

VERZEKERINGSAFSPRAKEN WOONGARANT FIETS- EN E-BIKEVERZEKERING

FIETS OPTIMAAL 0920



Wat vindt u waar?

| | |
|--|----|
| Leeswijzer Woongarant fiets- en E-bikeverzekering Fiets Optimaal | 1 |
| 1. Algemene verzekeringsafspraken | 2 |
| 1.1 Wie zijn wij?..... | 2 |
| 1.2 Wie is verzekerd? | 2 |
| 1.3 Waarop is deze verzekering gebaseerd?..... | 2 |
| 1.4 Waarvoor bent u verzekerd?..... | 2 |
| 1.5 In welke landen bent u verzekerd? | 3 |
| 1.6 Dekkingsperiode..... | 3 |
| 1.7 Algemene verplichtingen..... | 3 |
| 1.8 De datum die wij registreren als u meldt dat u een slot of sleutel heeft vervangen..... | 4 |
| 1.9 Wat zijn de gevolgen als u of een medeverzekerde niet aan de (algemene) verplichtingen . | 4 |
| 1.10 Samenloop..... | 4 |
| 1.11 Wat gebeurt er als er sprake is van total loss, diefstal of verkoop van de fiets? | 4 |
| 1.12 Algemene uitsluitingen..... | 4 |
| 1.13 Schadevergoeding bij total loss en diefstal | 5 |
| 1.14 Wat betalen wij? | 5 |
| 1.15 Wat moet u doen bij schade?..... | 6 |
| 1.16 Wat kunt u doen als u het niet eens bent met de hoogte van de uitkering? | 6 |
| 1.17 Eigen risico..... | 7 |
| 2. Module Diefstal | 7 |
| 2.2 Wat is verzekerd? | 7 |
| 2.3 Wat is niet verzekerd?..... | 7 |
| 2.4 Wat zijn uw verplichtingen na diefstal en poging tot diefstal? | 7 |
| 3. Module Casco incl. diefstal..... | 8 |
| 3.1 Wat is verzekerd? | 8 |
| 3.2 Wat is niet verzekerd?..... | 8 |
| 3.3 Wat zijn uw verplichtingen na diefstal, poging tot diefstal of vandalisme? | 9 |
| 4. Module Pechhulp | 9 |
| 4.1 Wie is verzekerd? | 9 |
| 4.2 Wat is verzekerd? | 9 |
| 4.3 Wat is uitgesloten van de pechhulp dekking?..... | 10 |
| 4.4 Hoe vaak heeft u recht op pechhulp? | 10 |
| 4.5 Welke verplichtingen gelden voor de pechhulpdekking? | 10 |
| 4.6 De Alarm Service | 10 |
| 5. Module Verhaalsbijstand | 10 |

| | | |
|------|--|----|
| 5.1 | Wie voert deze verzekering uit en wie geeft u juridische hulp? | 11 |
| 5.2 | Wat mag u van ons verwachten? | 12 |
| 5.3 | Wat verwachten wij van u? | 12 |
| 5.4 | Wie zijn de verzekerden? | 12 |
| 5.5 | Waarvoor bent u verzekerd?..... | 13 |
| 5.6 | Wanneer bent u verzekerd en in welke situaties krijgt u juridische hulp van ons?..... | 13 |
| 5.7 | Wat is het dekkinggebied van deze verhaalsbijstand module?..... | 13 |
| 5.8 | Heeft u een conflict met een andere verzekerde van ons? | 13 |
| 5.9 | Hebben meer personen hetzelfde conflict?..... | 13 |
| 5.10 | In welke situatie vragen wij een rapport van een deskundige?..... | 14 |
| 5.11 | Welke juridische hulp krijgt u bij een conflict? | 14 |
| 5.12 | In welke situaties heeft u recht op juridische hulp van een advocaat? | 14 |
| 5.13 | Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat? | 15 |
| 5.14 | Wanneer heeft u een eigen bijdrage?..... | 15 |
| 5.15 | Welke (externe) kosten vergoeden wij? | 15 |
| 5.16 | Wat vergoeden wij maximaal?..... | 16 |
| 5.17 | Welke kosten vergoeden wij niet? | 16 |
| 5.18 | Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen? | 17 |
| 5.19 | Hoe werkt de geschillenregeling? | 17 |
| 5.20 | Verskil van mening over de behandeling door een externe deskundige? | 17 |
| 5.21 | Vindt u dat er een fout is gemaakt in de behandeling van uw conflict? | 18 |
| 5.22 | Bent u niet tevreden?..... | 18 |
| 5.23 | In welke situaties krijgt u géén juridische hulp van ons? | 18 |
| 5.24 | Veranderen van de verhaalsbijstand module | 19 |
| 5.25 | Privacy en gebruik van uw gegevens..... | 20 |
| 6. | Module Ongevallen | 20 |
| 6.1 | Wie zijn verzekerd? | 20 |
| 6.2 | Dekking | 20 |
| 6.3 | Dekkinggebied | 20 |
| 6.4 | Verzekerde bedragen | 20 |
| 6.5 | Wat verwachten wij van u na een ongeval waarbij sprake is van blijvende invaliditeit? | 20 |
| 6.6 | Was u voor het ongeval al invalide of ziek? | 21 |
| 6.7 | Wanneer betalen wij? | 21 |
| 6.8 | Hoe bepalen wij de uitkering als u overlijdt? | 22 |
| 6.9 | Hoe bepalen wij de uitkering bij blijvende invaliditeit? | 22 |
| 6.10 | Geschillen | 24 |
| 6.11 | Wat keren wij maximaal uit?..... | 24 |

| | |
|--|----|
| 6.12 Rente op uitkering | 24 |
| 6.13 Aan wie betalen wij de uitkering? | 24 |
| 6.14 Niet verzekerd | 24 |
| BEGRIPPENLIJST..... | 25 |



Leeswijzer Woongarant fiets- en E-bikeverzekering: Fiets Optimaal

Wat vindt u waar?

U heeft bij ons een fietsverzekering afgesloten. In deze verzekeringsafspraken leest u wie wij zijn en waar u wel en niet voor verzekerd bent. Ook leest u wat u van ons kunt verwachten en wat wij van u verwachten. Het is voor u en ons belangrijk dat u op de hoogte bent van deze afspraken. Wij raden u aan deze verzekeringsafspraken goed door te lezen.

Algemene afspraken Schadeverzekeringen

Bij uw fietsverzekering horen algemene afspraken. De Algemene afspraken Woongarant Schadeverzekeringen gelden voor de fietsverzekering die op uw polis staat. Hierin staan bijvoorbeeld afspraken over het begin en einde van uw verzekering. Over hoe u de verzekering kunt stoppen. Over de premie die u betaalt en hoe u die betaalt. En over hoe wij uw gegevens mogen gebruiken.

Verzekeringsafspraken

Deze verzekeringsafspraken horen specifiek bij uw fietsverzekering. Op uw polisblad kunt u zien wat de ingangsdatum van de verzekering is en welke fiets verzekerd is. Deze verzekering is een doorlopende verzekering en zal telkens op de contractvervaldatum stilzwijgend verlengd worden. De verzekering is specifiek bedoeld voor u als eigenaar van de verzekerde fiets. Waarvoor u bent verzekerd, hangt af van de gekozen dekkingen. Op het polisblad kunt u zien welke modules u heeft verzekerd.

- U leest wat er gebeurt als u schade heeft. Wanneer u wel een vergoeding krijgt en wanneer niet. En wat u moet doen als u van deze verzekering gebruik wilt maken.
- In deze verzekeringsafspraken bedoelen wij met 'u' de eigenaar van de verzekerde fiets, die op basis van deze verzekering is verzekerd. In sommige gevallen bedoelen wij met 'u' ook andere personen die verzekerd zijn. In de modules leest u dan wie de verzekerden zijn.
- Heeft u uw e-bike verzekerd met deze verzekering? Dan bedoelen wij in deze verzekeringsafspraken 'e-bike' wanneer wij het over 'fiets' hebben.

Hoe meldt u een schade?

Wilt u een schade melden? Dat kan op de volgende manieren:

- Bel Woongarant Schadeservice op: 088-2323012
- Neem contact op met uw adviseur van De Hypotheker. Het adres en telefoonnummer van uw adviseur staat op uw polisblad.
- Vul een schadeformulier in op www.woongarant.nl.

Voor een snelle schadeafhandeling, vragen wij u de oorzaak van de schade goed en volledig te omschrijven, de aanschafnota, de reparatieofferte, eventuele ontvangen correspondentie en andere relevante stukken mee te sturen. Stuur bijvoorbeeld altijd een aangifte politierapport op, indien er sprake is van diefstal van de fiets.

Heeft u vragen over de verzekering? Of wilt u een verandering van de verzekering doorgeven?

Neem dan contact op met uw adviseur van De Hypotheker. Deze helpt u graag verder.

Begrippenlijst

Bij deze verzekering hoort ook een begrippenlijst, waarin we uitleg geven over de begrippen die in deze verzekeringsafspraken worden gebruikt. De eerste keer dat een begrip wordt gebruikt, dat we u graag willen uitleggen, is het woord onderstreept. U vindt de begrippenlijst onderaan deze verzekeringsafspraken.

1. Algemene verzekeringsafspraken

Deze afspraken horen bij de fietsverzekering van Woongarant en gelden voor alle modules. Deze verzekering geldt alleen als dit op uw polisblad staat vermeld.

Het is voor u en ons belangrijk dat u op de hoogte bent van deze afspraken. Wij raden u aan deze afspraken goed door te lezen.

1.1 Wie zijn wij?

Wij zijn Woongarant Volmacht B.V. en zijn de gevolmachtigd agent van Anker Insurance Company n.v. (verzekeraar). De Gevolmachtigd Agent is de vertegenwoordiger van de verzekeraar en oefent het verzekeringsbedrijf uit.

Anker Insurance Company n.v., kantoorhoudende te Groningen, aan de Paterswoldseweg 812, is geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000661 en heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank (DNB).

Woongarant Volmacht is gevestigd te Wognum aan het Raadhuisplein 1B (postadres: Postbus 30, 1687 ZG Wognum). De volmacht van Woongarant Volmacht B.V. is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017626. U kunt meer informatie over ons opvragen via www.afm.nl en www.dnb.nl.

Om deze afspraken leesbaar te houden bedoelen wij een van deze bedrijven als wij het over 'wij', 'ons' of 'onze' hebben.

1.2 Wie is verzekerd?

Op uw polisblad staat voor wie deze verzekering geldt. Dit is de verzekerde. Verzekerd is de eigenaar van de fiets. U moet een vaste woonplaats in Nederland hebben en ingeschreven zijn in het Nederlands bevolkingsregister.

Uw fiets is ook verzekerd voor de door u gekozen fietsdekking 'Diefstal' of 'Casco incl. Diefstal' indien een persoon met uw toestemming de op het polisblad vermelde fiets bestuurt of anderszins onder zich heeft.

Heeft u de module Verhaalsbijstand en/of Ongevallen meeverzekerd en staat dit op uw polisblad? Dan leest u in de betreffende module zelf wie nog meer in bepaalde situaties gebruik van deze verzekering kan maken. De module Pechhulp geldt alleen voor de eigenaar & bestuurder van de fiets en is niet overdraagbaar op een andere bestuurder.

1.3 Waarop is deze verzekering gebaseerd?

- De polis is gebaseerd op basis van de door u aan ons verstrekte gegevens en antwoorden;
- En onze Algemene afspraken Schadeverzekeringen, deze Verzekeringsafspraken, alsook het polisblad met de hierop eventuele vermelde clausules.

Als u niet de juiste gegevens aan ons doorgegeven heeft dan kan dat gevolgen hebben voor de vergoeding en/of voortzetting van de verzekering. Zo nodig passen wij uw premie en/of de voorwaarden aan of beëindigen wij uw verzekering.

