



# OHRA Opstalverzekering Extra Uitgebreid/All Risk

## Voorwaarden WOO1707



Deze voorwaarden beschrijven uw verzekering. Deze verzekering vangt financiële tegenvallers op bij materiële schade aan uw *woonhuis*.

Voor uw opstalverzekering kunt *u* kiezen uit de dekking Extra Uitgebreid of All Risk. *U* kunt de verzekering nog uitbreiden met de dekking Glas. De dekking All Risk kunt *u* alleen samen met de dekking Glas afsluiten. Op uw polisblad staat hoe *u* bent verzekerd.



### Heeft *u* vragen over uw verzekering of wilt *u* een verandering doorgeven?

Dan kunt *u* contact met ons opnemen op de volgende manieren:

- Via Mijn OHRA. Mijn OHRA is uw persoonlijke online omgeving. Hier regelt *u* alles voor uw verzekeringen en kunt *u* eenvoudig uw gegevens bekijken en wijzigen. *U* kunt inloggen op [www.ohra.nl/mijnohra](http://www.ohra.nl/mijnohra).
- Per e-mail via [www.ohra.nl/contact](mailto:www.ohra.nl/contact).

### Belangrijk om vooraf te weten!

In deze voorwaarden zijn woorden schuin gedrukt. Deze woorden hebben een speciale betekenis. De uitleg daarvan staat in de begrippenlijst achterin deze voorwaarden.



## Welke veranderingen moet *u* altijd doorgeven?

Hieronder leest *u* welke veranderingen *u* binnen dertig dagen aan ons moet doorgeven. En wat dat betekent voor uw verzekering. In het hoofdstuk 'Welke andere afspraken zijn er?' leest *u* wat er gebeurt als *u* deze veranderingen niet of niet op tijd doorgeeft.

- *U* gaat uw *woonhuis* op een andere manier gebruiken dan op uw polisblad staat of de bestemming verandert. Bijvoorbeeld omdat *u*:
  - een praktijkruimte gaat inrichten; of
  - uw *woonhuis* gaat verhuren.
- *U* verhuist.
- Het *verzekerd belang* van uw *woonhuis* gaat over naar anderen. Bijvoorbeeld omdat *u* uw *woonhuis* verkoopt, of omdat *u* overlijdt.
- *U* gaat het materiaal veranderen waarvan de muren of het *dak* van uw *woonhuis* gemaakt is;
- de inhoud in kubieke meters van uw *woonhuis* neemt toe. *U* bouwt bijvoorbeeld een garage of serre aan uw *woonhuis*. Of *u* plaatst een dakkapel of een tuinhuisje;
- Een of meer (andere) gegevens die op uw polisblad staan veranderen.

*Wij* beoordelen dan de veranderingen. Door de veranderingen kan de *premie* hoger of lager worden. Ook is het mogelijk dat *wij* de veranderingen niet accepteren of dat *wij* de verzekering stoppen. *U* bent pas verzekerd in de nieuwe situatie, als *wij* schriftelijk of per e-mail hebben bevestigd of *wij* de verzekering willen voortzetten. En onder welke voorwaarden.



Welke veranderingen moet <i>u</i> altijd doorgeven?	1
Wat moet <i>u</i> doen bij schade?	3
▪ Welke service bieden <i>wij u</i> bij schade?	3
▪ Wat moet <i>u</i> doen bij glasschade?	3
Wat dekt uw opstalverzekering?	3
▪ Dekking Extra Uitgebreid	3
▪ Dekking All Risk	5
▪ Hoe bent <i>u</i> verzekerd in bijzondere situaties?	5
▪ Dekking Glas	6
Wat dekt uw opstalverzekering nooit?	7
▪ Algemeen	7
▪ Dekking Extra Uitgebreid	7
▪ Dekking All Risk	7
▪ Dekking Glas	8
Wat gebeurt er bij schade en wat keren <i>wij</i> uit?	8
▪ Stap 1. Wat doen <i>wij</i> als <i>u</i> een schade aan ons doorgeeft?	8
▪ Stap 2. Hoe bepalen <i>wij</i> of uw schade is verzekerd?	9
▪ Stap 3. Hoe bepalen <i>wij</i> de omvang van een schade?	9
▪ Stap 4. Hoe berekenen <i>wij</i> welk bedrag <i>u</i> krijgt uitgekeerd?	10
▪ Stap 5. Welke andere kosten vergoeden <i>wij</i> nog meer als uw schade is verzekerd?	11
Welke verplichtingen heeft <i>u</i> als <i>u</i> schade heeft?	12
Wanneer begint en stopt uw verzekering?	13
▪ Contractperiode	13
▪ Bedenkperiode	13
▪ Wanneer mag <i>u</i> de verzekering stoppen?	13
▪ Wanneer mogen <i>wij</i> de verzekering stoppen?	13
Welke andere afspraken zijn er?	14
▪ Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen dekking bieden?	14
▪ Hoe gaan <i>wij</i> om met terrorismeschade en (inter)nationale wet- en regelgeving?	14
▪ Wanneer kunnen <i>wij</i> de <i>premie</i> of de voorwaarden aanpassen?	15
▪ Wanneer verjaren of vervallen uw rechten uit de verzekering?	15
▪ Wat gebeurt er als <i>u</i> de <i>premie</i> niet betaalt?	15
▪ Wat gebeurt er als <i>u</i> veranderingen niet of niet op tijd aan ons doorgeeft?	17
▪ Wat moet <i>u</i> doen als <i>u</i> een klacht heeft?	17
▪ Wat doen <i>wij</i> met uw gegevens?	17
▪ Wat doen <i>wij</i> bij fraude?	17
▪ Waarom is het belangrijk dat <i>u</i> juiste informatie aan ons verstrekt?	18
Begrippenlijst	19



## Wat moet *u* doen bij schade?

Probeer de schade zo veel mogelijk te beperken. Geef de schade vervolgens zo snel mogelijk door. Dat kan op een van deze manieren:

- Meld de schade via Mijn OHRA. *U* kunt inloggen op [www.ohra.nl/mijnohra](http://www.ohra.nl/mijnohra).
- Vul een schadeformulier in en stuur dat naar OHRA Schadeverzekeringen, Postbus 40000, 6803 GA in Arnhem.
- Bel ons tijdens kantooruren via telefoonnummer 026 400 40 40.
- Is er sprake van een noodsituatie? Dan kunt *u* ook buiten kantooruren bellen met de OHRA Hulpdienst via telefoonnummer 026 400 23 10.

Is er sprake van een strafbaar feit, zoals *diefstal*, *inbraak* of *vandalisme*? Doe dan meteen aangifte bij de plaatselijke politie.

