

## Inhoudsopgave

Model AN1306

	Pagina
Artikel 1	2
Artikel 2	2
Artikel 3	2
Artikel 4	2
Artikel 5	2
Artikel 6	2
Artikel 7	3
Artikel 8	3
Artikel 9	4
Artikel 10	4
Artikel 11	4
Artikel 12	5
Artikel 13	5
Artikel 14	5
Artikel 15	5
Artikel 16	5
Artikel 17	6
Artikel 18	6
Artikel 19	6

## Artikel 1

### Waar is deze verzekering voor?

U gaat bijvoorbeeld een weekendje weg. Of u gaat een langere periode op reis. Moet u uw reis onverwacht annuleren en kunt u daardoor niet op vakantie? Dan vergoedt deze verzekering die schade volgens bepaalde regels. De maximale reis- of huursom die wij vergoeden staat op uw polis.

Wij vergoeden de kosten van:

1. annulering van de reis tot en met de dag van vertrek of de ingangsdatum van de huur;
2. vertraging bij vertrek of aankomst;
3. afbreking van de reis met voortijdige terugkeer.

Ontvangt u geld van de reis- of huursom terug van het hotel, de reis- of vervoersorganisatie of de verhuurder? Dan brengen wij dit in mindering op de vergoeding.

## Artikel 2

### Voor wie is deze verzekering?

1. Alleen personen die in Nederland wonen, zijn verzekerd. Dit betekent dat uw vaste woon- en verblijfadres in Nederland is en dat u ingeschreven bent in het Nederlandse bevolkingsregister.
2. Uzelf bent verzekerd, als degene die de verzekering heeft afgesloten.
3. Andere personen die vermeld zijn op uw polisblad.

De personen die meeverzekerd zijn, hebben dezelfde rechten en verplichtingen als uzelf voor deze tijdelijke annuleringsverzekering. Staat er 'u' in deze polisvoorwaarden? Dan geldt die bepaling ook voor de personen die zijn meeverzekerd.

## Artikel 3

### Wanneer en waar bent u verzekerd?

De annuleringsverzekering moet afgesloten zijn binnen veertien dagen nadat u de reis of accommodatie geboekt heeft. Wij doen geen beroep op deze voorwaarde als deze verzekering direct aansluit op een andere annuleringsverzekering. U bent verzekerd tijdens de contractperiode. Deze periode vindt u op het polisblad.

De verzekering geldt voor reizen met een recreatieve bestemming en is geldig in de hele wereld, dus ook in Nederland.

## Artikel 4

### Wat doet u als u uw reis moet annuleren?

Geef de schade zo snel mogelijk aan ons door. Dit kan op een van deze drie manieren.

- Bel ons via telefoonnummer (026) 400 40 40.
- Meld de schade online via [www.ohra.nl](http://www.ohra.nl).
- Vul een schadeformulier in en stuur dat naar: Postbus 40.000, 6803 GA Arnhem.

## Artikel 5

### Welke verplichtingen heeft u bij annulering?

Bij annulering heeft u een aantal verplichtingen.

1. Probeer de schade zo veel mogelijk te beperken.
2. Meld de schade zo snel mogelijk bij ons.
3. Voor het onderzoeken van de schade kunnen wij een of meer deskundigen (experts) inschakelen. Vragen deze deskundigen informatie van u? Dan bent u verplicht die informatie te geven. Bewaar de bewijsstukken goed, zoals boekingsnota's. Wij kunnen die voor controle achteraf bij u opvragen.
4. Vragen wij u om een schriftelijke en ondertekende verklaring over de schade? Dan moet u die binnen een redelijke termijn aan ons geven. In deze verklaring omschrijft u hoe de schade is ontstaan en hoe hoog de schade is. Vragen wij u ook om bepaalde andere documenten? Dan moet u die meesturen.
5. Zijn er andere verzekeringen, wetten of voorzieningen die de schade verzekeren of vergoeden? Dan moet u opgeven welke dat zijn. Leest u ook artikel 9.
6. U moet onze aanwijzingen opvolgen of de aanwijzingen van personen die wij ingeschakeld hebben (bijvoorbeeld deskundigen).
7. U mag geen toezegging doen, verklaring afgeven of handeling verrichten die onze belangen kan schaden.
8. Bij iedere gebeurtenis volgens artikel 6 lid 1 moet u altijd telefonisch of schriftelijk annuleren bij de organisatie waarmee de overeenkomst werd afgesloten of waar werd geboekt. U moet dat doen binnen driemaal 24 uur (zon- en feestdagen niet meegerekend). Voldoet u hier niet aan, dan vergoeden wij nooit meer dan de annuleringskosten die verschuldigd zouden zijn als u binnen driemaal 24 uur had geannuleerd.
9. U moet meteen geneeskundige hulp inroepen en u zo gedragen dat dit goed is voor uw herstel. Daarnaast bent u verplicht zich op ons verzoek en op onze kosten te laten onderzoeken door een arts die wij aanwijzen, en deze alle gewenste inlichtingen te verstrekken.
10. U moet de originele, volledig gespecificeerde nota(s) van de reis- of huurovereenkomst en de annuleringsnota overleggen. Ook kan onze medische adviseur informatie opvragen bij de arts die u behandelt. Dat kan alleen met uw toestemming. Wij kunnen u vragen om een medische machtiging te ondertekenen.

