wordt gedekt door een andere verzekering.

3.2. Onderlinge aansprakelijkheid

De aansprakelijkheid van de verzekerden ten opzichte van elkaar is uitsluitend meeverzekerd voor de door de betrokken verzekerden geleden schade aan personen en voor zover deze verzekerden terzake van het gebeurde geen aanspraken uit andere hoofde hebben.

Geen schadevergoeding zal worden verleend indien de vorderende partij een andere is dan een rechtstreeks bij de gebeurtenis betrokken benadeelde natuurlijke persoon of diens nagelaten betrekkingen.

De aansprakelijkheid van een verzekerde jegens huispersoneel voor schade ten gevolge van bedrijfsongevallen is ook ten aanzien van schade aan zaken meeverzekerd.

3.3. Proceskosten en wettelijke rente

Boven het verzekerd bedrag worden vergoed:

- 3.3.1. de kosten van met goedvinden of op verlangen van ondertekenaars gevoerde procedures en in haar opdracht verleende rechtsbijstand;
- 3.3.2. de wettelijke rente over het door de verzekering gedekte gedeelte van de hoofdsom.

3.4. Zekerheidstelling

Indien een buitenlandse overheid wegens een onder de verzekering gedekte schade het stellen van geldelijke zekerheid verlangt ter waarborging van de rechten van benadeelden, zullen ondertekenaars deze zekerheid verstrekken tot ten hoogste 10% van het verzekerd bedrag. Verzekerden zijn verplicht ondertekenaars te machtigen over de zekerheid te beschikken zodra deze wordt vrijgegeven en bovendien alle medewerking te verlenen om de terugbetaling te verkrijgen.

3.5. Onroerende zaken

Met betrekking tot onroerende zaken gelden de volgende bepalingen:

- 3.5.1. Eigen woning
De verzekering dekt de aansprakelijkheid van de verzekeringnemer of een van de inwonende verzekerden
 - als bezitter van het door hem/haar bewoonde pand met de daarbij behorende bebouwingen, ook indien een deel daarvan wordt verhuurd;
 - als bezitter van een woning, die hetzij door de bezitter niet meer wordt bewoond, doch die hij/zij nog wel in bezit heeft, hetzij reeds in bezit werd verkregen, doch door hem/haar nog niet wordt bewoond, zulks voor een periode van ten hoogste 12 maanden na het verlaten of het verkrijgen van de woning;
 - als bezitter van een in Europa gelegen tweede woning, rekreatiewoning, stacaravan of huisje op een volkstuint-complex, mits deze niet uitsluitend dienen tot verhuur aan derden.
- 3.5.2. Vakantiewoning
De verzekering dekt de aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade veroorzaakt door brand aan de door hem/haar voor

vakantiedoeleinden gehuurde, in het buitenland gelegen woning en de daartoe behorende inboedel.

- 3.5.3. Schade door antenne
De verzekering dekt de aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade veroorzaakt door een antenne, ook indien door de antenne schade wordt veroorzaakt aan het door hem/haar gehuurde en bewoonde pand.
- 3.5.4. Overige gevallen van aansprakelijkheid voor schade door onroerende zaken, waaronder aansprakelijkheid voor schade door onroerende zaken in aanbouw of exploitatie, zijn niet gedekt.
- 3.5.5. De uitsluiting genoemd in artikel 4.2 vindt ten aanzien van het hierboven onder 3.5.2. en 3.5.3. bepaalde geen toepassing.

3.6. Vriendendienst

Bij het beoordelen van aansprakelijkheid van verzekerde zullen ondertekenaars geen beroep doen op de omstandigheid dat de schade is toegebracht in het kader van een vriendendienst.

Deze schadevergoeding zal ten hoogste € 12.500,- per gebeurtenis bedragen. Aanspraken op uitkering die benadeelde uit andere hoofde heeft, worden in mindering gebracht.

Geen schadevergoeding zal worden verleend indien de vorderende partij een andere is dan een rechtstreeks bij de gebeurtenis betrokken benadeelde natuurlijke persoon of diens nagelaten betrekkingen.