### Welke service bieden *wij u* bij schade?

Als de schade verzekerd is en gerepareerd kan worden, zorgen *wij* voor het herstel. Uw schade wordt snel en goed hersteld, op een moment dat het *u* uitkomt. *U* hoeft geen geld voor te schieten. De reparateur stuurt de factuur rechtstreeks naar OHRA. Wordt de schade via Direct Schade Herstel gerepareerd? Dan verminderen *wij* uw (eventuele) eigen risico met de helft.

### Wat moet *u* doen bij glasschade?

Heeft *u* glasschade die verzekerd is? Neem dan contact op met Service Glasherstel via telefoonnummer 0800 022 66 88. *Wij* betalen de nota rechtstreeks aan Service Glasherstel.



## Wat dekt uw opstalverzekering?

Met uw opstalverzekering bent *u* verzekerd voor materiële schade aan uw *woonhuis*. In dit hoofdstuk leest *u* per dekking precies voor welke *gebeurtenissen* uw *woonhuis* verzekerd is en hoe *u* verzekerd bent in bijzondere situaties.

De schade moet plotseling en onvoorzien zijn 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. Heeft *u* deze verzekering op een later tijdstip uitgebreid? Dan geldt het tijdstip van die uitgebreidere verzekering als het moment waarop *u* de verzekering afsloot.

### Welk *woonhuis* is verzekerd?

Op uw polisblad staat welk *woonhuis* verzekerd is, en op welk risicoadres.

Op uw polisblad staat of *u* de dekking Extra Uitgebreid of All Risk heeft verzekerd. *U* kunt de dekking All Risk alleen samen met de dekking Glas afsluiten.

### Dekking Extra Uitgebreid

Met de dekking Extra Uitgebreid is uw *woonhuis* verzekerd voor de *gebeurtenissen* die in de tabel Extra Uitgebreid staan:



## Extra Uitgebreid

Welke gebeurtenissen zijn verzekerd?	Welke beperkingen gelden?
<i>brand</i> . Ook als die <i>brand</i> dicht bij uw <i>woonhuis</i> is	
schroeien, smelten, verkolen, broeien en zengen	
<i>explosie</i>	
directe blikseminslag, overspanning of <i>inductie</i>	
rook en roet uit een verwarmingsinstallatie	de verwarmingsinstallatie moet permanent op de schoorsteen van uw <i>woonhuis</i> zijn aangesloten
olie die stroomt uit vaste, metalen leidingen of metalen tanks die onderdeel zijn van een verwarmingsinstallatie	de verwarmingsinstallatie moet permanent op de schoorsteen van uw <i>woonhuis</i> zijn aangesloten
<i>directe neerslag</i>	De <i>reparatiekosten</i> van <i>daken</i> , dakgoten en regenpijpen zijn alleen verzekerd als de schade is veroorzaakt door hagel.
<i>indirecte neerslag</i> die in uw <i>woonhuis</i> stroomt	de regenval moet plaats hebben gevonden op of dicht bij de plaats waar de schade is ontstaan. Er moet ten minste: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 40 mm neerslag vallen binnen 24 uur; of</li><li>▪ 53 mm neerslag vallen binnen 48 uur; of</li><li>▪ 67 mm neerslag vallen binnen 72 uur.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>water en stoom uit:</b><ul style="list-style-type: none"><li>▪ aan- en afvoerleidingen van de waterleidinginstallatie binnen of buiten uw <i>woonhuis</i>, inclusief permanent aangesloten vulslangen;</li><li>▪ toestellen en installaties die op leidingen zijn aangesloten die water aanvoeren of afvoeren;</li><li>▪ een centrale verwarming.</li></ul></li></ul> <p>Wij vergoeden ook de kosten:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ om het defect op te sporen en de leidingen in uw <i>woonhuis</i> te herstellen;</li><li>▪ van hak-, breek- en herstelwerk aan muren, vloeren en andere onderdelen van uw <i>woonhuis</i>.</li></ul> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>water dat uw <i>woonhuis</i> binnendringt door verstopping van rioolputten of rioolbuizen.</b></li></ul> <p>Ook verzekerd is de gevolgschade doordat tegelwerk, vloeren, wanden of (kit)voegen vocht doorlaten</p>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ er moet sprake zijn van:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ een defect dat plotseling ontstaat; of</li><li>▪ een verstopping;</li></ul></li><li>▪ permanent aangesloten vulslangen moeten geschikt zijn voor constante waterdruk (dus geen tuinslangen)</li><li>▪ het herstel van de oorzaak van de schade is niet verzekerd</li></ul>
<b>water dat uit een aquarium of waterbed stroomt</b>	er moet sprake zijn van een defect dat plotseling ontstaat
<b>bevriezing van:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ aan- en afvoerleidingen van de waterleidinginstallatie binnen of buiten uw <i>woonhuis</i>;</li><li>▪ toestellen en installaties die op deze leidingen zijn aangesloten;</li><li>▪ de centrale verwarming.</li></ul>	
<i>storm</i>	er moet sprake zijn van een windsnelheid van ten minste 14 meter per seconde (windkracht 7)
<i>diefstal</i> van materialen	De materialen moeten <i>aard en nagelvast</i> aan uw <i>woonhuis</i> vast zijn gemaakt
(poging tot) <i>inbraak</i> , <i>vandalisme</i>	iemand moet uw <i>woonhuis</i> binnen zijn gedrongen zonder dat u daarvoor toestemming heeft gegeven
<i>plunderingen</i> en <i>relletjes</i>	
bomen die omvallen en takken die daarvan afbreken. Ook verzekerd zijn de kosten om de boom te verwijderen en af te voeren.	
heistellingen, kranen en antennes die omvallen en onderdelen die daarvan losraken	
lucht- en ruimtevaartuigen (inclusief voorwerpen die daarmee zijn verbonden of worden vervoerd) en meteorieten	



### Extra uitgebreid (vervolg)

Welke <i>gebeurtenissen</i> zijn verzekerd?	Welke beperkingen gelden?
scherven van <i>glas</i>	Schade aan het <i>glas</i> zelf is niet verzekerd. Hiervoor kunt u de dekking Glas verzekeren.
scherven van (gebroken) wandspiegels.	Schade aan de wandspiegel zelf is niet verzekerd.
<i>aanrijding en aanvaring</i>	

### **Eigen gebrek**

Is een *eigen gebrek* de oorzaak van een verzekerde *gebeurtenis*? Dan is de schade ook verzekerd. Het herstel van het materiaal met het *eigen gebrek* is niet verzekerd.