Het is belangrijk dat u of uw erfgenamen deze verplichtingen nakomen. Komen u of uw erfgenamen deze verplichtingen niet na en zijn wij daardoor benadeeld? Dan kan het gevolg zijn dat wij de schade niet aan u vergoeden, of maar voor een deel.

## Artikel 6

### Wat is verzekerd?

1. **Annulering van de reis tot en met de dag van vertrek of de ingangsdatum van de huur.**  
U heeft recht op vergoeding als u de reis- of huurovereenkomst onverwacht moet annuleren door:
  1. overlijden, ernstige acute ziekte of ernstig ongevalletsel van u;
  2. overlijden, ernstige acute ziekte of ernstig ongevalletsel van bloed- en aanverwanten van u in de 1e of 2e graad of van iemand met wie u duurzaam samenleeft;
  3. het om medische redenen niet kunnen ondergaan van de noodzakelijke inentingen;
  4. belangrijke materiële beschadiging van uw eigendommen door brand, inbraak, explosie, blikseminslag, storm of

overstroming. U moet dan aantonen dat uw aanwezigheid ter plaatse gewenst is;

5. werkloosheid buiten uw schuld. U bent alleen verzekerd als u onvrijwillig ontslagen bent en u een vast dienstverband had. De datum van het ontslag is uiterlijk een maand na het einde van de reis;
6. het niet kunnen gebruiken van het eigen motorrijtuig naar het vakantieadres door brand, diefstal, explosie, aanrijding of enig ander onheil dat van buiten het motorrijtuig komt, in de periode van dertig dagen voor de vertrekdatum. De periode van dertig dagen is niet van toepassing vóór de ingangsdatum van deze verzekering die op het polisblad staat;
7. het onverwacht toegewezen krijgen van een huurwoning door u binnen dertig dagen vóór het begin van de reis. De periode van dertig dagen is niet van toepassing vóór de op het polisblad vermelde ingangsdatum van deze verzekering;
8. een plotselinge optredende ernstige ziekte, ernstig ongevalletsel of overlijden van in het buitenland woonachtige familie of vrienden van u. Hierdoor is de voorgenomen huisvesting van u bij die familie of vrienden tijdens de reis niet meer mogelijk;
9. het onverwacht aanvaarden van u van een dienstbetrekking voor onbepaalde tijd of ten minste één jaar. Voorwaarde is dat de dienstbetrekking alleen doorgaat als de reis geannuleerd wordt;
10. het onverwacht opgeroepen worden voor een herexamen (of hertentamen) voor een meerjarige schoolopleiding, als het niet mogelijk is de datum van de oproep te wijzigen;
11. schade aan het vakantieverblijf, als het vakantieverblijf niet meer bewoonbaar is en er geen soortgelijk vakantieverblijf beschikbaar is;
12. het buiten uw schuld niet kunnen verkrijgen of een onverwachte intrekking van visa;
13. een gebeurtenis waardoor een reisgenoot die niet op uw polis is meeverzekerd, de reis annuleert. Wij vergoeden uw annuleringskosten als de reden van deze annulering ook onder deze verzekering een verzekerde annuleringsreden is. Hierbij geldt nog als voorwaarde dat:
  1. u door het afzeggen van uw reisgenoot alleen zou moeten reizen;
  2. u en de reisgenoot samen heen en terug zouden reizen;
  3. u geen beroep kunt doen op de annuleringsverzekering van de reisgenoot.