Par. 4. UITSLUITINGEN

4.1. Opzet

4.1.1. Opzet

Uitgesloten is de aansprakelijkheid:

- 4.1.1.1. van een verzekerde voor schade veroorzaakt door en/of voortvloeiende uit zijn/haar opzettelijk en tegen een persoon of zaak gericht wederrechtelijk handelen of nalaten;
- 4.1.1.2. van een tot een groep behorende verzekerde voor schade veroorzaakt door en/of voortvloeiende uit opzettelijk en tegen een persoon of zaak gericht wederrechtelijk handelen of nalaten van een of meer tot de groep behorende personen, ook in geval niet de verzekerde zelf zodanig heeft gehandeld of nagelaten.

Aan het opzettelijk karakter van dit wederrechtelijk handelen of nalaten doet niet af dat de verzekerde of, ingeval deze tot een groep behoort, een of meer tot de groep behorende personen zodanig onder invloed van alcohol of andere stoffen verkeert/verkeren, dat deze/die niet in staat is/zijn de wil te bepalen.

4.1.2. Seksuele gedragingen

Uitgesloten is de aansprakelijkheid:

- 4.1.2.1. van een verzekerde voor schade veroorzaakt door en/of voortvloeiende uit zijn/haar seksuele of seksueel getinte gedragingen van welke aard dan ook;
- 4.1.2.2. van een tot een groep behorende verzekerde voor schade veroorzaakt door en/of voortvloeiende uit seksuele of seksueel getinte gedragingen van welke aard dan ook van een of meer tot de groep behorende personen, ook in geval niet de verzekerde zelf zich zodanig heeft gedragen.

4.2. Opzicht

Uitgesloten is de aansprakelijkheid voor schade

- 4.2.1. aan zaken die een verzekerde of iemand namens hem/haar onder zich heeft uit hoofde van een huur-, huurkoop-, lease, erfpacht-, pacht-, pandovereenkomst of vruchtgebruik (waaronder het recht van gebruik en bewoning) of uit hoofde van de uitoefening van een (neven)bedrijf of (neven)beroep of het verrichten van handenarbeid;
- 4.2.1.2. aan zaken, die een verzekerde onrechtmatig onder zich heeft;
- 4.2.1.3. aan motorrijtuigen, (sta)caravans, vouwwagens, motor- en zeilvaartuigen (waaronder zeilplanken) en luchtvaartuigen, die een verzekerde of iemand namens hem/haar onder zich heeft;
- 4.2.1.4. bestaande uit en/of als gevolg van verlies, diefstal of vermissing van geld, geldswaardige papieren, bank-, giro-, betaalpassen of creditcards, die een verzekerde of iemand namens hem/haar onder zich heeft.

4.2.2. Overige gevallen van aansprakelijkheid voor schade aan zaken die een verzekerde onder zich heeft anders dan in de gevallen bedoeld onder 4.2.1. zijn verzekerd tot een bedrag van € 12.500,- per gebeurtenis.

4.2.3. Dekking van de aansprakelijkheid voor brandschade aan de gehuurde vakantiewoning, voor schade door een antenne aan het gehuurde pand en voor schade als passagier als vermeld in artikel 4.3.1., 4.4.2. en 4.5.2. blijft onverminderd van kracht.

4.3. Motorrijtuigen

Uitgesloten is de aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt met of door een motorrijtuig dat een verzekerde in eigendom heeft, bezit, houdt, bestuurt of gebruikt. Deze uitsluiting geldt evenwel niet voor:

4.3.1. Passagiersrisico

de aansprakelijkheid van een verzekerde als passagier van een motorrijtuig; het bepaalde in de artikelen 3.2. en 4.2.1. blijft echter onverkort van toepassing.

4.3.2. Huispersoneel

de aansprakelijkheid van de verzekerden genoemd in artikel 1.2.1.1., 1.2.1.2., 1.2.1.3. en 1.2.2.1. voor schade veroorzaakt door huispersoneel met of door een motorrijtuig waarvan geen der andere verzekerden dan het huispersoneel houder of bezitter is.

4.3.3. Motorisch voortbewogen maaimachines, kinderspeelgoed e.d. de aansprakelijkheid van de verzekerde voor schade door of met motorisch voortbewogen maaimachines, kinderspeelgoed en dergelijke gebruiksvoorwerpen, mits zij een snelheid van 10 km per uur niet kunnen overschrijden, alsmede van op afstand bediende modelauto's.

4.3.4. Joy-riding

de aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade veroorzaakt tijdens joy-riding met een motorrijtuig, mits de veroorzaker jonger is dan 18 jaar. Onder joy-riding wordt verstaan elk wederrechtelijk gebruik van een motorrijtuig, zonder de bedoeling te hebben zich dit motorrijtuig toe te eigenen.