### Dekking All Risk

Met de dekking All Risk bent u verzekerd voor de dekking Extra Uitgebreid. Daarnaast is uw *woonhuis* verzekerd voor elk ander plotseling en onverwacht *van buiten komend onheil*. Bijvoorbeeld een slag, stoot of val. Onder een *van buiten komend onheil* verstaan wij geen *gebeurtenis* waartegen uw *woonhuis* normaal gesproken bestand moet zijn. En ook geen van binnenuit komende *gebeurtenis*.

### **Let op!**

Bij de *gebeurtenissen* die verzekerd zijn met de dekking Extra Uitgebreid staan beperkingen. Deze beperkingen gelden ook als u de dekking All Risk heeft verzekerd.

Bijvoorbeeld: met de dekking Extra Uitgebreid bent u verzekerd voor *diefstal* van materialen. Daarbij geldt de beperking dat die materialen *aard en nagelvast* aan uw *woonhuis* zijn vastgemaakt. Met de dekking All Risk bent u dan niet verzekerd als die materialen niet *aard en nagelvast* aan uw *woonhuis* zijn vastgemaakt.

### Hoe bent u verzekerd in bijzondere situaties?

Als er sprake is van een bijzondere situatie, kan dat gevolgen hebben voor uw verzekering. In de tabel 'Bijzondere situaties' leest u wanneer dat zo is.

### Bijzondere situaties

Situatie	Hoe bent u verzekerd?
<b>Incidentele toeristische verhuur</b> U verhuurt incidenteel uw hele <i>woonhuis</i> of maximaal twee kamers in uw <i>woonhuis</i> aan toeristen	<b>U verhuurt uw hele <i>woonhuis</i></b> Wij verzekeren verhuur van uw hele <i>woonhuis</i> aan maximaal twee personen of een gezin. Er geldt geen beperking in het aantal kamers. Verhuur van het gehele <i>woonhuis</i> aan verschillende gezelschappen tegelijk verzekeren wij niet.  <b>U verhuurt één of twee kamer(s)</b> Toegestaan is verhuur van maximaal twee kamers tegelijk van het <i>woonhuis</i> aan verschillende personen, stellen of gezinnen tegelijk. U bent niet verzekerd als u tegelijk meer dan twee kamers tijdelijk verhuurt.  <b>Hoe lang mag u maximaal uw <i>woonhuis</i> verhuren?</b> U mag uw <i>woonhuis</i> maximaal 60 overnachtingen per kalenderjaar verhuren. Wij tellen het aantal overnachtingen per boeking. Bij schade moet u de verhuuradministratie tonen. Na 60 overnachtingen in een kalenderjaar bent u tijdens verhuur van (kamers in) uw <i>woonhuis</i> niet meer verzekerd.  <b>Welke dekking geldt er tijdens de periode van verhuur?</b> Tijdens de periode van verhuur geldt de dekking die u heeft gekozen: Extra Uitgebreid of All Risk. Op uw polisblad staat welke dekking u heeft. Er zijn wel bijzondere voorwaarden voor schade door <i>diefstal</i> van materialen en <i>vandalisme</i> .



## Bijzondere situaties (vervolg)

Situatie	Hoe bent u verzekerd?
Incidentele toeristische verhuur (vervolg)	<p><b>Bijzondere voorwaarden voor schade door <i>diefstal</i> van materialen en <i>vandalisme</i> tijdens de periode van verhuur</b></p> <p>Er gelden twee bijzondere voorwaarden tijdens de periode van verhuur:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. U bent niet verzekerd voor <i>diefstal</i> van materialen en <i>vandalisme</i> door een huurder;</li><li>2. <i>Diefstal</i> van materialen en <i>vandalisme</i> door anderen dan een huurder is alleen verzekerd na <i>inbraak</i> in uw <i>woonhuis</i>.</li></ol> <p><b>Welke regels gelden nog meer?</b></p> <p>U moet een huurovereenkomst sluiten met de huurder. En u moet zelf in het <i>woonhuis</i> wonen dat u verhuurt of waarvan u kamers verhuurt.</p>
<b>Kraken</b> Iemand gebruikt uw <i>woonhuis</i> zonder uw toestemming (uw <i>woonhuis</i> is bijvoorbeeld gekraakt)	U bent alleen verzekerd tegen schade die het gevolg is van <i>brand</i> , <i>explosie</i> , directe blikseminslag, <i>storm</i> , lucht- en ruimtevaartuigen en meteorostenen.
<b>Leegstand</b> Uw <i>woonhuis</i> , of een zelfstandig deel ervan, is <i>onbewoond</i> .	<p>De eerste zes maanden dat uw <i>woonhuis</i> <i>onbewoond</i> is, blijft u verzekerd zoals op uw polisblad staat. Hierop geldt één uitzondering: schade door <i>diefstal</i> van materialen en/of <i>vandalisme</i> is alleen verzekerd na <i>inbraak</i>.</p> <p>Is uw <i>woonhuis</i> na zes maanden nog steeds <i>onbewoond</i>? Dan bent u alleen verzekerd tegen schade die het gevolg is van <i>brand</i>, <i>explosie</i>, directe blikseminslag, <i>storm</i>, lucht- en ruimtevaartuigen en meteorostenen.</p>
<b>Aanbouw en verbouw</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Uw <i>woonhuis</i> wordt verbouwd;</li><li>▪ Er wordt een deel aangebouwd aan uw <i>woonhuis</i>.</li></ul>	<p>U bent alleen verzekerd tegen schade die het gevolg is van <i>brand</i>, <i>explosie</i>, directe blikseminslag, <i>aanrijding</i>, <i>aanvaring</i>, lucht- en ruimtevaartuigen en meteorostenen.</p> <p>Kunt u aantonen dat de schade beslist niet komt door het verbouwen of aanbouwen? Dan geldt deze beperking niet.</p> <p>Van aanbouw of verbouw is altijd sprake, als uw <i>woonhuis</i> niet volledig glas-, wind-, en waterdicht is en/of niet is voorzien van sloten/afsluitingen, verwarming, watervoorziening, sanitair en een keuken die u kunt gebruiken.</p>

## Dekking Glas

Op uw polisblad staat of u deze dekking heeft verzekerd. U kunt de dekking Glas alleen samen met de dekking Extra Uitgebreid of All Risk afsluiten. Op het moment dat de dekking Extra Uitgebreid of All Risk stopt, stopt ook de dekking Glas.