#### **Wat vergoeden wij?**

Wij vergoeden u tot de hiervoor genoemde maximale annuleringskosten, die u na de annulering moet betalen. Deze kosten omvatten gestorte inschrijfgelden, de geheel of gedeeltelijk verschuldigde reis- of huursom en/of de eventuele overboekingskosten en de toeslag voor een eenpersoonskamer. Leest u ook artikel 5 lid 8.

#### **2. Vertraging bij vertrek of aankomst**

U heeft recht op vergoeding bij vertraging van boot, bus, of trein bij vertrek uit Nederland of bij aankomst op de eerste reisbestemming. Bij vlieguren heeft u ook recht op vergoeding bij vertrek vanuit België of Duitsland. Op voorwaarde dat de oorzaken van de vertraging liggen buiten uw wil en die van de reis- of vervoersorganisatie.

#### **Wat vergoeden wij?**

Wij vergoeden u de reis- of huursom voor de niet-genoten vakantiedagen (in verhouding tot het totaal aantal vakantiedagen) tot maximaal drie dagen, waarbij een vertraging van:

- 8 tot 20 uur telt voor één dag;
- 20 tot 32 uur telt voor twee dagen;
- 32 uur of meer telt voor drie dagen.

#### **3. Afbreking van de reis met voortijdige terugkeer**

U heeft recht op vergoeding als de reis of het verblijf voortijdig wordt afgebroken en de reden van annulering genoemd wordt in artikel 6 lid 1, met uitzondering van de punten 3 en 6.

#### **Wat vergoeden wij?**

Wij vergoeden uw reis- of huursom voor niet-genoten vakantiedagen (in verhouding tot het totaal aantal vakantiedagen). Kunt u door opname in een ziekenhuis niet naar huis terugkeren, dan gelden in de reis- of huurperiode de opnamedagen als niet-genoten vakantiedagen. Deze regel geldt dan ook voor de gezinsleden die met u meereizen.

#### **Heeft u een zaakwaarnemer meeverzekerd?**

Heeft u uw Tijdelijke Annuleringsverzekering uitgebreid met de dekking 'Zaakwaarnemer'? Een 'Zaakwaarnemer' is iemand die tijdens uw afwezigheid taken voor u uitvoert. Op uw polisblad leest u of u deze verzekering heeft.

#### **Wat vergoeden wij?**

Wij vergoeden dan ook uw annuleringskosten als u de reis- of huurovereenkomst onverwacht moet annuleren als uw zaakwaarnemer uitvalt. Er moet dan sprake zijn van overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongevalletsel van uw plaatsvervanger of bloed- en aanverwanten van uw plaatsvervanger in de 1e of 2e graad.

---

### **Artikel 7**

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

Wij betalen geen annuleringskosten als de schade is veroorzaakt of ontstaan door:

1. ongeval, ziekte of de gevolgen daarvan, gebreken of omstandigheden, die al bestonden bij het aangaan van de reis- of huurovereenkomst of die toen al klachten veroorzaakten. En de aard daarvan is zodanig dat met de mogelijkheid van annulering of voortijdige terugkeer rekening moest worden gehouden;
2. zwangerschap, bevalling of de gevolgen daarvan. Wij vergoeden u de kosten wel, als deze klachten optreden binnen de eerste zeven maanden van de zwangerschap en er nog niet waren bij het aangaan van de reis.

---

### **Artikel 8**

#### **Wat is uw eigen risico?**

Voor annuleringskosten heeft u geen eigen risico.

## Artikel 9

### Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen de schade verzekeren of vergoeden?

Is er een andere verzekering, wet of voorziening die de schade en/of kosten vergoedt? Als uw verzekering bij OHRA niet zou bestaan, vergoedt die andere verzekering, wet of voorziening dan de schade of kosten? Dan vergoeden wij alleen het bedrag aan schade of kosten dat die andere verzekering, wet of voorziening niet vergoedt. Het maakt daarbij niet uit wanneer die andere verzekering is afgesloten. Heeft die andere verzekering een eigen risico? Dat bedrag vergoeden wij niet.