Is er een verschil tussen deze Verzekeringsafspraken en de Algemene afspraken Schadeverzekeringen? Dan gelden eerst deze verzekeringsafspraken en daarna pas de algemene afspraken.

1.4 Waarvoor bent u verzekerd?

Uw verzekering kan uit vier verschillende modules bestaan:

- Diefstaldekking of
- Cascodekking incl. diefstal
- +
- Pechhulp
- Verhaalsbijstand
- Ongevallen

Hoe u de fiets heeft verzekerd staat op uw polisblad. U heeft hiervoor een keuze gemaakt uit twee verschillende dekkingen; de diefstaldekking of de cascodekking inclusief diefstal. Welke modules u daarnaast nog meer heeft afgesloten staat ook op uw polisblad. U krijgt alleen een vergoeding of hulp als u een verzekerde schade heeft. De schade moet verzekerd zijn onder

de dekking van een afgesloten module zoals op het polisblad staat aangegeven op het moment van de schadegebeurtenis. In de algemene- en verzekeringsafspraken leest u hier alles over.

1.5 In welke landen bent u verzekerd?

U heeft recht op een vergoeding of op hulp bij een verzekerde gebeurtenis die is ontstaan binnen een bepaald gebied. Dit noemen wij het dekkinggebied. In welke landen u bent verzekerd verschilt per module;

- De Diefstaldekking en Casco dekking incl. diefstal; de gehele wereld.
- De dekking Ongevallen; de gehele wereld.
- De dekking Verhaalsbijstand is alleen geldig in Nederland.
- De dekking Pechhulp is alleen geldig in Nederland.

De dekking Verhaalsbijstand en Pechhulp eindigt op het moment dat u het dekkinggebied verlaat.

1.6 Dekkingsperiode

De dekking gaat in op de datum die op de polis staat vermeld. De dekking voor de module pechhulp, begint niet eerder dan 48 uur nadat de verzekering is afgesloten.

De dekking eindigt als u de verzekering opzegt na diefstal, verkoop, total loss en/of anderszins geen belang meer bij de verzekering heeft.

1.7 Algemene verplichtingen

U en eventuele medeverzekerden zijn verplicht om:

a. Zorgplicht;

- Alle voorzorgsmaatregelen nemen ter voorkoming van diefstal, verlies of beschadiging. Dit doet u onder andere door de originele fietssleutels zorgvuldig te bewaren en niet onbeheerd achter te laten in kleding, tas, garderobe etc. U gaat zorgvuldig met uw zaken om.
- Fietsen zonder vast veiligheidsslot, zoals racefietsen, ATB's en mountainbikes, bij plaatsing het frame met een ART-goedgekeurd (categorie 2 of hoger) kabelslot vast te maken aan een nagelvast of met de grond verankerd voorwerp.
- Schade en/of kosten zoveel mogelijk beperken.

b. Slot en originele fietssleutels;

- Bij vervanging van het bij ons bekende en door u opgegeven slot en/of verlies van de originele fietssleutels hiervan binnen 72 uur (drie etmalen) schriftelijk (per brief of e-mail) melding maken bij uw verzekeringsadviseur. Ook het vervangende slot moet voldoen aan de eisen zoals deze door ons zijn gesteld en op het polisblad staan. Het merk van het nieuwe slot en het bijbehorende sleutelnummer van de sleutels geeft u aan ons door.
- Verlies van de sleutels en de aanmaak van kopiesleutels binnen 72 uur schriftelijk (per brief, fax of e-mail) te melden bij uw verzekeringsadviseur. Vindt u de verloren sleutels terug? Dan moet u dit ook binnen 72 uur schriftelijk bij uw verzekeringsadviseur melden.
- Duplicaat fietssleutel(s) alleen bij te laten maken door de fabrikant/leverancier van het slot.
- Bij het terugvinden van verloren sleutels, dit binnen 72 uur aan uw verzekeringsadviseur te melden.
- Geen sleutel(s) bij te laten maken indien er geen sprake van verlies, diefstal of kapot geraakte sleutel(s) is.
- Zie www.stichtingart.nl voor meer informatie over goedgekeurde sloten.

c. Bij beschadiging, verlies en diefstal;

- Alle door ons gevraagde informatie te verstrekken en uw volledige medewerking te verlenen.

- Op tijd alle informatie te geven, zodat wij de schade kunnen (laten) beoordelen. U werkt bijvoorbeeld mee aan het snel en goed kunnen regelen van de schadeafwikkeling.
 - Bij diefstal (of verlies). Voordat wij de waarde van uw fiets betalen, moet u ons eerst eigenaar maken van de fiets. Tijdens de schadebehandeling van uw claim vragen wij u hierom. U moet ons een ondertekende akte van eigendomsoverdracht sturen. Wordt de gestolen/verloren fiets teruggevonden en hebben wij uw schade betaald? Dan zijn wij namelijk de eigenaar van de fiets. Als de fiets wordt teruggevonden, dan moet u dit binnen 72 uur aan ons laten weten.
- d. Als iemand anders aansprakelijk is;
Al uw inspanningen te verlenen om een door ons aan u vergoede schade, eventuele schadevaststellingskosten en/of de kosten van aan u verleende (juridische) hulp weer te kunnen verhalen op (een) wettelijk aansprakelijke derde(n) en uw rechten schriftelijk aan ons over te dragen indien wij dit wensen.
- e. Bij een verzekerde schade;
- De omvang en de omstandigheden van de gemelde schade aan te tonen.
- 1.8 De datum die wij registreren als u meldt dat u een slot of sleutel heeft vervangen**
Heeft u een slot of sleutel vervangen? Dan nemen wij als registratiedatum voor de vervanging de datum waarop uw verzekeringsadviseur uw brief of e-mail heeft ontvangen. Om te voorkomen dat deze verzekering geen dekking biedt na diefstal of verlies, raden wij u aan om uw bericht zo spoedig mogelijk en bij voorkeur digitaal te versturen.
- 1.9 Wat zijn de gevolgen als u of een medeverzekerde niet aan de (algemene) verplichtingen van deze verzekering voldoet?**
Voldoet u of een medeverzekerde niet aan de verplichtingen volgens deze verzekering en zijn wij hierdoor in onze belangen geschaad? Dan kan dit voor ons een reden zijn om bij schade minder of niets te vergoeden, eventueel door ons betaalde schade en kosten op u te verhalen en/of uw verzekering te beëindigen.
- 1.10 Samenloop**
Hoe werkt het als de schade ook verzekerd is op een andere verzekering?
- Indien bij schade aanspraak gemaakt kan worden op polisdekking onder een andere verzekering, al dan niet van oudere datum, of gemaakt zou kunnen worden als deze verzekering niet zou hebben bestaan, geldt deze verzekering slechts voor zover de aanspraken het bedrag te boven gaan waarop u volgens de andere verzekering recht heeft of zou hebben. Een eigen risico op de andere verzekering komt niet voor vergoeding in aanmerking.
 - U dient aan ons een opgave te doen van alle bij u bekende verzekeringen, al dan niet van oudere datum, die op het moment van de schade geheel of ten dele betrekking hebben op hetzelfde belang.
- 1.11 Wat gebeurt er als er sprake is van total loss, diefstal of verkoop van de fiets?**
Heeft u geen belang meer bij deze verzekering? Bijvoorbeeld omdat u de fiets heeft verkocht, deze total loss is, er sprake is van inbeslagname door justitie of politie, of vanwege diefstal van de fiets? Dan stopt de verzekering direct. U bent verplicht zo spoedig mogelijk hiervan melding aan uw verzekeringsadviseur te doen.
- 1.12 Algemene uitsluitingen**
De volgende uitsluitingen gelden voor alle modules. Wij betalen geen kosten en/of verlenen geen hulp in een volgende situatie;
- a. Bij zakelijk gebruik van de fiets, bijvoorbeeld gebruik voor koeriersdiensten of maaltijdbezorgingen.
 - b. Als u medicijnen, alcohol, drugs of andere middelen heeft gebruikt, die invloed kunnen hebben op uw rijvaardigheid of het besturen van uw fiets en deelname aan het verkeer daardoor wettelijk niet was toegestaan.

Als gezagsdragers, zoals de politie, u vragen mee te werken aan een test om het gebruik van deze middelen vast te stellen, dan bent u verplicht hieraan mee te werken. Weigert u dit? Dan heeft u geen recht op juridische hulp.

- c. Tijdens gebruik voor verhuur.
- d. Als u oefent voor of deelneemt aan snelheids- of behendigheidsevenementen of wedstrijden.
- e. Als wij achteraf ontdekken dat u één of meerdere van onze slotvragen bij het aanvragen van de verzekering niet juist heeft ingevuld en wij de verzekering niet geaccepteerd hadden als u dit wel juist had aangegeven? Dan vervalt elk recht op uitkering.
- f. Als de schade is ontstaan voor de ingangsdatum van de betreffende verzekeringsmodule of na de einddatum van de betreffende verzekeringsmodule heeft plaatsgevonden.
- g. Als u geen aankoopnota of taxatierapport kunt overleggen.
- h. Bij in beslagname van de fiets of als de fiets verbeurd wordt verklaard.

1.13 Schadevergoeding bij total loss en diefstal

Wat betalen wij als de fiets total loss of gestolen is?

Afschrijvingstabel

1. in de eerste 3 jaar van de verzekering 100% van het verzekerd bedrag;
2. in het 4e jaar: 75% van het verzekerd bedrag;
3. in het 5e jaar: 60% van het verzekerd bedrag;
4. in het 6e jaar: 50% van het verzekerd bedrag;
5. Vanaf het 7e jaar tot maximaal 40% van het verzekerd bedrag.

Wij vergoeden schade aan uw fiets tot de verzekerde waarde verminderd met de afschrijving en het eigen risico. Bij total loss wordt de eventuele opbrengst van restanten (restwaarde fiets) in mindering gebracht op de vergoeding.

Deze vergoedingsregeling en afschrijvingstabel gelden ook voor meeverzekerde accessoires. Indien er sprake is van een nieuw aangeschafte fiets, dan vergoeden wij de eerste drie jaar bovenop de daadwerkelijke aanschafwaarde van de verzekerde fiets (volgens de aanschafnota) maximaal 15% extra voor prijsstijging. Mits hetzelfde merk en type (model) fiets nog leverbaar is en u deze koopt, of de opvolger daarvan. U moet de aankoopnota van de nieuwe fiets laten zien om aan te tonen dat de nieuwe fiets duurder is dan de verzekerde fiets.

1.14 Wat betalen wij?

Als de schade aan uw fiets verzekerd is, dan betalen wij de schade tot maximaal het verzekerde bedrag. Dit bedrag staat op uw polis vermeld en is gebaseerd op het aankoopbedrag dat op uw aankoopnota staat. Bewaar deze nota goed. Bij een schade moet u deze nota kunnen laten zien.

Beschadiging

Bij beschadiging vergoeden wij de reparatiekosten. Behalve bij oppervlakkige beschadiging zoals krassen en schrammen. Dan vergoeden wij hiervoor het bedrag dat de fiets minder waard is geworden. Voorwaarde is dat er door een verzekerde gebeurtenis naast oppervlakkige beschadiging ook andere schade aan de fiets is ontstaan.

Total loss en diefstal

Is de fiets total loss of gestolen? Vanaf het 4e jaar vindt er een afschrijving plaats. Wij betalen de eerste drie jaar maximaal 15% extra voor prijsstijging bij total loss of diefstal als u aan bepaalde voorwaarden voldoet. U leest dit in afspraak 1.13.

Voorbeeld schadevergoeding bij total loss

| | |
|---|-----------|
| Aanschafwaarde fiets (verzekerd bedrag) | € 1.500,- |
| Ouderdom op moment van schade is 4 ^e jaar = 75% volgens afschrijvingstabel | |
| Restwaarde fiets | € 150,- |
| Berekening schadevergoeding | |
| € 1.500,- x 75% = | € 1.125,- |
| Restwaarde | - € 150,- |
| Eigen risico* | - € 25,- |
| Schadevergoeding | € 950,- |

**Bij racefietsen, ATB's en mountainbikes geldt bij total loss en diefstal een eigen risico van 20% van het door ons vastgestelde bedrag.*

1.15 Wat moet u doen bij schade?

Wilt u een schade melden? Dat kan op de volgende manieren:

- Bel Woongarant Schadeservice op: 088-2323012
- Neem contact op met uw adviseur van De Hypotheker.
- Vul een schadeformulier in op www.woongarant.nl.