U bent verzekerd voor schade aan het *glas* door breuk van het *glas* in uw *woonhuis*. Na een breuk van het *glas* zijn ook verzekerd:

- de extra kosten van zonwerend materiaal tussen het *glas*;
- de kosten van het inzetten van het *glas*;
- de kosten voor een noodvoorziening;
- de versieringen, beschilderingen, opschriften en folie die op het *glas* zijn aangebracht. Het maximale verzekerde bedrag hiervoor is € 250,- per *gebeurtenis*.



## Wat dekt uw opstalverzekering nooit?

Niet alles is verzekerd. In dit hoofdstuk leest *u* wanneer de schade nooit verzekerd is. Er zijn ook gevallen waarbij de schade alleen onder een bepaalde dekking niet verzekerd is. Ook dat leest *u* in dit hoofdstuk.

### Algemeen

*U* bent niet verzekerd voor schade die is veroorzaakt of ontstaan door:

- *opzet of goedgevinden, roekeloosheid of merkelijke schuld* van:
  - uzelf, als degene die de verzekering heeft afgesloten;
  - uw echtgenoot, echtgenote of (geregistreerd) partner;
  - uw kinderen;
  - uw huisgenoten.

Is er ook schade ontstaan aan (een deel van) het *woonhuis* waarvan een andere verzekerde dan de veroorzaker geheel of gedeeltelijk eigenaar is? En heeft die andere verzekerde zelf niet zo gehandeld waardoor deze uitsluiting van toepassing is? Dan is de schade van die andere verzekerde wel verzekerd voor dat deel waarvoor die andere verzekerde eigenaar is van het *woonhuis*.

- *molest*;
- *atoomkernreacties*;
- een aardbeving of binnen 24 uur na de aardbeving, in of dicht bij uw *woonhuis*;
- een vulkanische uitbarsting of binnen 24 uur na de vulkanische uitbarsting, in of dicht bij uw *woonhuis*;
- activiteiten van *u* of een (onder)huurder die wettelijk niet zijn toegestaan. Er is bijvoorbeeld een hennepkwekerij in uw *woonhuis*.

### Dekking Extra Uitgebreid

*U* bent onder de dekking Extra Uitgebreid niet verzekerd voor schade die is veroorzaakt of ontstaan door:

- *overstroming*. Schade door *brand* of *explosie* die het gevolg is van een *overstroming*, is wel verzekerd. Dat geldt ook voor overlopen bij *indirecte neerslag*;
- *directe neerslag* die in uw *woonhuis* komt door deuren, ramen of luiken die openstaan;
- *indirecte neerslag* die in uw *woonhuis* komt:
  - door deuren, ramen of luiken die openstaan;
  - na een dijkdoorbraak of een vorm van beschadiging van een waterkering;
- muren of vloeren die vocht of water doorlaten;
- constructie- en/of bouwfouten. Schade door *brand* en/of *explosie* die het gevolg is van een constructie- of bouwfout is wel verzekerd;
- *slecht onderhoud* van uw *woonhuis*;
- het gebruik van een (vul)slang die niet geschikt is om permanent onder druk op de waterleiding aan te sluiten, bijvoorbeeld een tuinslang;
- grondwater.

### Dekking All Risk

De uitsluitingen die bij de dekking Extra Uitgebreid staan gelden ook bij de dekking All Risk. *U* bent onder de dekking All Risk ook niet verzekerd voor schade die is veroorzaakt of ontstaan door:

- grondverzakking en grondverschuiving;
- wind, anders dan *storm*;
- ongedierte (zoals insecten, knaagdieren, muizen en ratten), schimmels, bacteriën, virussen, zwam- of plantvorming;
- huisdieren die met uw toestemming in uw *woonhuis* aanwezig zijn;
- graffiti, verf en andere kleurstoffen aan de buitenkant van uw *woonhuis*;
- verontreinigende stoffen, behalve als de schade daarbij het gevolg is van een *explosie* die dichtbij plaatsvindt of van een directe blikseminslag.

*U* bent onder de dekking All Risk ook niet verzekerd voor schade aan:

- zwembaden en jacuzzi's, inclusief de installaties, vastgemonteerde afdekkingen en overkappingen die daarbij horen.



## Dekking Glas

*U* bent onder de dekking Glas niet verzekerd voor schade die is veroorzaakt of ontstaan door:

- *brand*;
- *explosie*;
- *overstroming*, ongeacht of de *overstroming* de oorzaak of het gevolg is van een verzekerde *gebeurtenis*;
- verbouwing van (een deel van) uw *woonhuis*;
- verplaatsing, verandering of bewerking van *glas*. Bijvoorbeeld als *u* nieuwe kozijnen en deuren plaatst;
- personen die uw *woonhuis* of een gedeelte ervan zonder uw toestemming gebruiken, bijvoorbeeld krakers.

*U* bent onder de dekking Glas ook niet verzekerd voor schade:

- als uw *woonhuis* of een zelfstandig deel ervan meer dan twee maanden *onbewoond* is;
- aan glas in lood, die ontstaat door slijtage van de loodstrippen of versterkingen en dergelijke;
- aan *glas* in windschermen, balkon- en terreinafscheidingen;
- aan *glas* in broei- en kweekkasten;
- die bestaat uit het lek raken van de isolerende laag tussen het *glas*.

---

## Wat gebeurt er bij schade en wat keren wij uit?



### Stap 1. Wat doen wij als *u* een schade aan ons doorgeeft?

Als *u* een schade aan ons doorgeeft, stellen wij vast wat er is gebeurd. En hoe groot de schade is. Dit doen wij onder andere met behulp van de gegevens die op het schadeformulier staan, de inlichtingen die *u* ons geeft en zo nodig verklaringen van getuigen. *U* geeft ons de informatie die wij nodig hebben.

#### Hoe wordt de schade vastgesteld?

##### Onze expertiseregeling

##### Hoe stellen wij uw schade vast?

Wij stellen het schadebedrag in overleg met *u* vast. Schakelen wij een expert in? Dan gaan wij uit van het schadebedrag en de oorzaak van de schade die deze expert vaststelt. Wij erkennen daarmee nog niet dat wij de schade ook aan *u* moeten vergoeden. De expert die wij inschakelen is ingeschreven bij het NIVRE en houdt zich aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties die is opgesteld door het *Verbond van Verzekeraars*. Meer informatie vindt *u* op [www.nivre.nl](http://www.nivre.nl) en [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

##### Contra-expertise

Bent *u* het niet eens met het schadebedrag dat de expert die wij inschakelen, vaststelt? Dan mag *u* ook zelf een expert inschakelen. Dit heet een 'contra-expert'. In dat geval stellen beide experts het schadebedrag vast. Vooraf zullen zij een derde expert benoemen. Dit heet een 'arbiter'. Komt het bedrag van de schadevaststelling tussen beide experts namelijk niet overeen, dan stelt de arbiter het schadebedrag vast. Hij blijft daarbij tussen de schadebedragen die de beide andere experts hebben vastgesteld. De beslissing van de arbiter is bindend. Zowel voor *u* als voor ons.