## Artikel 10

### Hoe gaan we om met terrorismeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?

#### 10.1 Beperkte vergoeding bij terrorismeschade

Wordt de schade veroorzaakt door een terroristische aanslag? Dan krijgt u misschien minder of geen vergoeding. Wij vergoeden in dat geval alleen schade voor zover de Nederlandse Herverzekersmaatschappij voor Terrorismeschaden (NHT) die verzekert. Meer informatie hierover leest u in het clausuleblad Terrorisme en het Protocol afwikkeling claims van de NHT. U vindt deze stukken op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl).

#### 10.2 Verval van rechten bij niet-tijdige melding

Meldt u de schade twee jaar of later nadat de NHT heeft beslist of er sprake is van een terrorismeschade? Dan vervalt elk recht op vergoeding. Dit wijkt af van de regeling over verjaring in artikel 12.

#### 10.3 (Inter)nationale wet- en regelgeving

Verbieden wet- en regelgeving ons om u vanaf een bepaalde datum te verzekeren? Dan is deze verzekering vanaf die datum niet van kracht.  
Verbieden wet- en regelgeving ons om u vanaf een bepaalde datum te betalen op grond van deze verzekering? Dan betalen wij u niet vanaf die datum.  
Verbieden wet- en regelgeving ons om vanaf een bepaalde datum specifieke derden te betalen op grond van deze verzekering? Dan betalen wij deze derden vanaf die datum niet.  
Met wet- en regelgeving bedoelen we in dit artikel alle nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving.

#### 10.4 Molest

Is uw schade het gevolg van molest? Dan keren wij niet uit. Onder het begrip 'molest' vallen de volgende gebeurtenissen:

1. gewapend conflict  
Onder 'gewapend conflict' verstaan wij elk geval waarin staten of andere georganiseerde partijen elkaar, of in ieder geval de een de ander, bestrijden met militaire machtsmiddelen. Onder 'gewapend conflict' verstaan wij ook het gewapende optreden van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
2. burgeroorlog  
Onder 'burgeroorlog' verstaan wij een min of meer georganiseerde gewelddadige strijd tussen inwoners van eenzelfde staat, waarbij een belangrijk deel van de inwoners

van die staat betrokken is.

3. opstand  
Onder 'opstand' verstaan wij georganiseerd gewelddadig verzet binnen een staat, dat gericht is tegen het openbaar gezag.
4. binnenlandse onlusten  
Onder 'binnenlandse onlusten' verstaan wij min of meer georganiseerde gewelddadige handelingen, die zich op verschillende plaatsen voordoen binnen een staat.
5. oproer  
Onder 'oproer' verstaan wij een min of meer georganiseerde plaatselijke gewelddadige beweging, die gericht is tegen het openbaar gezag.
6. mouterij  
Onder 'mouterij' verstaan wij een min of meer georganiseerde gewelddadige beweging van leden van een gewapende macht, die gericht is tegen het gezag waaronder zij gesteld zijn.

## Artikel 11

### Hoe betaalt u de premie?

#### 11.1 Premie betalen

Wij incasseren automatisch het premiebedrag van uw rekening. Wij doen dat eenmalig als u de verzekering bij ons afsluit. Bij de premie kunnen ook buitengerechtelijke kosten, wettelijke rente en assurantiebelaasting zijn inbegrepen.

#### 11.2 Als u de premie niet betaalt

Als u de verzekering afsluit, moet u ervoor zorgen dat er voldoende geld op uw rekening staat. Ontvangen wij de premie niet op tijd? Dan heeft u geen verzekering. U kunt dan vanaf de ingangsdatum geen rechten ontfen aan de verzekering. Wij zijn niet verplicht om u in dit geval een aanmaning te sturen.

#### 11.3 Premie terugbetalen en verrekenen

Wij betalen alleen premie terug aan u, als de reis- of vervoersorganisatie of de verhuurder de reis- en huurovereenkomst annuleert.

## Artikel 12

### Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?

Wilt u aanspraak maken op uw recht op schadevergoeding? Dan is het belangrijk dat u dat binnen bepaalde termijnen meldt. Uw rechten kunnen namelijk verjaren. Ook kunnen ze vervallen als u de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt. Of als er sprake is van fraude.

#### Wanneer verjaren uw rechten?

1. Het recht op een uitkering verjaart drie jaar nadat de schade is ontstaan. Wij rekenen daarbij vanaf het moment waarop u wist van de schade, of dit had kunnen weten. Binnen de genoemde termijn moet u de schade bij ons melden.
2. Het recht op een uitkering verjaart drie jaar nadat wij uw verzoek daarvoor in een brief of per e-mail hebben afgewezen.