Meld de schade door een volledig ingevuld en ondertekend schadeformulier in te dienen. En stuur alle relevante bijlagen mee, bijvoorbeeld een reparatieofferte of de aankoopnota. Is er sprake van diefstal? Stuur dan een aangifte politierapport en beide bij ons geregistreerde fietssleutels mee.

Hulp nodig bij het indienen van uw schadeclaim? Uw verzekeringsadviseur helpt u graag verder.

Reparatie

Heeft u een verzekerde schade en wilt u de fiets alvast laten repareren? Neem telefonisch contact op met de Woongarant Schadeservice. Een schadebehandelaar beoordeelt of uw schade alvast gerepareerd mag worden. De schade aan de fiets mag alleen gerepareerd worden nadat wij daarvoor toestemming geven. Wij betalen de kosten van de reparatie alleen als uw fiets niet total loss is. Is de totale schade € 250,- of minder? Dan mag u de fiets zonder onze toestemming laten repareren. Stuur ons de rekening van de reparatie. Op de rekening moet precies staan wat er is gerepareerd. Vergoeding vindt pas plaats na toezending van de gespecificeerde nota.

Huurfiets

Heeft u een verzekerde schade en bent u genooddaakt om een vervangende fiets te huren? U krijgt een vergoeding van € 7,50 per dag voor een huurfiets en € 10,00 per dag voor een e-bike als u een e-bike heeft verzekerd op de polis die bij deze verzekeringsafspraken hoort. Wij vergoeden de kosten van een huurfiets voor maximaal 3 dagen, plus de kosten van de extra dagen die eventueel nodig zijn om een expert de schade te laten taxeren. U mag deze huurkosten bij ons declareren door hiervan de nota te sturen.

1.16 Wat kunt u doen als u het niet eens bent met de hoogte van de uitkering?

Bel met Woongarant Schadeservice om tot een oplossing te komen. Lukt dit niet? Informeer bij de schadebehandelaar over de klachtenprocedure en hoe u een (eventuele) klacht kunt indienen bij Woongarant Volmacht B.V. In afspraak 16 van de Algemene afspraken Schadeverzekeringen staat wat u kunt doen als u het niet eens bent met de

schadevaststelling van een externe expert. Deze verzekeringsafspraken gaan voor op de algemene afspraken.

1.17 Eigen risico

Er geldt een eigen risico van € 25,- per schade.

Bij racefietsen, ATB's en mountainbikes geldt bij total loss en diefstal een eigen risico van 20% van de door ons vastgestelde schade.

2. Module Diefstal

Deze module geldt alleen als dit op uw polisblad vermeld staat.

2.2 Wat is verzekerd?

- Diefstal van de gehele fiets, inclusief diefstal van aan de fiets vastgemaakte c.q. op de fiets gemonteerde meeverzekerde accessoires;
- Schade ontstaan aan de fiets door een poging tot diefstal;
- Schade ontstaan aan de fiets tijdens de periode van diefstal, niet zijnde vandalismeschade.

2.3 Wat is niet verzekerd?

Naast de uitsluitingen die wij hebben vermeld in de Algemene afspraken Schadeverzekeringen en Algemene verzekeringsafspraken, krijgt u geen schadevergoeding in de volgende situaties:

- a. Als bij diefstal de fiets niet op slot stond door middel van het bij ons bekende en opgegeven slot.
- b. Als u bij diefstal niet beide originele sleutels met het bij ons bekende sleutelnummer kan overleggen. De wijze waarop de sleutels verloren zijn geraakt, kan op geen enkele wijze aan ons worden tegengeworpen. Minimaal 1 sleutel moet sporen van gebruik hebben.
- c. Als de fiets niet voldoet aan de door ons gestelde beveiligingseisen.
- d. Diefstal van accessoires die bij het afsluiten van de verzekering niet zijn opgegeven en niet meeverzekerd zijn. Dat de accessoires zijn meeverzekerd moet blijken uit de aankoopnota van de verzekerde fiets in combinatie van het verzekerde bedrag.
- e. Diefstal van alleen (een) onderdeel(e)l(en) of accessoire(s). Bijvoorbeeld diefstal van de voorvelg, stuur, zadel, accu of fietstassen.

f. Vandalismeschade.

Bij diefstal van een racefiets, ATB of mountainbike, geldt naast de hierboven genoemde uitsluitingen, dat er ook geen dekking is wanneer:

- de racefiets, ATB of mountainbike buiten zonder direct toezicht is achtergelaten en niet met een ART-goedgekeurd kabelslot (categorie 2 of hoger) is vastgemaakt aan een vast voorwerp, zoals een boom, lantaarnpaal, fietsenrek of een vast voorwerp in een (afgesloten) ruimte;
- de racefiets, ATB of mountainbike zichtbaar in een motorvoertuig is achtergelaten en geen sporen van braak aan het motorvoertuig zijn aangebracht;
- de racefiets, ATB of mountainbike zonder voldoende voorzorgsmaatregelen om diefstal te voorkomen, is achtergelaten op een fiets- of dakdrager; er geen sprake is van diefstal uit een afgesloten ruimte na braak, waarbij braaksporen van buitenaf zichtbaar zijn indien de racefiets, ATB of mountainbike in de ruimte niet op slot stond.

2.4 Wat zijn uw verplichtingen na diefstal en poging tot diefstal?

Is de fiets gestolen of is deze door een poging tot diefstal beschadigd? Dan moet u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf dagen na de ontdekking, aangifte doen bij de politie.

U moet ons altijd het volgende sturen:

1. een door de politie opgemaakt politie aangifterapport (proces-verbaal);
2. van elk slot alle originele en volledige sleutels of de reeds bij ons bekende kopie sleutel(s), waarvan de nummers overeenkomen met de nummers die bij ons geregistreerd zijn. U

bent er zelf verantwoordelijk voor dat de sleutels in goede staat bij Woongarant Schadeservice aankomen;

3. de aankoopnota;
4. een volledig ingevuld schadeformulier;
5. alle andere eventuele relevante documenten;

Is de gestolen fiets teruggevonden? Dan moet u dat direct aan ons laten weten.

3. Module Casco incl. diefstal

Deze module geldt alleen als dit op uw polisblad vermeld staat.

3.1 Wat is verzekerd?

- Schade aan de fiets door beschadiging vanwege een plotseling van buitenaf komende oorzaak. Bijvoorbeeld schade door een aanrijding, valpartij, vandalisme of brand;
- Diefstal van de gehele fiets;
- Diefstal van alleen vastgemaakte onderdelen of accessoires.

3.2 Wat is niet verzekerd?

Naast de uitsluitingen die wij hebben vermeld in de Algemene afspraken Schadeverzekeringen en Algemene verzekeringsovereenkomsten, krijgt u geen schadevergoeding in de volgende situaties:

- a. Als bij diefstal de fiets niet op slot stond door middel van het bij ons bekende en opgegeven slot.
- b. Als u bij diefstal niet beide originele sleutels met het bij ons bekende sleutelnummer kan overleggen. De wijze waarop de sleutels verloren zijn geraakt, kan op geen enkele wijze aan ons worden tegengeworpen. Minimaal 1 sleutel moet sporen van gebruik hebben.
- c. Als de fiets niet voldoet aan de door ons gestelde beveiligingseisen.
- d. Diefstal van accessoires die bij het afsluiten van de verzekering niet zijn opgegeven en niet meeverzekerd zijn. Dat de accessoires zijn meeverzekerd moet blijken uit de aankoopnota van de verzekerde fiets in combinatie van het verzekerde bedrag.
- e. Bij diefstal van een racefiets, ATB of mountainbike, geldt naast de hierboven genoemde uitsluitingen is er tevens geen dekking wanneer:
 - de racefiets, ATB of mountainbike buiten zonder direct toezicht is achtergelaten en niet met een ART-goedgekeurd kabelslot (categorie 2 of hoger) is vastgemaakt aan een vast voorwerp, zoals een boom, lantaarnpaal, fietsenrek of een vast voorwerp in een (afgesloten) ruimte;
 - de racefiets, ATB of mountainbike zichtbaar in een motorvoertuig is achtergelaten en geen sporen van braak aan het motorvoertuig zijn aangebracht;
 - de racefiets, ATB of mountainbike zonder voldoende voorzorgsmaatregelen om diefstal te voorkomen, is achtergelaten op een fiets- of dakdrager;
 - er geen sprake is van diefstal uit een afgesloten ruimte na braak, waarbij braaksporen van buitenaf zichtbaar zijn indien de racefiets, ATB of mountainbike in de ruimte niet op slot stond.
- f. Schade aan de accu, als de fiets bij het afsluiten van de verzekering niet nieuw was. Ook krijgt u geen vergoeding als door de beschadiging de functionaliteit van de accu niet is aangetast en reparatie niet noodzakelijk is voor het goed kunnen functioneren van de accu.
- g. Schade aan banden, jasbeschermers, kettingkast, bel, kabels, snelbinders, verlichting en schade door krassen en schrammen. Tenzij door dezelfde verzekerde schadegebeurtenis ook andere schade aan de fiets is ontstaan.
- h. Schade die is ontstaan of verergerd door; ouderdom en/of gebruik, slijtage, eigen gebrek, onvoldoende onderhoud, geleidelijk werkende weersinvloeden en waardevermindering.

3.3 Wat zijn uw verplichtingen na diefstal, poging tot diefstal of vandalisme?

Is de fiets gestolen, is deze vanwege een poging tot diefstal beschadigd of is er sprake van vandalismeschade? Dan moet u zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vijf dagen na de ontdekking, aangifte doen bij de politie. Dit geldt ook als er sprake is van diefstal van alleen vaste onderdelen of meeverzekerde accessoires. U moet ons altijd het volgende sturen:

1. een door de politie opgemaakt politie aangifterapport (proces-verbaal);
2. van elk slot alle originele en volledige sleutels of de reeds bij ons bekende kopiesleutel(s), waarvan de nummers overeenkomen met de nummers die bij ons geregistreerd zijn. U bent er zelf verantwoordelijk voor dat de sleutels in goede staat bij Woongarant Schadeservice aankomen;
3. de aankoopnota;
4. een volledig ingevuld schadeformulier;
5. alle andere eventuele relevante documenten;

Ook als er sprake is van een ander strafbaar feit van een andere persoon, dan geldt bovenstaande. Bijvoorbeeld als u een aanrijding heeft gehad en de dader is onbekend gebleven.

Is de gestolen fiets teruggevonden? Dan moet u dat direct aan ons laten weten.

Op het polisblad staat het adres van Woongarant Volmacht. Uw verzekeringsadviseur helpt u graag mee.

4. Module Pechhulp

Deze module geldt alleen als dit op uw polisblad vermeld staat.

4.1 Wie is verzekerd?

Verzekerd is de eigenaar & bestuurder van de fiets zoals op het polisblad staat vermeld. Dit is de houder van de pechhulp dekking. De pechhulp dekking is persoonsgebonden en niet overdraagbaar op een andere bestuurder.

4.2 Wat is verzekerd?

Wij verlenen pechhulp bij:

- het uitvallen van de verzekerde fiets door pech in Nederland c.q. het niet kunnen vervolgen van de weg door de volgende oorzaken:
 1. beschadiging of diefstal (verlies) van de gehele fiets;
 2. mechanische gebreken zoals kettingbreuk of framebreuk, ook als gevolg van een eigen gebrek;
 3. het uitvallen van de trapondersteuning (elektrische fiets), ook als gevolg van een eigen gebrek;
 4. lekke band(en).
- pechhulp bij uitval van de eigenaar & bestuurder in Nederland door tijdens de fietsrit opgelopen letsel, waardoor hij/zij niet meer in staat is de fiets te besturen en de weg te vervolgen;
- pechhulp in Nederland bij uitval van de eigenaar & bestuurder vanwege lichamelijke problemen door een medische oorzaak, waardoor hij/zij niet meer in staat is de fiets te besturen en de weg te vervolgen.