Uitgesloten blijft de aansprakelijkheid in geval van diefstal of verduistering van het motorrijtuig zelf.

In geval van joy-riding zonder geweldpleging geldt deze dekking niet indien voor het motorrijtuig een aansprakelijkheidsverzekering is gesloten.

Uitsluitend in geval van joy-riding met een motorrijtuig in de zin van deze paragraaf is de schade aan het motorrijtuig zelf gedekt tot een maximum van € 7.500,-.

4.3.5. De onder 4.3.1. t/m 4.3.3. omschreven dekking geldt niet voor zover de aansprakelijkheid wordt gedekt door een andere verzekering.

4.4. Vaartuigen

Uitgesloten is de aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt met of door een vaartuig. Deze uitsluiting geldt echter niet voor:

4.4.1. de aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt met of door roeiboten, kano's, zeilplanken en op afstand bediende modelboten, alsmede de aansprakelijkheid voor schade aan personen, veroorzaakt met of door zeilboten met een zeiloppervlakte van ten hoogste 16 m²;

tenzij deze vaartuigen zijn uitgerust met een (buitenboord) motor met een vermogen van meer dan 3 KW (ongeveer 4 PK);

4.4.2. de aansprakelijkheid van een verzekerde als passagier van een vaartuig; het bepaalde in de artikelen 3.2. en 4.2.1. blijft echter onverkort van toepassing.

4.4.3. De onder 4.4.1 en 4.4.2. omschreven dekking geldt niet voor zover de aansprakelijkheid wordt gedekt door een andere verzekering.

4.5. Luchtvaartuigen

Uitgesloten is de aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade veroorzaakt met of door een luchtvaartuig, een modelvliegtuig, een zeilvliegtuig, een doelvliegtuig, een valscherms zweeftoestel, een kabelvlieger met een oppervlakte van meer dan 1.5 m², een luchtschip, een modelraket alsmede een ballon met een diameter van meer dan 1 m in geheel gevulde toestand. Deze

uitsluiting geldt evenwel niet voor:

4.5.1. de aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt met of door modelvliegtuigen, waarvan het gewicht ten hoogste 20 kg bedraagt;

4.5.2. de aansprakelijkheid van een verzekerde als passagier van een luchtvaartuig; het bepaalde in de artikelen 3.2. en 4.2.1. blijft echter onverkort van toepassing;

4.5.3. de aansprakelijkheid voor schade veroorzaakt met of door deltavliegen, parasailing en parachutespringen.

4.5.4. De onder 4.5.1. t/m 4.5.3. omschreven dekking geldt niet voor zover de aansprakelijkheid wordt gedekt door een andere verzekering.

4.6. Molest en atoomkernreacties

Uitgesloten is de aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade:

4.6.1. veroorzaakt door of ontstaan uit een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en munitie; de zes genoemde vormen van molest, alsmede de definities daarvan vormen een onderdeel van de tekst die door het Verbond van Verzekeraars in Nederland d.d. 2 november 1981 ter Griffie van de Arrondissementsrechtbank te 's-Gravenhage is gedeponeerd;

4.6.2. veroorzaakt door, opgetreden bij of voortgevloeid uit atoomkernreacties onverschillig hoe deze zijn ontstaan.

4.7. Woonplaats niet langer in Nederland

Uitgesloten is de aansprakelijkheid van een verzekerde, die zijn/haar woonplaats niet langer in Nederland heeft, met dien verstande dat dan de verzekering voor hem/haar eindigt 30 dagen na vertrek.

4.8. Wapens

4.8.1. Uitgesloten is de aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade veroorzaakt in verband met het bezit en/of het gebruik van wapens als bedoeld in de Wet Wapens en Munitie, waarvoor verzekerde geen vergunning heeft.

4.8.2. De aansprakelijkheid veroorzaakt in verband met het bezit en/of het gebruik van vuurwapens tijdens de jacht is uitsluitend gedekt voor zover nadrukkelijk meeverzekerd.

4.9. Algemeen

4.9.1. Uitgesloten is de aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade, hoe ook ontstaan, indien verzekerde met betrekking tot de melding en/of behandeling van deze schade opzettelijk een verkeerde voorstelling van zaken geeft of onware opgave doet.