##### Welke eis stellen wij aan experts?

Alle betrokken experts moeten zich houden aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties.





### Kosten van expertise

*Wij* betalen de kosten van de experts. Heeft *u* een contra-expert ingeschakeld? Die kosten betalen *wij* tot het bedrag van de kosten van de expert die *wij* inschakelen. Zijn de kosten van uw contra-expert hoger? Dan betalen *wij* het deel dat hoger is alleen voor zover de totale hoogte van die kosten redelijk is in verhouding tot het schadebedrag. Dit betekent dat als uw contra-expert kosten heeft gemaakt die niet redelijk zijn, *wij* die kosten niet betalen.

*Wij* betalen geen kosten van een expert die zich niet houdt aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties.

### Maakt *u* geen gebruik van onze expertiseregeling?

Dan betaalt *u* eerst zelf de kosten van degene die *u* heeft ingeschakeld om het schadebedrag vast te stellen. *Wij* vergoeden deze kosten aan *u* voor zover deze redelijk zijn. Dit staat in artikel 7:959 van het Burgerlijk Wetboek. De kosten zijn alleen redelijk als aan de volgende drie voorwaarden is voldaan:

- Het moet redelijk zijn om deze kosten te maken. Het is bijvoorbeeld niet redelijk als *u* kosten maakt:
  - in de fase voordat *u* de schade bij ons heeft gemeld; en/of
  - als er (nog) geen discussie is over de hoogte van het schadebedrag.Neem daarom altijd eerst contact met ons op voordat *u* iemand inschakelt om het schadebedrag vast te stellen;
- De totale hoogte van de kosten moet redelijk zijn in verhouding tot het schadebedrag;
- De persoon die het schadebedrag vaststelt moet deskundig zijn. Hiervan is in ieder geval sprake als deze persoon zich houdt aan de Gedragscode schade-expertiseorganisaties. Let *u* hier dus op.

### *Wij* vergoeden alleen kosten die te maken hebben met de hoogte van de schade.

Maakt *u* kosten die niet te maken hebben met de hoogte van de schade? Bijvoorbeeld kosten die te maken hebben met de vraag naar de oorzaak van de schade of de vraag of de schade verzekerd is? Die kosten betalen *wij* niet.



## Stap 2. Hoe bepalen *wij* of uw schade is verzekerd?

Om te bepalen of uw schade is verzekerd gebruiken *wij* de informatie die *wij* hebben ontvangen. En *wij* kijken in deze polisvoorwaarden of uw schade is verzekerd.



## Stap 3. Hoe bepalen *wij* de omvang van een schade?

*Wij* stellen de omvang van de schade vast op basis van het verschil in de waarde van uw *woonhuis* direct voor en direct na de *gebeurtenis*. Daarbij kunnen *wij* uitgaan van de *reparatiekosten*, de *herbouwwaarde* of de *verkoopwaarde*.

### Waarde

<i>Wij</i> gaan uit van de	in de volgende situaties:
<i>reparatiekosten</i>	uw <i>woonhuis</i> is voor een deel beschadigd en wordt hersteld.
<i>herbouwwaarde</i>	uw <i>woonhuis</i> is fors beschadigd en moet (deels) worden herbouwd.  <b>Termijn voor herbouw</b> <i>U</i> moet ons binnen een jaar na de <i>gebeurtenis</i> laten weten dat uw <i>woonhuis</i> wordt herbouwd. <i>Wij</i> betalen dan onmiddellijk vijftig procent van de schade op basis van de <i>herbouwwaarde</i> . Het resterende deel betalen <i>wij</i> nadat <i>u</i> ons de originele nota's heeft gegeven. <i>Wij</i> betalen niet meer dan de kosten die <i>u</i> werkelijk heeft gemaakt. <i>Wij</i> kunnen schriftelijk een termijn stellen waarbinnen <i>u</i> moet beginnen met de herbouw van uw <i>woonhuis</i> en waarbinnen het herstel klaar moet zijn.



### Waarde (vervolg)

Wij gaan uit van de	in de volgende situaties:
<i>herbouwwaarde (vervolg)</i>	<b>Herbouw op een andere locatie</b> Staat de overheid herbouw van uw <i>woonhuis</i> op dezelfde plaats niet toe en moet u daarom uitwijken naar een andere plek in <i>Nederland</i> ? Dan stellen wij deze situatie gelijk aan herbouw op de plaats waar uw <i>woonhuis</i> stond. Zijn de kelder en/of fundering niet beschadigd, maar kunt u deze niet gebruiken doordat uw <i>woonhuis</i> op een andere plek wordt herbouwd? Dan vergoeden wij ook de kosten van deze kelder en/of fundering tot maximaal € 25.000,- per <i>gebeurtenis</i> . Wij betalen niet meer dan de kosten die u werkelijk gemaakt heeft.
<i>verkoopwaarde</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ uw <i>woonhuis</i> wordt niet hersteld. Behalve als de <i>verkoopwaarde</i> hoger is dan het bedrag waarop de <i>reparatiekosten</i> zijn begroot. Dan vergoeden wij de <i>reparatiekosten</i>.</li><li>▪ u bent niet van plan uw <i>woonhuis</i> te herbouwen;</li><li>▪ de termijn van een jaar is verstreken waarbinnen u kunt aangeven dat uw <i>woonhuis</i> wordt herbouwd;</li><li>▪ u was al van plan uw <i>woonhuis</i> af te breken;</li><li>▪ de overheid:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ wilde uw <i>woonhuis</i> afbreken of onteigenen;</li><li>▪ had uw <i>woonhuis</i> al voor de <i>gebeurtenis</i> onbewoonbaar of onbruikbaar verklaard;</li></ul></li><li>▪ uw <i>woonhuis</i>, of een zelfstandig deel daarvan, was gekraakt op het moment van de <i>gebeurtenis</i>.</li></ul>



## Stap 4. Hoe berekenen wij welk bedrag u krijgt uitgekeerd?

Als basis voor de schadevergoeding gebruiken wij de omvang van de schade. Heeft u een eigen risico? Dan trekken wij dat nog van het schadebedrag af. Geldt een maximaal verzekerd bedrag of een maximale vergoeding? Dan passen we eerst dat maximum toe en daarna het eigen risico. Het resterende bedrag keren wij uit.