Welke hulp wordt geboden?

- 24 uren alarmnummer 365 dagen per jaar;
- de alarmcentrale zorgt er voor dat de juiste hulpverlening wordt ingeschakeld voor het verzorgen van het transport van de fiets en de eigenaar & bestuurder en eventueel één reisgenoot met de fiets naar:
 1. het startpunt waar u de fietsrit begon, of;
 2. uw huisadres, of;
 3. fietsenmaker binnen 30 kilometer van de plaats waar u pech heeft. (Dichtstbijzijnde

of eigen fietsenmaker verzekerde).

1 t/m 3 is afhankelijk van de keuze van de eigenaar & bestuurder. Er mag één bestemming gekozen worden.

De pechhulp wordt geboden vanaf plaatsen waar de hulpverlener veilig met zijn voertuig kan komen zonder wetten of regels te overtreden.

4.3 Wat is uitgesloten van de pechhulp dekking?

Naast de uitsluitingen die wij hebben vermeld in de Algemene afspraken

Schadeverzekeringen en Algemene verzekeringsafspraken, wordt geen hulp verleend indien u de weg niet kan vervolgen als gevolg van:

- een lege accu, indien deze voor het begin van de rit verzuimd is tijdig op te laden of indien deze leeg is geraakt door het overschrijden van de actieradius als opgegeven door de leverancier (elektrische fiets);
- opzet van u of iemand anders die bij de hulpverlening belang heeft en/of het oneigenlijk gebruik (willen) maken van de pechhulp dienstverlening;
- u niet kan aantonen dat u eigenaar & bestuurder bent van de verzekerde fiets en houder van de pechhulp dekking;
- pech binnen de eerste twee kilometer van het startpunt van de (dag)fietstocht en/of hulpverlening op uw huisadres;
- plaatsen waar de hulpverlener/berger niet met zijn voertuig kan komen;
- schade, pech, letsel of een andere medische situatie in een ander land dan Nederland;
- pech die u had kunnen voorzien voordat u vertrok;
- agressief of onredelijk gedrag van u tegenover de medewerker(s) van de alarmcentrale of ingeschakelde hulpverlener, of als zij de situatie als zodanig ervaren;
- in beslagname van de fiets;
- pechhulp binnen 48 uur na het afsluiten van deze module.

Tevens worden de materiaalkosten van (nood)reparaties of vervolgreparaties niet vergoed, alsook medische kosten of medisch gerelateerde kosten (zoals ambulancekosten).

4.4 Hoe vaak heeft u recht op pechhulp?

U heeft maximaal drie keer per kalenderjaar recht op pechhulp.

4.5 Welke verplichtingen gelden voor de pechhulpdekking?

- Uw fiets moet onderhouden zijn bij een fietsenmaker en voldoen aan de wettelijke eisen.
- U moet uw volledige medewerking verlenen. Bijvoorbeeld in het geven van informatie of het opvolgen van de instructies en adviezen van de pechhulpverlener. De pechhulpverlener beoordeelt of u recht op pechhulp heeft.

4.6 De Alarm Service

VHD verzorgt de pechhulp via de Alarm Service, telefoon: 050 520 99 96. Wij vergoeden de kosten voor de verzekerde hulpverlening. Heeft u zelf verzekerde transportkosten gemaakt? Wij vergoeden deze kosten alleen als u ze in overleg en met goedkeuring van de Alarm Service heeft gemaakt.

De Alarm Service zal haar diensten verlenen in goed overleg met u of uw eventuele zaakwaarnemer, binnen de redelijke termijn en voor zover overheidsvoorschriften of andere extreme omstandigheden dat niet onmogelijk maken. De alarmcentrale is vrij in de keuze van degenen die voor de pechhulp worden ingeschakeld en is niet aansprakelijk voor schade die een gevolg is van tekortkomingen en fouten van derden.

5. Module Verhaalsbijstand

Deze module geldt alleen als dit op uw polisblad vermeld staat.

Leeswijzer Verhaalsbijstand

Heeft u deze module meeverzekerd? Dan heeft u recht op juridische hulp wanneer u betrokken raakt bij een conflict dat voortvloeit uit gebruik van uw fiets in het verkeer. Met deze verhaalsbijstand module heeft u recht op juridische hulp bij het verhalen van uw fietsschade en/of letselschade.

Bij deze Verhaalsbijstand module horen ook:

- de Algemene Afspraken Schadeverzekeringen;
- de Algemene Verzekeringsafspraken van de fietsverzekering;
- de polis;
- de eventuele clausules die op de polis staan. Een clausule is een aanvulling op de voorwaarden.

Wijken de afspraken van elkaar af? Of wijken de afspraken en de clausules op de polis van elkaar af? Dan gelden eerst:

- de clausules die op de polis staan, dan
- deze Afspraken Verhaalsbijstand, dan
- de Algemene Verzekeringsafspraken en Algemene afspraken die bij uw verzekering horen.

Heeft u juridische hulp nodig?

Neem dan zo snel mogelijk contact met ons op. Wanneer u ons zo vroeg mogelijk inschakelt, kunnen wij u nog beter helpen. Dat kan via het formulier op onze website, telefonisch, per e-mail of per post.

U kunt ons ook bellen om te vragen of uw schade verzekerd is. Wij staan voor u klaar. Zoekt u via onze website, per e-mail of per post contact? Het helpt ons als u direct de informatie meestuurt over het conflict. Noem daarbij altijd uw polisnummer.

| | |
|--------------------|--|
| Online | www.ankerrechtshulp.nl |
| Telefonisch | 050 520 97 95 (van maandag t/m vrijdag tussen 8.30 uur en 17.00 uur en voor spoedgevallen buiten kantoor tijden) |
| E-mail | nieuwezaak@anker.nl |
| Post | Anker Rechtshulp T.a.v. Intake & Advies Postbus 8002 9702 KA Groningen |

Of heeft u nog andere vragen over de verzekering?

Neem dan contact op met uw verzekeringsadviseur. Hij helpt u graag verder.

5.1 Wie voert deze verzekering uit en wie geeft u juridische hulp?

Wij zijn Woongarant Volmacht B.V., tevens handelend onder de naam Woongarant, treedt op als gevolmachtigde van Anker Insurance Company (verzekeraar).

Anker Rechtshulp b.v. is de onafhankelijke organisatie die u juridische hulp geeft en juridische hulp uitvoert voor uw verhaalsbijstand module.

Anker Insurance Company is ingeschreven in het register van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) onder nummer 12000661 en is ingeschreven in het register van de Kamer van Koophandel onder nummer 02078166.

Woongarant Volmacht B.V. is gevestigd te Wognum aan het Raadhuisplein 1B (postadres: Postbus 30, 1687 ZG Wognum). De volmacht van Woongarant B.V. is bij de AFM geregistreerd onder nummer 12017626. U kunt meer informatie over ons opvragen via www.afm.nl en www.dnb.nl.

Om deze afspraken leesbaar te houden bedoelen wij één van deze bedrijven als wij het over 'wij', 'ons' of 'onze' hebben.

5.2 Wat mag u van ons verwachten?

U mag van ons verwachten dat wij:

- u zo goed mogelijk helpen;
- een verzekerd conflict zo snel mogelijk en zorgvuldig afhandelen;
- u (juridische) hulp bieden in de situaties, die zijn verzekerd op uw verhaalsbijstand module;
- ons inleven in uw situatie;
- uitgaan van wederzijds vertrouwen.

5.3 Wat verwachten wij van u?

Wij verwachten van u:

- dat u ons zo snel mogelijk laat weten dat u juridische hulp nodig heeft. Dan kunnen wij u zo goed mogelijk helpen;
Als u juridische hulp wilt, dan meldt u uw zaak bij Anker Rechtshulp. U doet dit in ieder geval binnen drie jaar nadat u bekend wordt met de gebeurtenis die tot een beroep op uw verzekering kan leiden;
- dat u ons altijd de juiste en volledige informatie geeft. U stuurt ons alle informatie en documenten die u heeft over het conflict waarvoor u juridische hulp vraagt;

- dat u probeert een conflict te voorkomen;
- dat u alles doet om de gevolgen van het conflict te beperken;
- dat u zich aan de wet- en regelgeving houdt;
- dat u zich correct opstelt tegenover de tegenpartij, de medewerkers van Anker Rechtshulp en alle andere betrokken partijen;
- dat u met ons meewerkt bij de behandeling van uw conflict.
Dit betekent bijvoorbeeld dat u:
 - ons de mogelijkheid geeft om het conflict op te lossen zonder tussenkomst van een rechter en tot een regeling te komen in overleg met uw tegenpartij;
 - meewerkt met ons indien wij een advocaat of externe deskundige inschakelen en deze toestemming geeft zodat wij informatie over uw zaak kunnen krijgen of inzien;
 - meewerkt aan een verzoek om in een strafzaak als civiele partij op te treden;
 - ons helpt om gemaakte kosten terug te krijgen. Bijvoorbeeld de kosten van de juridische hulp;
 - aangifte doet bij de politie als wij hier om vragen;
 - aantoont hoe groot het conflict is en wat uw belang (in geld) hierbij is, als wij u hier om vragen. Meer informatie hierover kunt u lezen in afspraak 5.10;
 - onze belangen niet schaadt. En niets doet wat nadelig kan zijn voor het verlenen van juridische hulp.

Als u ons benadeelt, dan kunt u mogelijk geen beroep op uw verzekering doen. Dit kan betekenen dat wij uw zaak niet in behandeling nemen, de behandeling stoppen of kosten niet vergoeden (of terug vragen).

5.4 Wie zijn de verzekerden?

In deze afspraak omschrijven wij wie de verzekerden zijn die, op basis van deze verzekering, recht op juridische hulp hebben. Met 'u' bedoelen wij alle verzekerden.

Verzekerd zijn:

- u als eigenaar van de fiets;
- de personen die als passagier met de verzekerde fiets vervoerd worden;
- de nabestaanden van een verzekerde persoon als deze overlijdt door een op deze

- verhaalsbijstand module verzekerd ongeval waarvoor een ander aansprakelijk is. Maar alleen de nabestaanden voor wie de verzekerde persoon een erkende zorg- of onderhoudsplicht heeft. De nabestaanden hebben dan recht op juridische hulp voor het verhalen van de kosten van levensonderhoud en de uitvaartkosten op degene die wettelijk voor deze schade aansprakelijk is.

5.5 Waarvoor bent u verzekerd?

Met deze verhaalsbijstand module krijgt u als eigenaar van de verzekerde fiets juridische hulp bij het verhalen van schade die is ontstaan tijdens verkeersdeelname, waarvoor iemand anders op grond van een onrechtmatige daad wettelijk aansprakelijk is. Maar alleen als u en eventuele vervoerde personen, met de op deze polis verzekerde fiets deelnam(en) aan het verkeer.