4.9.2. Uitgesloten is de aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade terzake waarvan hij/zij een van de in deze polis genoemde verplichtingen niet is nagekomen.

Par. 5 SCHADE

5.1. Verplichtingen van verzekerde

De verzekerde is verplicht:

5.1.1. van iedere gebeurtenis, waaruit voor ondertekenaars een verplichting tot schadevergoeding kan voortvloeien, zo spoedig mogelijk mededeling te doen aan ondertekenaars met een zo volledig mogelijke omschrijving van het gebeurde en de ontstane schade;

5.1.2. ondertekenaars op hun vragen steeds ten spoedigste en naar waarheid te antwoorden;

5.1.3. ondertekenaars terstond alle terzake ontvangen brieven en andere stukken onbeantwoord door te zenden;

5.1.4. zijn/haar volle medewerking aan de schaderegeling te geven en zich te onthouden van alles wat de belangen van ondertekenaars zou kunnen schaden en met name zich te onthouden van iedere erkenning van aansprakelijkheid;

5.1.5. aan ondertekenaars - desgevraagd - een ingevuld en ondertekend schadeaanvraagformulier te zenden.

5.2. Verlies van rechten

Indien de aanmelding van de schade later plaats heeft dan 3 jaar na het moment waarop de verzekerde kennis kreeg of had kunnen

krijgen van de gebeurtenis als bedoeld in deze paragraaf onder 5.1.1., verliest verzekerde zijn/haar recht op uitkering.

5.3. **Schaderegeling**

5.3.1. Ondertekenaars belasten zich met de regeling en de vaststelling van de schade. Zij hebben het recht benadeelden rechtstreeks schadeloos te stellen en met hen schikkingen te treffen. De belangen van verzekerde zullen in aanmerking worden genomen. Bestaat de vergoeding van schade uit periodieke uitkeringen en is de waarde daarvan met inachtneming van andere uitkeringen hoger dan het verzekerd bedrag, dan wordt de duur of de hoogte van die uitkeringen naar evenredigheid verminderd.

5.3.2. **Vervaltermijn**

Het recht op uitkering vervalt in elk geval indien niet binnen 1 jaar nadat ondertekenaars een definitief standpunt hebben laten weten aan verzekerde ten aanzien van de vordering tot uitkering, de verzekerde dit standpunt heeft aangevochten.

Par. 6. **PREMIE**

6.1. **Betaling**

De verzekeringnemer dient de premie, de assurantiebelasting en/of de kosten vooruit te betalen uiterlijk op de dertigste dag nadat deze verschuldigd worden.

Indien de verzekeringnemer het verschuldigde niet tijdig betaalt of weigert te betalen, wordt geen dekking verleend ten aanzien van nadien plaatsvindende gebeurtenissen. Een nadere ingebrekestelling door ondertekenaars is niet vereist. De verzekeringnemer dient het verschuldigde alsnog te betalen.

Bij niet tijdige betaling van het verschuldigde zijn ondertekenaars gerechtigd de vordering uit handen te geven en is verzekeringnemer verplicht de daardoor ontstane kosten, zowel in als buiten rechte, aan ondertekenaars te voldoen.

De dekking gaat weer in op de dag na die waarop het verschuldigde door ondertekenaars is ontvangen.

6.2. **Terugbetaling**

Bij het eindigen van de verzekering, anders dan wegens kwade trouw van verzekeringnemer, heeft de verzekeringnemer recht op terugbetaling van de premie over het tijdvak dat de verzekering niet meer van kracht is, onder aftrek van royalementskosten.

Par. 7. **WIJZIGING VAN PREMIE EN VOORWAARDEN**

Ondertekenaars hebben het recht de premie en/of de voorwaarden van bepaalde groepen verzekeringen en-bloc te wijzigen.

Behoort deze verzekering tot die groep, dan zijn ondertekenaars gerechtigd de premie en/of de voorwaarden van deze verzekering overeenkomstig de wijziging aan te passen en wel op een door hen te bepalen datum.