### Extra vergoeding van 10 procent

Heeft u de opstalverzekering uitgebreid met de extra vergoeding van 10 procent? Dan staat dat op uw polisblad. Wij tellen dan 10 procent op bij het resterende bedrag dat wij uitkeren.

### Waardegarantie

Bij de dekkingen Extra Uitgebreid en All Risk heeft u waardegarantie. Dat betekent dat wij uitgaan van de volledige omvang van de schade aan uw *woonhuis*.

### Let op!

U heeft alleen waardegarantie voor de dekkingen Extra Uitgebreid en All Risk als:

- de gegevens op uw polisblad juist zijn; en
- u veranderingen op tijd aan ons heeft doorgegeven. Zie daarvoor 'Welke veranderingen moet u altijd doorgeven?' in deze polisvoorwaarden.

### Maximale verzekerde bedragen

In deze voorwaarden staan maximale verzekerde bedragen en vergoedingen. Bijvoorbeeld voor huurderiving, voor het vervangen van gestolen sleutels en voor versieringen, beschilderingen, opschriften en folie op g/las. Dat betekent dat wij de schade tot deze maximale bedragen vergoeden. Dus ook als de omvang van de schade hoger is dan het maximale verzekerde bedrag.

### Direct Schade Herstel

Bij elke schade hebben wij het recht om de schade via Direct Schade Herstel in natura te vergoeden. Uw schade wordt snel en goed hersteld, op een moment dat het u uitkomt. U hoeft geen geld voor te schieten. De reparateur stuurt de factuur rechtstreeks naar OHRA.

### Wat is uw eigen risico?

Wat uw eigen risico is, leest u op uw polisblad.



### Direct Schade Herstel

Wordt de schade via Direct Schade Herstel gerepareerd? Dan verminderen *wij* uw (eventuele) eigen risico met de helft.

### Dekking Glas

Voor breuk van *glas* heeft *u* geen eigen risico.



## Stap 5. Welke andere kosten vergoeden *wij* nog meer als uw schade is verzekerd?

### **Bereidingskosten**

*Wij* vergoeden *beredingskosten* als *u* verzekerd bent voor de schade die zonder uw ingrijpen zou zijn ontstaan of verergerd.

### **Expertisekosten**

*Wij* vergoeden *expertisekosten* volgens de regeling 'Hoe wordt de schade vastgesteld?'

### **Opruimingskosten**

*Wij* vergoeden *opruimingskosten* voor verzekerde zaken die bovengronds zijn op:

- het risicoadres waar uw *woonhuis* staat; en
- de daaraan grenzende gebouwen, objecten en activiteiten.

### **Saneringskosten**

*Wij* vergoeden de *saneringskosten* die *u* op bevel van de overheid moet maken om grond, grondwater en/of oppervlaktewater te reinigen op:

- het risicoadres waar uw *woonhuis* staat; en
- de daaraan grenzende gebouwen en objecten.

*Bereidingskosten* en kosten voor noodvoorzieningen vallen hier ook onder. *Wij* vergoeden niet de kosten om de oorzaak van de schade te herstellen. *U* moet de verontreiniging binnen een jaar na de *gebeurtenis* aan ons melden. Verergerd de schade een bestaande verontreiniging? Dan vergoeden *wij* alleen de *saneringskosten* die *u* moet maken boven op de *saneringskosten* om de al bestaande verontreiniging op te heffen.

### **Salvagekosten**

*Wij* vergoeden de kosten die de Stichting Salvage in rekening brengt. Deze stichting zorgt onder andere voor hulpverlening en beperking van schade bij *brand* of een grote waterschade. De stichting werkt in opdracht van de brandweer of van ons. Zie [www.stichtingsalvage.nl](http://www.stichtingsalvage.nl).

### **Kosten van veiligheidsmaatregelen op bevel van de overheid**

*Wij* vergoeden de kosten van veiligheidsmaatregelen die *u* op bevel van de overheid moet maken als:

- uw *woonhuis* bouwvallig is; en
- de openbare veiligheid daardoor gevaar loopt.

### **Extra herstelkosten op bevel van de overheid**

*Wij* vergoeden de extra herstelkosten die *u* op bevel van de overheid moet maken. *Wij* vergoeden niet de kosten voor het vervangen van de delen van *daken* van asbest die niet beschadigd zijn.

### **Kosten van tuinaanleg**

*Wij* vergoeden de kosten van aanleg, bestrating en beplanting (inclusief vijver) om uw (balkon)tuin te herstellen. De schade moet zijn veroorzaakt of ontstaan door *brand*, *explosie*, directe blikseminslag, *aanrijding*, *aanvaring*, lucht- en ruimtevaartuigen of meteorieten. *Wij* vergoeden deze kosten ook als er geen schade aan uw *woonhuis* is ontstaan.



### Huurderving

Verhuurt *u* uw *woonhuis* en is deze geheel of gedeeltelijk onbewoonbaar? En kunt *u* uw *woonhuis* daardoor niet meer verhuren? Dan is er sprake van 'huurderving'. *Wij* vergoeden de kosten voor huurderving maximaal 52 weken. Herbouwt of herstelt *u* uw *woonhuis* niet? Dan vergoeden *wij* de kosten van huurderving maximaal tien weken tot maximaal € 12.500,- per *gebeurtenis*.

### Extra kosten van vervangend verblijf

*Wij* vergoeden de kosten voor verblijf in een andere woonruimte als *u* niet meer in uw *woonhuis* kunt wonen. Bijvoorbeeld de kosten van een hotel of pension.

#### Let op!

*Wij* vergoeden alleen de extra kosten van een vervangend verblijf dat past bij uw situatie. Overleg daarom met ons of met de expert over welk hotel, pension of ander verblijf *u* neemt en hoelang *u* daar blijft.

### Kosten van vervoer en opslag van de inboedel

*Wij* vergoeden de kosten van vervoer van en naar een opslagplaats en de opslag zelf, maar alleen als opslag noodzakelijk is. Bijvoorbeeld als *u* als gevolg van een verzekerde schade tijdelijk in een ander *woonhuis* verblijft waar geen ruimte is voor uw inboedel of een deel daarvan.

### Kosten van vervanging van sloten

Zijn uw huissleutels uit uw *woonhuis* of auto gestolen of bent *u* beroofd? Dan vergoeden *wij* de kosten om de sleutels en de sloten van uw *woonhuis* te vervangen tot maximaal € 500,- per *gebeurtenis*. De *diefstal* of beroving moet blijken uit een proces-verbaal van aangifte. De huissleutels moeten afzonderlijk in dit proces-verbaal worden genoemd.