### Wanneer vervallen uw rechten?

1. Als er sprake is van fraude, vervalt meteen elk recht op uitkering. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw rechten vervallen. U leest hier meer over in artikel 18.
2. Als u (al dan niet bij schade) de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt, vervalt meteen elk recht op uitkering. Maar alleen als wij daardoor zijn benadeeld

## Artikel 13

### Welk belang heeft de informatie die u aan ons verstrekt?

Als u de verzekering afsluit, stellen wij u een aantal vragen. Hiermee schatten wij in welk risico u wilt verzekeren. Op basis van de antwoorden die u geeft, sluiten wij de verzekeringsovereenkomst met u af. Belangrijk is dat u juist en volledig antwoordt op de vragen die wij u stellen. U bent ook verplicht om relevante feiten en omstandigheden door te geven over personen die u wilt verzekeren. Dit staat in titel 17 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

Heeft u ons onjuiste of onvolledige antwoorden gegeven? Heeft u ons niet meteen geïnformeerd bij onjuistheden of onvolledigheden? Dan kan het gebeuren dat u geen of minder recht op schadevergoeding heeft.

## Artikel 14

### Waarop is uw verzekering gebaseerd?

- De verzekeringsovereenkomst met u is gebaseerd op:
1. de gegevens die u telefonisch, schriftelijk of op een andere wijze doorgeeft. Bevestigen wij deze gegevens aan u? Controleert u dan of deze gegevens kloppen en volledig zijn. U bent verplicht om onjuistheden en onvolledigheden direct bij ons te melden;
  2. de antwoorden op de vragen die wij u stellen. Deze vragen moet u juist en volledig beantwoorden;
  3. het polisblad dat wij aan u verstrekken als wij uw aanvraag accepteren;
  4. de algemene voorwaarden en de eventuele clausules die u ontvangt bij het polisblad.

## Artikel 15

### Met welke algemene zaken houdt u rekening?

1. **Mededelingen**  
U kunt alleen rechten ontlenen aan informatie die wij per brief of per e-mail aan u hebben bevestigd. Bijvoorbeeld mededelingen en toezeggingen over wat u heeft verzekerd.
2. **Recht dat van toepassing is**  
Op de verzekeringsovereenkomst is Nederlands recht van toepassing.
3. **Onzekere gebeurtenis**  
U bent verzekerd als de schade plotseling en onvoorzien is veroorzaakt of ontstaan door een gebeurtenis:
  - die zich voordoet tijdens de looptijd van deze verzekering, en;
  - die u niet kon voorzien toen u deze verzekering afsloot of wijzigde.
4. **Uitkering**  
Wij betalen de schade-uitkering aan u, tenzij u een ander aanwijst of de voorwaarden anders bepalen.

## Artikel 16

### Wat doen wij met uw gegevens?

Wij verwerken persoons- en bedrijfsgegevens. Wij doen dit voor zover dat nodig is om de bedrijfsdoelstellingen verantwoord uit te voeren.

### 1. Hoe gaan wij om met uw persoonsgegevens?

Wij kunnen gegevens gebruiken om:

1. overeenkomsten tussen u en ons voor te bereiden, aan te gaan, uit te voeren en te beëindigen. Hierdoor kunnen we:
  - uw gegevens verwerken voordat wij de overeenkomst met u afsluiten;
  - offertes opstellen;
  - u informatie geven;
  - goederen en diensten kopen, bestellen en leveren;
  - de schadelast beperken;
  - transacties afhandelen;
  - bemiddelen bij transacties of verzoeken die voortkomen uit eerdere dienstverlening. Denk aan claims, declaraties, tussentijdse beëindigingen en geschillen;
2. managementinformatie samen te stellen;
3. producten en diensten te ontwikkelen en algemeen beleid te bepalen;
4. aan wettelijke verplichtingen te voldoen;
5. accountantscontrole uit te laten voeren;
6. fraudegevallen te voorkomen en af te handelen. Wij verstrekken onder andere informatie over claims, declaraties en tussentijdse beëindigingen binnen de verzekeringsbranche en gerechtelijke instanties;
7. marketingactiviteiten uit te voeren. Deze activiteiten zijn gericht op het tot stand brengen, in stand houden en uitbreiden van de directe relatie tussen (potentiële) verzekerden en de maatschappij(en) die tot Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. behoren;
8. opdrachten en overeenkomsten te registreren die u verstrekt of afsluit via de telefoon of andere interactieve media, deze moeten betrekking hebben op diensten van ons;
9. informatie te verwerken die u via de telefoon of andere interactieve media aan ons geeft.