De verzekeringnemer wordt van de wijziging in kennis gesteld en wordt geacht hiermee te hebben ingestemd tenzij hij binnen dertig

dagen na de in kennis stelling schriftelijk het tegendeel heeft bericht. In dit laatste geval eindigt de verzekering op de aanpassingsdatum die in de mededeling door ondertekenaars is genoemd. De mogelijkheid van opzegging van de verzekering door verzekeringnemer geldt niet indien:

- de wijziging van de premie en/of voorwaarden voortvloeit uit wettelijke regelingen of bepalingen;
- de wijziging een verlaging van de premie en/of een uitbreiding van de dekking inhoudt.

Par. 8. **AANVANG, DUUR EN EINDE VAN DE VERZEKERING**

8.1. De verzekering treedt in werking op de in de polis vermelde datum;

8.2. De verzekering is aangegaan voor de in de polis genoemde termijn; zij zal steeds stilzwijgend worden verlengd overeenkomstig het in de polis genoemde aantal maanden;

8.3. De verzekering eindigt:

8.3.1. door opzegging door verzekeringnemer tegen het einde van de op het polisblad genoemde verzekeringstermijn, mits de opzegging schriftelijk aan ondertekenaars geschiedt en een termijn van drie maanden in acht wordt genomen.

8.3.2. door opzegging door ondertekenaars tegen de premievervaldag mits de opzegging schriftelijk geschiedt en daarbij een termijn van tenminste drie maanden in acht wordt genomen.

8.3.3. door schriftelijke opzegging door ondertekenaars:

- binnen dertig dagen nadat een gebeurtenis die voor ondertekenaars tot een verplichting tot uitkering kan leiden hen ter kennis is gekomen;

- binnen dertig dagen nadat zij een uitkering krachtens deze verzekering hebben gedaan, dan wel hebben afgewezen;

- indien de verzekeringnemer drie maanden na de premievervaldag de premie, kosten en assurantiebelasting nog niet heeft betaald;

- indien de verzekeringnemer naar aanleiding van een gebeurtenis opzettelijk een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven of onware opgave heeft gedaan.

De verzekering eindigt in deze gevallen op de datum die in de opzeggingsbrief wordt genoemd. Ondertekenaars zullen in deze gevallen een opzegtermijn in acht nemen van tenminste veertien dagen.

8.3.4. indien verzekeringnemer weigert de wijziging van premie en/of voorwaarden te accepteren, die ondertekenaars op grond van de voorwaarden kunnen verlangen, en wel per de in de mededeling door ondertekenaars genoemde datum.

8.3.5. zodra verzekeringnemer ophoudt zijn woonplaats in Nederland te hebben.

Par. 9. **ADRES**

Kennisgevingen door ondertekenaars aan verzekeringnemer kunnen worden gedaan aan zijn laatste bij ondertekenaars bekende adres of aan het adres van degene, door wiens bemiddeling deze verzekering loopt.

Persoonsgegevens

Bij de aanvraag van een verzekering worden persoonsgegevens en eventueel andere gegevens gevraagd. Deze worden door ons verwerkt ten behoeve van het aangaan en uitvoeren van verzekeringsovereenkomsten en het beheren van de daaruit voortvloeiende relaties, met inbegrip van de voorkoming en bestrijding van fraude en het uitvoeren van activiteiten gericht op de vergroting van het klantenbestand. Op deze verwerking van persoonsgegevens is de gedragscode 'Verwerking persoonsgegevens verzekeringsbedrijf' van toepassing. In deze gedragscode worden rechten en plichten van partijen bij de gegevensverwerking weergegeven. De volledige tekst van de gedragscode kunt u opvragen bij het Informatiecentrum van het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon 070 - 3338777, www.verzekeraars.nl.

Klachten:

Klachten over de uitvoering van de verzekeringsovereenkomst moeten eerst aan het interne klachtenbureau van de verzekeraar worden voorgelegd. Wanneer het oordeel van de maatschappij voor u niet bevredigend is, kunt u zich tot de Stichting Klachteninstituut Verzekeringen wenden. Deze stichting is door de verzekeringsbedrijfstaking opgericht en er werken verschillende ombudsmannen. Zij proberen door bemiddeling de klacht op te lossen. Daarnaast is er de Raad van Toezicht die toetst of de verzekeraar de goede naam van de bedrijfstaking heeft geschaad.

Adres: Klachteninstituut Verzekeringen,
Postbus 93560,
2509 AN Den Haag.

Wie geen gebruik wil maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheden binnen de bedrijfstaking, of de behandeling door het klachteninstituut niet bevredigend vindt, kan het geschil voorleggen aan de rechter.