### Productieverlies zonnepanelen

*Wij* vergoeden tot maximaal 26 weken na de *gebeurtenis* de inkomsten die *u* mist als zonnepanelen geen energie opwekken.

---

## Welke verplichtingen heeft *u* als *u* schade heeft?

Het is belangrijk dat *u* de verplichtingen in dit hoofdstuk nakomt. Komt *u* deze verplichtingen niet na en zijn *wij* daardoor benadeeld? Dan kan het gevolg zijn dat *wij* de schade niet (helemaal) aan *u* vergoeden.

### Welke verplichtingen heeft *u*?

- Probeer de schade zo veel mogelijk te beperken. Bijvoorbeeld door bij een breuk van een waterleiding zo snel mogelijk de hoofdkraan dicht te draaien. En na waterschade uw vloeren zo snel mogelijk te dweilen en te drogen om gevolgschade zo veel mogelijk te voorkomen.
- Meld de schade zo snel mogelijk.
- Is er sprake van een strafbaar feit, zoals *diefstal*, *inbraak* of *vandalisme*? Doe dan meteen aangifte bij de plaatselijke politie.
- Laat ons de schade onderzoeken. Daarvoor kunnen *wij* een of meer deskundigen (experts) inschakelen. Als deze deskundigen informatie van *u* vragen, bent *u* verplicht die informatie te geven. Bewaar de bewijsstukken van de schade goed, zoals nota's. *Wij* kunnen die voor controle achteraf bij *u* opvragen.



- Willen *wij* de vergoeding die *wij* aan *u* hebben betaald verhalen op iemand anders? Dan bent *u* verplicht uw rechten die *u* op die ander heeft aan ons over te dragen. Bijvoorbeeld door een akte te ondertekenen.
- 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* om bepaalde documenten? Dan moet *u* die meesturen.
- Ontvangt *u* brieven, aansprakelijkstellingen en dagvaardingen? Stuur die dan meteen naar ons zodat *wij* daarmee kunnen doen wat nodig is.
- Zijn er andere verzekeringen, wetten of voorzieningen die de schade verzekeren of vergoeden? Dan moet *u* opgeven welke dat zijn.
- *U* moet onze aanwijzingen opvolgen, of de aanwijzingen van personen die *wij* ingeschakeld hebben (bijvoorbeeld deskundigen).
- *U* mag geen toezegging doen, verklaring afgeven of handeling verrichten die onze belangen kan schaden.
- Is een verzekerd voorwerp beschadigd, verloren, gestolen of verduisterd? En vragen *wij* *u* de eigendomsrechten aan ons over te dragen? Dan bent *u* verplicht om dat meteen te doen.

---

## Wanneer begint en stopt uw verzekering?

### Contractperiode

*U* bent verzekerd tijdens de contractperiode. Deze periode vindt *u* op het polisblad. *U* hoort voor het einde van die contractperiode welke opzegmogelijkheden *u* heeft. Ook informeren *wij* *u* dan over de nieuwe contractperiode en de bijbehorende voorwaarden.

### Bedenkperiode

Heeft *u* het eerste polisblad ontvangen? Dan kunt *u* nog veertien dagen aangeven dat *u* de verzekering toch niet wilt afsluiten. Ziet *u* af van deze verzekering? Dan kunt *u* de verzekering stoppen. Dat kunt *u* doen via Mijn OHRA of door ons een brief te sturen. De verzekering is in dat geval nooit van kracht geweest. *U* hoeft dan ook geen kosten of *premie* te betalen.

### Wanneer mag *u* de verzekering stoppen?

*U* kunt de verzekering elke dag stoppen. *U* bent verzekerd tot en met de dag waarop *u* uw verzekering stopt.

### Wanneer mogen *wij* de verzekering stoppen?

*Wij* kunnen de verzekering om verschillende redenen stoppen. In deze gevallen hebben *wij* het recht om de verzekering te stoppen:

1. Op de einddatum van de contractperiode. Er geldt een opzegtermijn van twee maanden.
2. Vanaf de dag dat *u* niet langer in *Nederland* woont of gevestigd bent.
3. Vanaf de dag dat *u* of uw nabestaanden geen *verzekerd belang* meer hebben bij uw *woonhuis*. Bijvoorbeeld omdat uw *woonhuis* is verkocht.
4. Als de verzekeringnemer overlijdt. De andere verzekerden of erfgenamen moeten deze wijziging doorgeven en kunnen daarna met ons overleggen om de verzekeringsovereenkomst in aangepaste vorm voort te zetten.
5. *Wij* vinden dat het risico voor ons in redelijkheid onaanvaardbaar hoog of groot is. Het aantal schades dat *u* heeft gehad kan hierbij meespelen.
6. *Wij* hebben de *premie* niet binnen de daarvoor gestelde termijn ontvangen. Of *u* weigert de *premie* te betalen.
7. Er is sprake van fraude. Lees hiervoor het hoofdstuk 'Wat doen *wij* bij fraude?'



8. Na een schademelding. *Wij* kunnen de verzekering dan opzeggen tot één maand nadat de schade afgewikkeld is. Er geldt een opzegtermijn van twee maanden.
9. *Wij* hebben ontdekt dat *u* de mededelingsplicht niet bent nagekomen toen *u* de verzekering afsloot. Dit geldt als *u* daarbij heeft gehandeld met de opzet om ons te misleiden. Of als *wij* de verzekering niet zouden hebben gesloten als *wij* de waarheid kenden. *Wij* kunnen de verzekering dan opzeggen binnen twee maanden nadat *wij* dit hebben ontdekt.

In de gevallen 1 tot en met 4 bent *u* verzekerd tot en met de dag waarop *wij* uw verzekering stoppen.

In de gevallen 5 tot en met 9 bent *u* verzekerd tot de dag waarop *wij* uw verzekering stoppen.



## Welke andere afspraken zijn er?

Op uw verzekering is Nederlands recht van toepassing. In deze polisvoorwaarden verstaan *wij* onder 'schade' ook kosten, hulp of een andere uitkering.

*U* kunt alleen rechten ontlenen aan mededelingen en toezeggingen van ons als *wij* dat schriftelijk of per e-mail aan *u* hebben bevestigd.

### Wat als ook andere verzekeringen, wetten of voorzieningen dekking bieden?

Is er een andere verzekering, wet of voorziening die de schade vergoedt? En als uw verzekering bij ons niet zou bestaan, vergoedt die andere verzekering, wet of voorziening dan de schade? Dan vergoeden *wij* alleen de schade die de andere verzekering, wet of voorziening niet vergoedt. *Wij* vergoeden de schade alleen voor zover die hoger is dan uw eigen risico op deze polis.