Op de verwerking van persoonsgegevens is de gedragscode 'Verwerking Persoonsgegevens Financiële instellingen' van toepassing. De volledige tekst van de gedragscode kunt u raadplegen via de website van het Verbond van Verzekeraars, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoonnummer (070) 333 87 77.

### 2. Externe verwerking van persoonsgegevens bij de Stichting CIS

Als u een verzekering afsluit of wijzigt, verstrekt u informatie aan ons. Ook als u een schade meldt, verstrekt u informatie. De Stichting Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame schadeverzekeringsmaatschappijen (Stichting CIS) legt deze informatie in haar database vast en verwerkt deze. Voor een verantwoord acceptatiebeleid raadplegen wij uw gegevens bij de Stichting CIS in Zeist. Het doel hiervan is risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Op deze registratie is het privacyreglement van de Stichting CIS van toepassing. Kijkt u voor meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl). Hier vindt u ook het privacyreglement dat van toepassing is.

## Artikel 17

### Heeft u klachten?

1. Als u een klacht heeft, kunt u in eerste instantie terecht bij de betrokken afdeling. Komt u er samen niet uit? Dan kunt u een klacht indienen bij de directie van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., Postbus 40000, 6803 GA Arnhem. In de klachtenregeling van OHRA leest u hoe u dit doet. De klachtenregeling vindt u vindt u op [www.ohra.nl/klantenservice](http://www.ohra.nl/klantenservice). Kies onder 'Snel naar' voor 'Klacht indienen'.
2. Levert uw klacht bij onze directie niet het gewenste resultaat op? Dan kunt u een klacht over ons indienen bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlFID). Wij zijn namelijk aangesloten bij het KlFID. Meer informatie vindt u op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

## Artikel 18

### Wat zijn de gevolgen van fraude?

Het is voor alle verzekerden belangrijk dat wij zo min mogelijk onnodige kosten maken. Wij maken bijvoorbeeld onnodige kosten, als u een schade-uitkering krijgt van ons op basis van informatie die niet klopt. Daarom doen wij onderzoek als er aanwijzingen zijn dat u opzettelijk geen, onjuiste of onvolledige informatie geeft. Bijvoorbeeld als wij vermoeden dat u met opzet probeert om schadevergoeding te krijgen waarop u geen recht heeft. Of als wij vermoeden dat u ons op een andere manier opzettelijk benadeelt. Geeft u onjuiste informatie of houdt u informatie achter, als u de verzekering aanvraagt? Ook dan kunnen wij een onderzoek doen. Wij hebben hiervoor een fraudebeheersingsbeleid (zie [www.ohra.nl/klantenservice](http://www.ohra.nl/klantenservice); kies onder 'Snel naar' voor 'Klantinformatie' en klik op 'Fraudebeleid').

Voor u betekent dit het volgende:

1. U moet ons gegevens geven vóórdat u de overeenkomst aangaat. Verder moet u een schade zo snel mogelijk bij ons melden. Ook hebben wij informatie van u nodig om een verzoek tot schade-uitkering te beoordelen. Het kan dan bijvoorbeeld gaan om het vergoeden van schade of kosten.
2. Vermoeden wij dat u onjuiste of onvolledige informatie verstrekt? Dan kunnen wij beslissen om een onderzoek in te stellen. Ook als u geen informatie geeft, kunnen wij ervoor kiezen daaraan gevolgen te verbinden. Als wij een onderzoek doen, geldt de Gedragscode persoonlijk onderzoek (zie [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)).
3. Op basis van de uitkomsten van het onderzoek nemen wij een beslissing. Wij kunnen dan bijvoorbeeld beslissen dat er aanleiding is om de verzekeringsovereenkomst te stoppen. Wij kunnen zelfs beslissen om de hele verzekeringsrelatie te stoppen. Dan kunnen wij ook verzekeringen stoppen die u heeft bij andere onderdelen die tot de Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. horen. Ook kunnen wij beslissen dat u geen schadevergoeding (meer) krijgt of geen (volledige) vergoeding van kosten krijgt. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw rechten vervallen. Zie hiervoor artikel 12.
4. Daarnaast kunnen wij beslissen om aangifte te doen bij de politie. Ook kunnen wij beslissen om uw gegevens te registreren in (waarschuwings)registers. Een voorbeeld van zo'n register is het extern verwijzingsregister bij het Centraal Informatiesysteem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen (CIS). Meer informatie hierover vindt u in het Privacystatement op [www.ohra.nl](http://www.ohra.nl).
5. Hebben wij ten onrechte een schadebedrag uitgekeerd of kosten vergoed? Dan kunnen wij beslissen om het uitgekeerde bedrag