5.6 Wanneer bent u verzekerd en in welke situaties krijgt u juridische hulp van ons?

U heeft in een aantal specifiek genoemde situaties recht op juridische hulp. Voor alle situaties moet gelden dat:

- a. er een conflict is ontstaan door een gebeurtenis, en;
- b. de gebeurtenis en het daaruit voortvloeiende conflict zich voordoen binnen de looptijd van deze verhaalsbijstand module, en;
- c. deze gebeurtenis en het conflict voortvloeiend uit uw particuliere hoedanigheid, en;
- d. de gebeurtenis, het conflict en de daaruit voortvloeiende behoefte aan rechtshulp onzeker waren en redelijkerwijs niet konden worden voorzien bij het afsluiten of wijzigen van de verzekering. Een gebeurtenis of conflict is voorzienbaar als de verzekerde redelijkerwijs het besef kon hebben dat er iets zou kunnen gebeuren dat voor hem tot een conflict zou kunnen leiden, en;
- e. het conflict verzekerd moet zijn onder de dekking deze verhaalsbijstand module op het moment van de gebeurtenis, en;
- f. als wij van mening zijn dat het conflict niet in zijn geheel, maar gedeeltelijk onder de dekking valt, geven wij alleen juridische hulp of vergoeden wij alleen de kosten van juridische hulp voor het deel dat gedekt is. Wij vergoeden nooit meer dan het maximumbedrag voor externe kosten, zoals u kunt lezen in afspraak 5.16, en;
- g. wij denken dat het resultaat dat u wilt bereiken, haalbaar is. Blijkt tijdens de behandeling van uw conflict dat dit toch niet mogelijk is? Dan stoppen wij de juridische hulp. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u in sommige gevallen gebruik maken van de geschillenregeling, zoals u kunt lezen in de afspraken 5.18 tot en met 5.20.

5.7 Wat is het dekkinggebied van deze verhaalsbijstand module?

U heeft alleen recht op juridische hulp voor gebeurtenissen die in Nederland zijn voorgevallen en de Nederlandse rechter bevoegd is en Nederlands recht van toepassing is.

5.8 Heeft u een conflict met een andere verzekerde van ons?

- a. Heeft de verzekeringnemer een conflict met een andere verzekerde op deze verzekering (zie afspraak 5.4)? Dan heeft alleen de verzekeringnemer recht op juridische hulp.
- b. Hebben twee verzekerden op de verzekering een conflict? Dan kan één verzekerde gebruik maken van deze verzekering. De verzekeringnemer bepaalt wie van de juridische hulp gebruik mag maken.
- c. Heeft de tegenpartij waarmee u een conflict heeft ook recht op juridische hulp van ons? Dan mag u zelf een externe deskundige of advocaat kiezen volgens afspraak 5.13 'Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?'.

5.9 Hebben meer personen hetzelfde conflict?

Als u samen met meerdere personen belanghebbende bent bij een conflict en u wilt samen juridische stappen ondernemen, dan geldt het volgende:

- a. U kunt voor uw conflict juridische hulp krijgen van onze juristen. Ook kunnen wij u toestemming geven om samen met de andere belanghebbenden één externe deskundige in te schakelen. Wij vergoeden dan uw aandeel in de totale kosten van de behandeling

- door de externe deskundige. Voor het berekenen van uw aandeel wordt er gekeken naar het aantal personen dat belang heeft bij de uitkomst van de gezamenlijke juridische actie.
- Als u zich al heeft aangesloten bij een partij die uw gezamenlijke belangen behartigt, bijvoorbeeld een claimstichting, dan zijn wij niet verplicht ons te houden aan de afspraken die u met deze partij heeft gemaakt.
 - Spreekt u af dat een externe deskundige of een advocaat een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan betalen wij die extra beloning niet. Dit kunt u ook vinden in afspraak 5.17 g.

5.10 In welke situatie vragen wij een rapport van een deskundige?

Soms is het voor ons niet duidelijk of iemand u verzekerde schade heeft toegebracht die u kunt verhalen. Of soms is het voor ons niet duidelijk of er een conflict is, of wat het conflict precies inhoudt. Wij vragen u dit dan aan te tonen door een rapport van een deskundige. In dit rapport moet het volgende staan:

- Wat is het conflict?
- Wie heeft de schade en daarmee het conflict veroorzaakt?
- Waardoor/hoe is de schade en daarmee het conflict ontstaan?
- Wat zijn de (financiële) gevolgen hiervan?
- Is het resultaat dat u wilt bereiken juridisch haalbaar?

Als uit het rapport aantoonbaar naar voren komt, dat u een verzekerd conflict heeft en het resultaat dat u wilt bereiken haalbaar is, dan betalen wij de kosten van het rapport.

5.11 Welke juridische hulp krijgt u bij een conflict?

Wij werken volgens de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars. De volledige tekst van de Kwaliteitscode Rechtsbijstand kunt u nalezen op www.ankerrechtshulp.nl U krijgt juridische hulp van onze juristen. Zij stellen uw belang voorop en geven u passende juridische hulp.

Behandeling van uw conflict

- Als het conflict verzekerd is, dan gaat onze jurist beoordelen of dat wat u wilt bereiken een redelijke kans van slagen heeft en wat het best haalbare resultaat is. De jurist stelt vast wat de mogelijkheden en de risico's zijn en maakt een plan van aanpak.
- Onze juridische hulp kan onder andere bestaan uit adviseren, onderhandelen en procederen.
- Zijn de kosten van de behandeling van uw conflict hoger dan uw belang of schade? Dan kunnen wij besluiten uw conflict niet (verder) te behandelen. Wij vergoeden dan wel uw schade.
- Als wij dit nodig vinden kunnen wij, na overleg met u, de hulp van een externe deskundige inschakelen. Bijvoorbeeld een medisch adviseur, mediator of schade-expert.
- Let op: Wij geven namens u de opdracht aan de externe deskundige. U mag dit niet zelf doen.
- De kosten van een externe deskundige vallen onder externe kosten. U leest hier meer over in de afspraken 5.15 en 5.16.
- Als uw conflict leidt tot een procedure, dan bespreekt onze jurist met u wie de juridische hulp in de procedure zal verlenen. Veel procedures kunnen door onze jurist worden gevoerd. U mag in bepaalde gevallen zelf bepalen of u juridische hulp van een externe deskundige, zoals een advocaat, wilt hebben. Hierover leest u meer in de afspraken 5.12 en 5.13.

5.12 In welke situaties heeft u recht op juridische hulp van een advocaat?

- Als u betrokken bent in een administratieve of gerechtelijke procedure mag u zich in de meeste gevallen laten bijstaan door onze jurist. U heeft in deze procedures ook het recht om zelf een externe deskundige, zoals een advocaat, te kiezen.

- b. In bepaalde procedures bent u verplicht om met bijstand van een advocaat te procederen; ook dan mag u deze advocaat zelf kiezen.
- c. Als u een conflict heeft met een tegenpartij die een beroep doet op een andere verzekering, die ook bij ons verzekerd is voor juridische hulp, mag u zelf een advocaat kiezen.
- d. Als u gebruik maakt van de geschillenregeling kunt u zelf de externe deskundige kiezen voor het geven van het bindend advies. Hiervoor gelden de afspraken 5.18 en 5.19.

5.13 Welke voorwaarden gelden bij hulp van een externe deskundige of advocaat?

- a. Hoe werkt het als u een advocaat of externe deskundige wilt inschakelen:
 - U mag bij een administratieve of gerechtelijke procedure zelf kiezen wie u zal bijstaan. Uw eigen jurist kan u hierover adviseren.
 - Wij geven namens u opdracht aan de advocaat of externe deskundige. Dit mag u niet zelf doen. Doet u dit wel? Dan vergoeden wij niets. De advocaat of externe deskundige zal uw zaak verder inhoudelijk behandelen.
- b. De kosten van een procedure, zoals griffierechten, deurwaarderskosten en kosten van gerechtelijk deskundigen vallen ook onder de externe kosten.
- c. Wij geven alleen opdracht aan een advocaat of andere externe deskundige die bevoegd is in het betreffende land waar uw procedure plaatsvindt.
- d. Wij besteden uw zaak maximaal aan één advocaat of andere externe deskundige uit.
- e. U geeft de advocaat of andere externe deskundige toestemming om ons te informeren over uw zaak.
- f. Wilt u na de uitspraak of beslissing van de rechter verder procederen of (juridische) maatregelen nemen? Dan zullen wij hiervoor vooraf toestemming moeten geven.
- g. Bij uitbesteding is uw zaak de verantwoordelijkheid van de advocaat of externe deskundige. Maakt deze een fout? Dan zijn wij hiervoor niet aansprakelijk. Wij zullen u ook geen juridische hulp geven voor uw conflict met de advocaat of andere externe deskundige. U kunt hiervoor ook geen gebruik maken van de geschillenregeling.
- h. Als uw zaak is uitbesteed aan een advocaat of andere externe deskundige, dan kunt u geen gebruik meer maken van onze juristen, houden wij ons niet meer bezig met de behandeling van uw zaak en nemen wij de behandeling van uw zaak ook niet terug. Ook niet als de kosten voor deze uitbesteding meer zijn geworden dan de maximale vergoeding.
- i. Afspraak 5.6 g is ook van toepassing indien de zaak wordt behandeld door een externe deskundige.

5.14 Wanneer heeft u een eigen bijdrage?

Er geldt een eigen bijdrage van € 250,- als u volgens de wet niet verplicht bent om voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure een advocaat in te schakelen, maar toch voor een externe deskundige buiten Anker Rechtshulp kiest.

Als u kiest voor een externe deskundige, dan sturen wij u eerst een nota voor uw eigen bijdrage. Als u de nota heeft betaald, dan zullen wij de opdracht geven aan de externe deskundige die u heeft aangewezen.

5.15 Welke (externe) kosten vergoeden wij?

De kosten voor de inzet van de medewerkers van Anker Rechtshulp vergoeden wij helemaal. Dit noemen wij interne kosten. Daarnaast zijn er andere kosten die wij maken. Bijvoorbeeld doordat wij mensen inschakelen die niet bij ons werken. Dit noemen wij externe kosten. Welke externe kosten vergoeden wij?

- a. de (proces)kosten die onze juristen maken voor het voeren van een gerechtelijke of administratieve procedure;

- b. de kosten van een advocaat of een externe deskundige die door ons is ingeschakeld. Dit moeten redelijke en noodzakelijke kosten zijn. De ingeschakelde advocaat of externe deskundige zal de gemaakte kosten moeten verantwoorden in een gespecificeerde declaratie;
- c. de proceskosten van de tegenpartij. Hieronder vallen ook de kosten van arbitrage en bindend advies. De kosten worden alleen vergoed als de rechter of arbiter heeft bepaald dat deze kosten voor rekening van de verzekerde komen;
- d. de kosten van executie van de definitieve uitspraak van een rechter. Wij vergoeden de kosten tot maximaal 5 jaar na de datum van de uitspraak;
- e. de kosten van een mediator die door ons is ingeschakeld. Als wij van mening zijn dat het geschil kan worden opgelost door middel van mediation, dan schakelen wij hiervoor een mediator in, die is aangesloten bij het Nederlands Mediation Instituut. Wij vergoeden nooit meer dan uw aandeel in de totale mediation kosten, met een maximum van 50%;
- f. de griffierechten;
- g. de reis- en verblijfkosten als u op ons verzoek naar ons kantoor komt. Maar alleen reiskosten- vergoeding op basis van openbaar vervoer. Dit is maximaal € 75,- per dag inclusief btw;
- h. heeft een ander, door het plegen van een onrechtmatige daad, u schade toegebracht en is deze verhaalbaar? Maar is het waarschijnlijk dat de ander minimaal drie jaar niet in staat is om u deze schade te vergoeden? En krijgt u uw schade ook niet op een andere manier vergoed? Dan vergoeden wij u maximaal € 750,- per conflict. Daarna stoppen wij met de behandeling van uw conflict.

Let op: Ontvangt u rechtstreeks van anderen, bijvoorbeeld van de tegenpartij of zijn verzekeraar, een terugbetaling van de door ons reeds betaalde hierboven genoemde kosten? Dan moet u deze kosten altijd weer aan ons terugbetalen. Bijvoorbeeld indien de buitengerechtelijke kosten of proceskosten aan u worden terugbetaald in plaats van aan ons.

5.16 Wat vergoeden wij maximaal?

De externe kosten, inclusief btw, zijn tot maximaal € 25.000,- per conflict verzekerd. Wij vergoeden dus nooit meer dan € 25.000,- per conflict.