en de eventuele kosten die daarmee samenhangen terug te vorderen.

6. Wij kunnen besluiten om de onderzoekskosten, of de kosten die daarmee samenhangen, bij u in rekening te brengen.

## Artikel 19

### Hoe neemt u contact met ons op?

U en wij kunnen telefonisch, schriftelijk, via e-mail of via internet met elkaar communiceren. In sommige gevallen kunt u een bericht alleen schriftelijk aan ons doorgeven. Dat staat dan in de voorwaarden. Als u dat wilt, kunt u een persoonlijke internetpagina gebruiken. Hier regelt u alles voor uw verzekeringen bij ons. Dus ook als u een bericht wilt sturen of een schade wilt melden. U logt hiervoor in met een gebruikersnaam en een wachtwoord. Ontvangen wij een bericht vanaf uw persoonlijke internetpagina? Dan gaan wij ervan uit dat u dit bericht persoonlijk geschreven heeft.

Wij moeten er zeker van kunnen zijn dat wij met de juiste persoon communiceren. Als wij daarvan niet zeker zijn, mogen wij u vragen de informatie schriftelijk door te geven.

Wij verwerken uw gegevens zo zorgvuldig mogelijk. Maakt u gebruik van de persoonlijke internetpagina? Dan garanderen wij de vertrouwelijkheid van elektronische communicatie. Als u kiest voor andere vormen van elektronische communicatie, kunnen wij de vertrouwelijkheid daarvan niet garanderen. Verstuurt u een bericht via internet? Dan gelden de data-uittreksels uit onze computersystemen als uitsluitend bewijs van (de inhoud van) de elektronische communicatie.

Geef het aan ons door als uw (e-mail)adres verandert. Wij gaan er namelijk van uit dat berichten die wij sturen naar het laatst bekende (e-mail)adres u hebben bereikt.

### Welke verzekeringsmaatschappij treedt op als risicodragers?

De verzekering is afgesloten voor rekening en risico van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. is ingeschreven bij de Kamer van Koophandel in Den Haag onder nummer 27023707. Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. staat als aanbieder van (schade)verzekeringen geregistreerd bij de Autoriteit Financiële Markten (AFM). Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. heeft een vergunning van De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) om het schadeverzekeringsbedrijf uit te oefenen. OHRA Schadeverzekeringen is een handelsnaam van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. Overal waar in deze polisvoorwaarden wordt gesproken over 'OHRA', 'wij' of 'ons', wordt bedoeld "Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V., handelend onder de naam OHRA Schadeverzekeringen".

Het bezoekadres van OHRA Schadeverzekeringen is:

Rijksweg West 2, 6842 BD Arnhem

Het postadres van OHRA Schadeverzekeringen is:

Postbus 40000, 6803 GA Arnhem

### Telefoonnummers

U kunt ons bellen van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 21.00 uur en op zaterdag van 9.00 tot 15.00 uur. Het telefoonnummer van de klantenservice is (026) 400 40 40. Via dit telefoonnummer kunt u onder andere wijzigingen doorgeven.

Telefoongesprekken met ons kunnen worden opgenomen. Wij doen dat onder andere om medewerkers op te leiden en te beoordelen, de kwaliteit van gesprekken te meten en om de inhoud van gesprekken later te kunnen nagaan.

**E-mail**

U kunt ons e-mailen via [www.ohra.nl](http://www.ohra.nl). Hiervoor stelt u uw vraag onder 'Direct contact' en kiest u vervolgens voor 'E-mailen'.

**Internet**

Ga voor meer informatie naar [www.ohra.nl](http://www.ohra.nl). Onder 'Verzekeringen' kunt u alles vinden over de Tijdelijke Annuleringsverzekering en onze andere verzekeringen.