Let op: Als uit een gebeurtenis, of uit een reeks van gebeurtenissen, meerdere conflicten ontstaan die onderling verband met elkaar hebben of die dezelfde gebeurtenis als oorzaak hebben, dan beschouwen wij deze conflicten samen als één conflict. Wij vergoeden voor deze conflicten samen maar één keer maximaal € 25.000,- en dus niet voor ieder conflict maximaal € 25.000,-.

- Voor het voeren van een (gerechtelijke of administratieve) procedure kan wettelijk bepaald zijn dat u moet worden bijgestaan door een advocaat. Is dit niet verplicht, dan kunnen onze juristen u bijstaan. Als u ons toch vraagt hiervoor een advocaat of andere externe deskundige in te schakelen, vergoeden wij de externe kosten tot maximaal € 7.500,- per conflict.

5.17 Welke kosten vergoeden wij niet?

- a. De buitengerechtelijke kosten van uw tegenpartij.
- b. Kosten die de tegenpartij maakt om haar schade, die door u veroorzaakt is, vergoed te krijgen. Bijvoorbeeld executiekosten. Dit geldt niet voor de kosten zoals bedoeld in afspraak 5.15 c.
- c. Afkoopsommen, boetes, dwangsommen, geldstraffen, maatregelen of andere kosten die aan u zijn opgelegd door bijvoorbeeld een rechter of een bestuursorgaan.
- d. Een administratieve boete of een (wettelijke) rente die u moet betalen.
- e. Kosten die door uw fout zijn ontstaan.
- f. Kosten die u in verband met een overeenkomst of bepaling op een ander kan verhalen of op een andere manier vergoed kan krijgen.

- g. Spreekt u af dat een externe deskundige of advocaat een extra beloning krijgt als hij uw zaak wint? Dan vergoeden wij die extra beloning niet.

5.18 Geschillenregeling: bent u het niet eens met de manier waarop wij uw conflict behandelen?

Wij doen ons uiterste best om het resultaat te behalen dat u wilt. Maar het kan gebeuren dat u het niet met ons eens bent. Dan willen wij graag dat u contact met ons opneemt. Wij zullen samen op zoek gaan naar een oplossing. Komen we er niet uit, dan kunt u gebruik maken van de geschillenregeling. Dit kan alleen als het meningsverschil gaat over:

- a. de vraag of uw zaak haalbaar is;
- b. de manier waarop wij uw conflict juridisch behandelen.

5.19 Hoe werkt de geschillenregeling?

- a. U bepaalt of u van de geschillenregeling gebruik wenst te maken. U heeft zes maanden de tijd om gebruik te maken van de geschillenregeling. De termijn begint op de dag dat wij u ons definitieve standpunt over de juridische haalbaarheid of de behandeling van uw conflict laten weten.
- b. U laat ons schriftelijk weten waar u het niet mee eens bent. Het meningsverschil, uw standpunt, het standpunt van ons en alle stukken zullen voor een oordeel worden voorgelegd aan een onafhankelijke externe deskundige om advies. Dit oordeel is voor u en voor ons bindend.
- c. U mag de onafhankelijke externe deskundige, zoals een advocaat, zelf kiezen. Deze mag niet al eerder bij het conflict betrokken zijn geweest. Wij geven namens u opdracht aan de advocaat of externe deskundige. Dit mag u niet zelf doen. Doet u dit wel? Dan vergoeden wij niets. De advocaat of externe deskundige zal uw zaak verder inhoudelijk beoordelen. De kosten van dit deskundigenrapport betalen wij en tellen niet mee voor het externe kostenmaximum.

Verdere behandeling na bindend advies

- d. Geeft de externe deskundige u gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens het advies van de externe deskundige. Wij kunnen ook besluiten de behandeling van uw zaak over te dragen aan een andere externe deskundige. Deze externe deskundige mag geen relatie of banden hebben met de externe deskundige die het bindend advies heeft gegeven. Deze externe deskundige mag ook niet dezelfde persoon zijn die het bindend advies heeft gegeven. Wij betalen de kosten tot maximaal de in afspraken 5.15 en 5.16 genoemde bedragen.
- e. Geeft de externe deskundige u geen gelijk? Dan behandelen wij uw conflict volgens onze werkwijze. Bent u het hier niet mee eens? Dan kunt u uw conflict door een andere externe deskundige laten behandelen. Deze kosten moet u dan wel zelf betalen. Maar in de volgende gevallen vergoeden wij (deels) uw kosten:
 - Bereikt u het resultaat dat u wilde? Dan krijgt u alsnog, de redelijke en noodzakelijke kosten vergoed. Na het behalen van het resultaat heeft u drie maanden de tijd ons de nota's van de kosten toe te sturen. Daarna vergoeden wij deze niet meer.
 - Bereikt u gedeeltelijk het resultaat dat u wilde? Dan krijgt u de redelijke en noodzakelijke kosten vergoed in verhouding tot het bereikte resultaat;
 - Wij betalen de kosten tot maximaal de in afspraken 5.15 en 5.16 genoemde bedragen.

5.20 Verschil van mening over de behandeling door een externe deskundige?

De geschillenregeling geldt niet als de zaak in behandeling is bij een externe rechtshulpverlener, bijvoorbeeld een advocaat. Bent u niet tevreden over de behandeling van uw conflict door een externe deskundige? Dan mag u het conflict op eigen kosten door een andere externe deskundige laten voortzetten. Als deze andere externe deskundige dan uiteindelijk het gewenste resultaat behaalt, betalen wij alsnog de redelijke en noodzakelijk gemaakte kosten van rechtsbijstand, tot maximaal de in afspraken 5.15 en 5.16 genoemde

bedragen.

5.21 **Vindt u dat er een fout is gemaakt in de behandeling van uw conflict?**

a. Door ons:

Vindt u dat één van onze medewerkers een fout heeft gemaakt in de behandeling van uw conflict? En heeft u als gevolg daarvan schade?

Dan kunt u ons hiervoor aansprakelijk stellen. Wij zijn verzekerd voor beroepsfouten.

Wordt vastgesteld dat wij een fout hebben gemaakt en zijn wij hiervoor aansprakelijk?

Dan vergoeden wij uw schade. Maar nooit meer dan het verzekerde bedrag als vermeld op onze beroepsaansprakelijkheidsverzekering.

Wilt u hier meer informatie over? Neemt u dan contact met ons op.

b. Door een externe deskundige:

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door een externe deskundige die wij namens u hebben ingeschakeld. Bijvoorbeeld een advocaat, een deurwaarder, een schade-expert of een mediator.

5.22 **Bent u niet tevreden?**

Bent u niet tevreden over uw verhaalsbijstand module 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 of conflict behandelt.

Klacht over de uitvoering van uw verzekering? Komen u en de behandelaar er samen niet uit?

Dan kunt u een klacht indienen. Wij volgen voor de behandeling van uw klacht onze klachtenprocedure. Deze vindt u op onze website www.woongarantvolmacht.nl.

U kunt uw klacht sturen naar:

Woongarant Volmacht B.V.

T.a.v. de directie

Postbus 30

1687 ZG Wognum

E-mail: info@woongarantvolmacht.nl

A large, semi-transparent version of the WoonGarant logo, with the text 'WOON GARANT' in a bold, sans-serif font.

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

Komen wij er samen niet uit? Dan kunt u het conflict ook voorleggen aan de rechter.

5.23 **In welke situaties krijgt u géén juridische hulp van ons?**

Er zijn ook situaties waarin u geen juridische hulp van ons krijgt. Wij vergoeden dan ook geen kosten.

a. U wist bij het afsluiten van deze verhaalsbijstand module al dat u juridische hulp nodig zou hebben. Of u kon dit redelijkerwijs verwachten.

b. Uw conflict is ontstaan door een voorspelbaar of zeker gevolg van uw handelen of nalaten.

c. Als u een beroep kunt doen op een andere door u gesloten verzekering. Bijvoorbeeld uw aansprakelijkheidsverzekering.

d. Als u het conflict heeft veroorzaakt om er voordeel mee te behalen (dat u anders niet zou hebben gehad).

- e. U meldt uw conflict zó laat aan ons dat de kosten voor de behandeling van uw conflict hoger zijn geworden dan wanneer u dit eerder had gemeld. Of dat het daardoor moeilijker is geworden uw conflict op te lossen.
- f. U heeft zonder onze toestemming een advocaat of een andere externe deskundige ingeschakeld.
- g. U heeft een conflict met ons, of een door ons ingeschakelde advocaat of andere externe deskundige. In sommige gevallen kunt u een beroep doen op de geschillenregeling. U leest hier meer over in de afspraken 5.18 tot en met 5.21.
- h. Als u zich niet houdt aan de verplichtingen zoals is beschreven in deze afspraken. Bijvoorbeeld omdat u ons niet in de gelegenheid heeft gesteld om het conflict met de tegenpartij zonder gerechtelijke procedure op te lossen, terwijl dit in redelijkheid wel van u verlangd kon worden. Of als u bewust onjuiste informatie aan ons geeft. In afspraak 5.3 leest u wat wij van u verwachten.
- i. Als uw conflict het gevolg is van een atoomkernreactie, overstroming, aardbeving, of molest. Met molest bedoelen wij; een gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer of munitie.
- j. Het voeren van verweer tegen een vordering uit onrechtmatige daad. Bijvoorbeeld als u zelf geen schade heeft, maar een tegenpartij zegt dat u in het verkeer met uw fiets schade aan zijn motorrijtuig heeft veroorzaakt en u hiervoor aansprakelijk stelt.
- k. Juridische bijstand bij een conflict die niet is ontstaan vanuit uw particuliere hoedanigheid. Bijvoorbeeld bij gebruik van de verzekerde fiets voor bezorg- of koerierdiensten.
- l. Bij verhuur van uw fiets.
- m. U heeft een conflict waarbij u oorspronkelijk geen partij was, maar dat bent geworden door bijvoorbeeld overdracht van een vordering, vererving, borgstelling, schuldvernieuwing, subrogatie, cessie of regres.
- n. Het verhalen van het eigen risico op deze fietsverzekering op een aansprakelijke derde.
- o. Als u medicijnen, alcohol, drugs of andere middelen heeft gebruikt, die invloed kunnen hebben op uw rijvaardigheid of uw deelname aan het verkeer daardoor wettelijk niet was toegestaan.
Als gezagsdragers, zoals de politie, u vragen mee te werken aan een test om het gebruik van deze middelen vast te stellen, dan bent u verplicht hieraan mee te werken. Weigert u dit? Dan heeft u geen recht op juridische hulp.
- p. Conflicten over fiscale voorschriften. Zoals douanevoorschriften.

5.24 Veranderen van de verhaalsbijstand module

In welke gevallen mogen wij de verhaalsbijstand module veranderen?

Op de verlengingsdatum mogen wij de premie en de verzekeringsafspraken van de verhaalsbijstand module veranderen.

Wij mogen dit in een aantal gevallen ook op een ander moment doen. Dit is de wijzigingsdatum. Wanneer mogen wij dit doen?

- als de wet- of regelgeving verandert;
- als u meer dan gemiddeld om juridische hulp vraagt. U krijgt in dit geval eerst schriftelijk bericht.

Wij geven u daarin de gelegenheid om uw claimedrag aan te passen.

Gaan wij uw verhaalsbijstand module veranderen? Dan wordt u hierover minimaal 30 dagen voor de wijzigingsdatum geïnformeerd.

Wat kunt u doen als wij uw verhaalsbijstand module veranderen?

U mag uw verhaalsbijstand module of verzekering beëindigen. U kunt de module of verzekering beëindigen tot een maand na de datum waarop uw verzekering veranderd is. Dit kan door een e-mail of een brief te sturen aan uw verzekeringsadviseur waarin u aangeeft de polis of verhaalsbijstand module te willen beëindigen.

5.25 Privacy en gebruik van uw gegevens

U geeft uw gegevens door aan Woongarant en Anker Rechtshulp als u juridische hulp nodig heeft.

Er wordt zorgvuldig omgegaan met uw persoonlijke gegevens. Er worden alleen persoonlijke gegevens verwerkt als die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst. Wij houden ons hierbij aan de relevante wetgeving op het gebied van privacy en aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vindt u op www.verzekeraars.nl.

Uw gegevens worden gebruikt om:

- de relatie met u te onderhouden;
- statistisch onderzoek te doen;
- te voldoen aan de wet;
- fraude te voorkomen en te bestrijden;
- 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 en om fraude te bestrijden. Meer informatie over Stichting CIS kunt u vinden op www.stichtingcis.nl;
- te beoordelen of u recht hebt op juridische hulp en om juridische hulp te verlenen;
- te beoordelen welke mogelijkheden er zijn om het door u gewenste resultaat te behalen in het conflict dat u aan ons heeft gemeld.

6. Module Ongevallen

Deze module geldt alleen als dit op uw polisblad vermeld staat.

6.1 Wie zijn verzekerd?

De verzekerden op deze polis zijn:

- De eigenaar & bestuurder van de fiets zoals op het polisblad staat vermeld;
- De in- en opzittenden die zich met toestemming van de eigenaar & bestuurder in of op de verzekerde fiets bevinden.

6.2 Dekking

De verzekerden zijn verzekerd voor een uitkering bij blijvende invaliditeit of overlijden als gevolg van een ongeval met de verzekerde fiets in het verkeer. Zij zijn 24 uur per dag verzekerd.

6.3 Dekkingsgebied

Een verkeersongeval met de verzekerde fiets is verzekerd over de gehele wereld.

6.4 Verzekerde bedragen

- € 5.000,- bij overlijden ten gevolge van een ongeval in het verkeer met de verzekerde fiets;
- € 10.000,- bij blijvende algehele invaliditeit ten gevolge van een ongeval in het verkeer met de verzekerde fiets.

Wij keren onder deze module maximaal de hierboven genoemde verzekerde bedragen uit voor alle verzekerden tezamen.

6.5 Wat verwachten wij van u na een ongeval waarbij sprake is van blijvende invaliditeit?

Blijvende invaliditeit als gevolg van een ongeval

Wat doet u in ieder geval?

- U geeft ons zo snel mogelijk door dat u blijvend invalide bent geworden als gevolg van een ongeval.
- U houdt zich aan alle wettelijke en contractuele regels en eisen.
- U doet er alles aan om er voor te zorgen dat u doet wat u moet doen op grond van deze verzekering.
- U gaat na het ongeval direct voor behandeling naar een bevoegde arts. U laat zich begeleiden zo lang dit nodig is.
- U doet alles om uw herstel te bevorderen en u doet niets waardoor wij worden benadeeld.
- U geeft ons alle gegevens die wij nodig hebben om de uitkering te kunnen vaststellen. Of machtigt anderen om ze aan ons te geven.
- U laat zich, als wij dit vragen, onderzoeken door een arts. Of, als wij dit vragen, voor onderzoek opnemen in een officieel wettelijk bevoegd en erkend ziekenhuis of andere medische instelling. Wij wijzen de arts, het ziekenhuis of de instelling aan. Wij betalen de kosten hiervoor.

Let op: Doet u dit niet? Dan heeft u misschien geen recht op een uitkering. Wij betalen dan ook geen rentevergoeding. Zie afspraak 6.12 (Rente op uitkering).

6.6 Was u voor het ongeval al invalide of ziek?

U was voor het ongeval al invalide of ziek. Dit kan een aantal gevolgen hebben. Ze staan hieronder.

- Was u al ziek of invalide? En zijn de gevolgen van het ongeval hierdoor vergroot? Dan houden wij hier geen rekening mee. Wij stellen de uitkering vast alsof u helemaal gezond was tijdens het ongeval.
- Is de ziekte of invaliditeit van u het gevolg van een eerder ongeval? En hebben wij hiervoor een uitkering verstrekt of moeten wij die nog verstrekken? Dan houden wij wel rekening met de ziekte en invaliditeit van het eerdere ongeval.
- Was u voor het ongeval al invalide? En heeft u recht op een uitkering zoals vermeld onder afspraak 6.9 (Hoe stellen wij de uitkering bij blijvende invaliditeit (Rubriek B) vast)? Dan betalen wij alleen het verschil tussen de mate van blijvend (functie-)verlies vóór en na het ongeval. Ook de mate van blijvend (functie-)verlies van vóór het ongeval wordt volgens afspraak 6.9 vastgesteld.
- Een ongeval doordat u ziek bent, is verzekerd. Of als gevolg van abnormale lichamelijke of geestelijke gesteldheid van u. Maar de uitsluitingen in verband met opzet, waagstuk en zelfdoding blijven gewoon gelden.

6.7 Wanneer betalen wij?

Wij betalen in de volgende gevallen:

- **Uitkering bij overlijden (Rubriek A)**
 - Wij keren éénmalig een bedrag van € 5.000,- uit aan uw wettelijke erfgenamen als u overlijdt door een ongeval. Dit moet een rechtstreeks gevolg van het ongeval in het verkeer met de verzekerde fiets zijn en alleen door het ongeval zijn veroorzaakt.
 - Betaalden wij u door een ongeval al een uitkering voor blijvende invaliditeit van u? En overlijdt u binnen twee jaar als gevolg van hetzelfde ongeval? Dan verminderen wij de uitkering voor overlijden met het bedrag dat wij al hebben betaald.
 - Overlijdt u door een verkeersongeval met uw verzekerde fiets in het buitenland? Dan betalen wij het bedrag dat is verzekerd voor overlijden. Maar ook de kosten van repatriëring van uw stoffelijk overschot tot maximaal € 5.000,-. Wij betalen de kosten voor repatriëring alleen als ze niet door een andere verzekering of voorziening worden vergoed.

- **Uitkering bij blijvende invaliditeit (Rubriek B)**

- Wij keren éénmalig een bedrag uit aan u als u blijvende invaliditeit overhoudt aan een verkeersongeval in het verkeer met uw verzekerde fiets. Dit moet een rechtstreeks gevolg van het ongeval zijn en alleen door het ongeval zijn veroorzaakt.
- Het bedrag dat wij uitkeren is een percentage van het verzekerde bedrag van € 10.000,-.
- Overlijdt u door een andere oorzaak dan het ongeval? En hebben wij het invaliditeitspercentage nog niet vastgesteld? Dan blijft het recht op uitkering bestaan. Dan bepalen wij de hoogte van de uitkering op grond van de mate van invaliditeit waarvan sprake zou zijn als u niet was overleden.

Wij keren onder deze module maximaal de hierboven genoemde verzekerde bedragen onder Rubriek A en/of Rubriek B uit voor alle verzekerden tezamen. Mits er geen uitsluiting van toepassing is en er aan alle verplichtingen op grond van deze verzekering is voldaan. Is er ten tijde van het verkeersongeval sprake van meerdere in- of opzettenden, die een verkeersongeval in de zin van deze verzekering is overkomen, dan wordt met inachtneming van het hierboven vermelde, de uitkering als volgt geregeld:

- a. bij overlijden: ieder een gelijk deel van het verzekerde bedrag van Rubriek A;
- b. bij blijvende invaliditeit: ieder naar verhouding van de mate van de invaliditeit, van het verzekerde bedrag van Rubriek B.
- c. Is er sprake van zowel overlijden als blijvende invaliditeit? Dan wordt met in achtneming van afspraak 6.7, maximaal € 15.000,- uitgekeerd; voor overlijden maximaal € 5.000,- en bij blijvende invaliditeit afhankelijk van het invaliditeitspercentage, maximaal € 10.000,-.

6.8 Hoe bepalen wij de uitkering als u overlijdt?

Bij overlijden gaan wij uit van twee van de volgende situaties:

- Overlijdt u direct als gevolg van een ongeval? Of overlijdt u alsnog als gevolg van een ongeval, maar voordat het percentage blijvende invaliditeit is vastgesteld? Dan geldt het verzekerde bedrag bij overlijden.
- Overlijdt u als gevolg van een ongeval nadat het percentage voor blijvende invaliditeit is vastgesteld? Dan geldt vanaf dat moment het verzekerde bedrag bij overlijden. Zijn er al uitkeringen gedaan in verband met blijvende invaliditeit? En is het totaalbedrag hoger dan de uitkering bij overlijden? Dan vorderen wij dit verschil niet terug.

6.9 Hoe bepalen wij de uitkering bij blijvende invaliditeit?

De uitkering is in dit geval een percentage van het verzekerde bedrag. Het uitkeringspercentage is gelijk aan het invaliditeitspercentage tenzij dit duidelijk anders is afgesproken.

De hoogte van het invaliditeitspercentage hangt af van:

- het lichaamsdeel, de lichaamsdelen, het orgaan en/of de organen dat/die bij het ongeval is/zijn beschadigd;
- de staat van dat lichaamsdeel, die lichaamsdelen, dat orgaan en/of die organen;
- het feit of de verzekerde deze tijdelijk of blijvend niet meer kan gebruiken;
- de mate waarin het lichaamsdeel, de lichaamsdelen, het orgaan en/of de organen er niet meer is/zijn of onbruikbaar is/zijn geworden.

Hoe bepalen wij het definitieve (functie)verlies?

Wij bepalen de mate van het (functie)verlies met behulp van medische gegevens. Als hiervoor medisch onderzoek nodig is, moet dit onderzoek in Nederland plaatsvinden.

Wij stellen de mate van (functie)verlies vast:

- volgens objectieve maatstaven;
- zonder dat wij rekening houden met beroepsbezigheden;
- volgens de op het moment van vaststelling laatste uitgave van de 'Guides to the Evaluation of Permanent Impairment' van de American Medical Association (A.M.A.);
- Indien de A.M.A.-gide niet voorziet in de aard van de aandoening, stellen wij de aanwezigheid en mate van blijvende invaliditeit vast aan de hand van rapportage(s) van de door ons aan te wijzen medisch adviseur en andere deskundigen.
- volgens de Nederlandse richtlijnen die naast of in aanvulling op de hierboven genoemde uitgave zijn opgesteld door een wetenschappelijke vereniging van medisch specialisten.
- De A.M.A.-gide is leidend en heeft voorrang op onderstaande tabel.

Verliest u een lichaamsdeel of orgaan? Of kunt u het niet meer gebruiken? In onderstaande tabel leest u wat het percentage blijvende invaliditeit is dat er bij hoort.

Tabel voor het bepalen van het percentage blijvende invaliditeit (Rubriek B).

| Orgaan of lichaamdeel | Invaliditeitspercentage = uitkeringspercentage |
|------------------------------|---|
| Blind aan beide ogen | 100% |
| Blind aan één oog | 30% |
| Doof aan beide oren | 50% |
| Doof aan één oor | 10% |
| Kan niet meer praten | 50% |
| Kan niet meer ruiken | 10% |
| Kan niet meer proeven | 10% |
| Een hele arm | 75% |
| Een onderarm | 70% |
| Een hand | 60% |
| Een duim | 25% |
| Een wijsvinger | 15% |
| Een middelvinger | 12% |
| Een ringvinger | 10% |
| Een pink | 10% |
| Alle vingers | 60% |
| Een heel been | 70% |
| Een onderbeen | 60% |
| Een voet | 50% |
| Een grote teen | 10% |
| Een van de andere tenen | 3% |
| De milt | 10% |
| Een long | 30% |
| Een nier | 20% |

Gedeeltelijk verlies of functieverlies

Gaat het om gedeeltelijk verlies of functieverlies van de organen of lichaamsdelen zoals hierboven genoemd in de tabel? Dan verminderen wij het genoemde vaste percentage in evenredigheid met de mate van (functie)verlies.

Tellen hulpmiddelen mee voor het bepalen van de mate van het verlies?

Wij gaan uit van de situatie zonder uitwendige kunststof hulpmiddelen (met uitzondering van een bril of contactlenzen). Maar wel met inwendige kunst- of hulpmiddelen als die aanwezig zijn.

Binnen welke termijn stellen wij de uitkering bij blijvende invaliditeit vast?

Wij bepalen de uitkering bij blijvende invaliditeit zodra er een stabiele toestand is. Wij doen dit in ieder geval binnen twee jaar na de datum van het ongeval.

Wettelijke inhoudingen

Als wettelijke inhoudingen van toepassing zijn, verminderen wij de uitkering hiermee.

6.10 Geschillen

- Indien u het niet eens bent met het vastgestelde invaliditeitspercentage, dan vindt de vaststelling van het invaliditeitspercentage plaats op basis van arbitrage.
- U dient ons in de gelegenheid te stellen de blijvende invaliditeit objectief en medisch vast te laten stellen door een arts. De kosten voor vaststelling komen voor uw eigen rekening.
- U en Anker benoemen een onafhankelijke arts in Nederland, indien er een onoverbrugbaar verschil tussen de vastgestelde invaliditeitspercentages van de twee artsen zit. De derde arts stelt het definitieve invaliditeitspercentage vast die ligt tussen de eerder vastgestelde invaliditeitspercentages. De vaststelling door deze arts is bindend. De kosten komen gezamenlijk voor rekening van u en Anker, ieder 50%.

6.11 Wat keren wij maximaal uit?

Is er sprake van (functie)verlies van meer organen of lichaamsdelen als gevolg van hetzelfde ongeval? Dan kan de som van de percentages blijvende invaliditeit nooit meer dan 100% zijn. Raakt u tijdens de looptijd van deze verzekering bij meer ongevallen betrokken? Dan keren wij in totaal nooit meer uit dan 100% van het bedrag dat voor blijvende invaliditeit is verzekerd.

6.12 Rente op uitkering

Hebben wij één jaar na het ongeval de uitkering voor blijvende invaliditeit nog niet vastgesteld? Dan betalen wij u een rente. Wij doen dat op de volgende manier:

- U heeft recht op rentevergoeding vanaf de 366e dag na het ongeval.
- Wij berekenen de rente over het bedrag van de uitkering. Het rentepercentage is gelijk aan de wettelijke rente op het moment dat wij de blijvende invaliditeit vaststellen.
- Wij betalen de rente tegelijk met de uitkering.
- Heeft u het ongeval niet binnen drie maanden bij ons gemeld? En vindt daardoor de uitkering later plaats dan bij tijdige melding het geval zou zijn geweest? Dan vergoeden wij geen rente over de periode van vertraging.

6.13 Aan wie betalen wij de uitkering?

Wij betalen aan u als verzekeringnemer. In overleg kunnen wij hiervan afwijken. De vergoeding wordt uitgekeerd exclusief BTW.

6.14 Niet verzekerd

In een aantal situaties bent u niet verzekerd. U krijgt dan geen uitkering of uw uitkering wordt beëindigd. Deze situaties staan in afspraak 22 (Wat is niet verzekerd?) van de Algemene afspraken Schadeverzekeringen. Voor deze module gelden een aantal extra situaties. Ze staan hieronder:

- Een ongeval doordat u een misdrijf pleegt, deelneemt aan een misdrijf of een poging daartoe.
- Het ongeval is veroorzaakt doordat u een verbod of waarschuwing heeft genegeerd.
- Een ongeval door een waagstuk. U heeft hierbij uw leven of lichaam roekeloos in gevaar gebracht.
- Psychische aandoeningen. Behalve als ze het rechtstreekse gevolg zijn van hersenletsel dat bij het ongeval is ontstaan. En dit hersenletsel medisch aantoonbaar is.
- Als u oefent voor of deelneemt aan snelheids- of behendigheidsevenementen of wedstrijden.
- Overlijden of blijvende invaliditeit als gevolg van zelfdoding of een poging tot zelfdoding.
- Het ongeval is ontstaan doordat u onder invloed was van alcoholhoudende drank. Wanneer is dit zo? In ieder geval als het bloed- of ademalcoholgehalte tijdens het ongeval hoger was dan de wettelijk toegestane norm.
- Een ongeval door het gebruik van geneesmiddelen, bedwelmende, verdovende of opwekkende middelen door u. Behalve als het gebruik overeenkomt met het voorschrift dat een arts heeft gegeven. En u zich aan de gebruiksaanwijzing heeft gehouden.
- Verlies of beschadiging van één of meer gebitselementen.
- Het ongeval is veroorzaakt omdat u personen vervoerde buiten de reguliere zitplaatsen om.
- Blijvend letsel dat verzekerden onderling aan elkaar veroorzaken.

BEGRIPPENLIJST

Deze begrippenlijst hoort bij uw verzekeringsafspraken. U kunt hieronder lezen wat wij met deze woorden bedoelen.

Accessoires

Extra fietsonderdelen die aan of op de fiets zijn gemonteerd en vast bevestigd zijn. Deze fietsonderdelen moeten op de aankoopnota staan en de prijs ervan moet opgenomen zijn in het verzekerde bedrag.

Accu

De batterij en oplader voor de trapondersteuning die standaard bij de nieuwe fiets zijn afgeleverd.

Afgesloten ruimte

Een onroerende zaak (opstal) die met een deugdelijk slot is vergrendeld. Zonder de sleutel van het slot kan niemand de opstal op de gebruikelijke manier binnentreden.

Arbitrage

Dit is een manier om een conflict op te lossen, waarbij een onpartijdige arbiter een bindende uitspraak doet. De partijen hebben vooraf afgesproken om zich aan de uitspraak van de arbiter te houden.

Bindend advies

Dit is een advies dat wordt gegeven door een deskundige over een conflict tussen partijen. De partijen hebben vooraf afgesproken zich aan dit advies te houden.

Buitengerechtelijke kosten

Kosten die wij maken om uw vordering te kunnen innen zonder dat er een rechter aan te pas komt. Bijvoorbeeld incassokosten en deurwaarderskosten.

Blijvende invaliditeit

Blijvend verminderd lichamelijk en/of geestelijk functioneren na een ongeval van een verzekerde in het verkeer met de verzekerde fiets.

Conflict

- a. Een verschil van mening tussen een verzekerde en een andere partij over de rechten en verplichtingen of mogelijke juridische gevolgen, die voortvloeien uit een gebeurtenis, waardoor een verzekerde behoefte aan rechtsbijstand heeft.
- b. Heeft u meerdere conflicten die onderling verband met elkaar hebben? Of met dezelfde gebeurtenis als oorzaak? Dan beschouwen wij deze conflicten samen als één conflict.

Deskundige

Iemand met veel kennis en ervaring op een bepaald gebied.

Diefstal

Het zonder uw toestemming wegnemen van de fiets of een vastgemaakt onderdeel daarvan door een derde.

Eigen gebrek

Schade die is ontstaan door de aard en kwaliteit van de zaak (onderdeel van de fiets) zelf, zonder dat hier een van buitenaf komende oorzaak aan ten grondslag ligt.

Expert

Een deskundig persoon, die is ingeschreven bij het NIVRE (Nederlands Instituut van Register Experts) of door ons is goedgekeurd. Hij onderzoekt objectief de schade en stelt daarbij de oorzaak van de schadegebeurtenis en de schadeomvang vast. Hiervoor maakt hij een rapport op.

Fiets

De op het polisblad omschreven soort fiets of e-bike met een vast veiligheidsslot zoals is omschreven op het polisblad. Fietsen zonder vast veiligheidsslot, zoals ATB's en racefietsen, moeten bij stalling het frame met een ART-goedgekeurd categorie 2 kabelslot vastmaken aan een nagelvast of met de grond verankerd voorwerp.

Gebeurtenis

- a. Een gebeurtenis is een voorval of een reeks van voorvallen die zich onvoorzien voordoet en die redelijkerwijs moet worden beschouwd als de oorzaak van een of meerdere conflicten die onderling verband met elkaar houden.
- b. Wanneer er sprake is van een reeks van gebeurtenissen, dan is het tijdstip van de eerste gebeurtenis in die reeks bepalend voor de vaststelling van het tijdstip van de gebeurtenis en daarmee bepalend voor de vraag of de gebeurtenis zich binnen de verzekeringsduur van de verzekeringsmodule heeft voorgedaan.

Gevolmachtigd Agent

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

Griffierechten

Griffierechten zijn de kosten die moeten worden betaald voor de behandeling van een conflict door een rechter.

Interne kosten

Interne kosten zijn de kosten van de medewerkers van Anker Rechtshulp b.v.

Juridische hulp

Juridische hulp is de behandeling van een conflict door een juridisch specialist. Voorbeelden van hulp zijn: het geven van advies, het opstellen van een brief of het onderhandelen, maar ook het procederen. De benodigde hulp hangt af van het conflict.

Medewerker Anker Rechtshulp B.V.

Dit zijn de eigen juristen van Anker Rechtshulp B.V. Zij zijn juridische deskundig.

Mediator

Een mediator is een onafhankelijke en professionele bemiddelaar die u kan helpen om een (juridisch) probleem op te lossen.

Onrechtmatige daad

Hiermee bedoelen wij een handelen of nalaten waarmee iemand op onwettige of onbehoorlijke manier schade toebrengt aan een ander. Dit handelen of nalaten kan hem worden toegerekend, omdat er sprake is van schuld, een wettelijke regeling of omdat er een gangbare norm of waarde is overtreden.

Ongeval

Onder een ongeval verstaan wij een plotseling van buitenaf en ongewild op het lichaam van de verzekerde inwerkend geweld, dat zijn/haar dood of een medisch vast te stellen blijvend letsel ten gevolge heeft. Het ongeval moet hebben plaats gevonden tijdens het deelnemen aan het verkeer met de verzekerde fiets.

Plotseling van buitenaf komende oorzaak

Een onvoorziene, plotselinge en onverwachte schadegebeurtenis, waarvan de oorzaak buiten de fiets ligt.

Pech

Elk mechanisch defect waardoor fietsen niet meer mogelijk is.

Reeks van gebeurtenissen

Met een reeks van gebeurtenissen bedoelen wij gebeurtenissen die met elkaar te maken hebben (bijvoorbeeld omdat ze dezelfde oorzaak of aanleiding hebben), met elkaar samenhangen of een gevolg zijn van elkaar.

Reisgenoot

De al dan niet opzittende/inzittende medereiziger van de eigenaar & bestuurder van de verzekerde fiets.

Restwaarde

Waarde van de fiets na een veelal ernstige schade.

Schade

Dit is het nadelige gevolg van een gebeurtenis. Dit kan zaakschade of letselschade zijn.

- Zaakschade is schade door verlies of beschadiging van uw fiets of spullen.
- Letselschade is lichamelijke of geestelijke schade.

Slot

Een ART (categorie 2 of hoger) goedgekeurd slot, waarvan het merk en sleutelnummer aan ons zijn doorgegeven en op uw polisblad geregistreerd staat.

Tegenpartij

Dit is/zijn de andere partij(en) met wie u een conflict heeft.

Total loss

Als de fiets niet meer veilig gebruikt kan worden omdat reparatie technisch niet meer mogelijk of onverantwoord is. Of als de reparatiekosten van de fiets hoger zijn dan de verzekerde waarde op het moment van de schade, minus de waarde van de restanten.

Uitkering

Vergoeding voor schade.

Verkeersdeelname

Indien een verzekerde zich met de op het polisblad omschreven fiets op de openbare weg begeeft.

Verzekerd bedrag

Het op het polisblad vermelde bedrag:

- de aanschafwaarde van een nieuwe fiets (maximaal 1 jaar oud) op het moment van de aankoop;
- of de aanschafwaarde van een gebruikte fiets;
- of de door de rijwielhandelaar getaxeerde waarde.

Verzekeringnemer

De persoon die de verzekering afgesloten heeft.

Verzekerde

U als eigenaar en belanghebbende van de fiets en eventueel andere in deze verzekeringsafspraken genoemde personen.

Vordering

Een vordering is datgene wat een persoon van een ander te eisen heeft.