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

#### Beperkte vergoeding bij terrorismeschade

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

#### 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 van schade.

#### (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 schade aan *u* te vergoeden vanaf een bepaalde datum? Dan vergoeden *wij* geen schade aan *u* vanaf die datum. Verbieden wet- en regelgeving ons om vanaf een bepaalde datum schade aan specifieke derden te vergoeden? Dan vergoeden *wij* vanaf die datum geen schade aan deze derden. Met 'wet- en regelgeving' bedoelen *wij* hier alle nationale of internationale (sanctie)wet- en regelgeving.



## Wanneer kunnen wij de premie of de voorwaarden aanpassen?

Het kan voor ons nodig zijn dat wij de premie en/of de voorwaarden van uw verzekering veranderen. Bijvoorbeeld door de premie te verhogen of de vergoeding aan te passen of te beperken. Dat doen wij dan bij alle verzekeringen van eenzelfde soort. Wij kunnen de premie en/of voorwaarden veranderen bij verlenging of tussentijds. Wanneer wij dat doen, sturen wij u daarover van tevoren een brief of een e-mail.

### Aanpassing bij verlenging van uw verzekering

Wanneer uw verzekering verlengd wordt, kunnen wij de premie en/of voorwaarden veranderen. De veranderingen gaan dan in op de eerste dag van de nieuwe contractperiode.

### Aanpassing tijdens de looptijd van de verzekering

1. Het is in ieders belang dat wij onze verplichtingen uit deze verzekering in de toekomst ook kunnen (blijven) nakomen. In bijzondere gevallen kan het nodig zijn dat wij tussentijds de premie en/of voorwaarden voor al onze verzekerden van deze verzekering veranderen. Soms kan een verandering namelijk niet wachten tot de verzekering verlengd wordt. Bijvoorbeeld omdat dat zeer ernstige financiële gevolgen voor ons zou hebben of omdat wetgeving ons daartoe verplicht. Dat zijn situaties waarvan wij nu nog niet kunnen inschatten of ze zich voordoen. Wij zorgen ervoor dat wij de verandering in de premies en/of de voorwaarden zo beperkt mogelijk houden.
2. Wij kunnen ook alleen bij uw verzekering tussentijds de premie en/of voorwaarden veranderen. Dit doen wij als u (te) veel schade meldt of als de risico's die u loopt, veranderen.
3. Wanneer wij tussentijds de premies en/of voorwaarden aanpassen, dan laten wij u dat vanzelfsprekend altijd van tevoren weten. Per brief of e-mail leggen wij u dan precies uit waarom wij de tussentijdse verandering nodig vinden, wat wij veranderen en wanneer die verandering ingaat.

### Bent u het niet eens met de veranderingen?

Dan kunt u de verzekering stoppen. Dat kunt u doen via Mijn OHRA of door ons een brief te sturen. U moet dit doen binnen dertig dagen na de datum waarop de veranderingen zouden ingaan. Uw verzekering stopt dan op die datum. Stopt u uw verzekering niet binnen deze termijn van dertig dagen? Dan gelden de veranderingen ook voor u.

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

Wilt u aanspraak maken op uw recht op vergoeding van schade? 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?

Uw recht op vergoeding van schade verjaart drie jaar nadat:

1. 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. wij uw verzoek daarvoor in een brief of per e-mail hebben afgewezen.

### Wanneer vervallen uw rechten?

Uw recht op vergoeding van schade vervalt meteen als:

1. er sprake is van fraude. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw rechten vervallen.
2. u (al dan niet bij schade) de verplichtingen uit de verzekering niet nakomt. Maar alleen als wij daardoor zijn benadeeld.

## Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?

### Premie vooruitbetalen

U betaalt de premie voor uw verzekering vooruit. U moet ervoor zorgen dat wij de premie uiterlijk op de eerste dag van de maand hebben ontvangen.



### **Als *u* de eerste *premie* niet betaalt**

Als *u* de verzekering afsluit, moet *u* ervoor zorgen dat *wij* de eerste *premie* op tijd ontvangen. Dat moet binnen dertig dagen na de datum op het polisblad. Ontvangen *wij* de *premie* niet binnen die termijn? Dan heeft *u* geen verzekering. *U* kunt dan vanaf de ingangsdatum geen rechten ontfemen aan de verzekering. *Wij* zijn niet verplicht om *u* in dit geval een aanmaning te sturen.

### **Als *u* de volgende premietermijnen niet betaalt**

In de volgende gevallen zijn onze verplichtingen geschorst. Dit geldt ook als *wij* de verzekering verlengen.

#### **Betaalt *u* niet op tijd?**

Betaalt *u* de tweede en/of volgende premietermijnen (de vervolgpriem) niet op tijd? Dan krijgt *u* een aanmaning. Betaalt *u* vervolgens nog niet? Dan bent *u* vanaf de vijftiende dag na de aanmaning niet meer verzekerd voor *gebeurtenissen* die plaatsvinden vanaf de premievalidatum.

#### **Weigert *u* te betalen?**

Weigert *u* de tweede en/of volgende premietermijnen te betalen? Dan bent *u* niet verzekerd voor *gebeurtenissen* die plaatsvinden vanaf de premievalidatum.

### ***Wij* kunnen uw verzekering stoppen**

Als *u* de *premie* niet heeft betaald en *u* daarom niet langer verzekerd bent, zijn onze verplichtingen geschorst. *Wij* hebben dan het recht om de verzekering te stoppen. *U* ontvangt hierover dan een brief of een e-mail. Ook kunnen *wij* beslissen om uw gegevens te registreren in (waarschuwings)registers. *U* blijft wel verplicht om de *premie* te betalen die *u* nog niet heeft betaald.

Het kan zijn dat uw verzekering onderdeel is van een pakket van verzekeringen. Voor dit pakket betaalt *u* één totaalpriem. Betaalt *u* maar een deel van de totale *premie*? Dan gaan *wij* ervan uit dat *u* de premies van al uw verzekeringen gedeeltelijk heeft betaald. In dat geval schorten *wij* dus ook al uw verzekeringen op.

### ***U* bent weer verzekerd als *wij* alle *premie* hebben ontvangen**

Schorten *wij* uw verzekering op omdat *u* de *premie* niet betaalt? Dan blijft *u* verplicht om de *premie* te betalen.

*U* bent pas weer verzekerd als *wij* alle *premie* hebben ontvangen die *u* tot dan toe moest betalen.

De verzekering wordt weer van kracht op de dag na de dag dat *wij* alle *premie* hebben ontvangen. De verzekering geldt alleen voor *gebeurtenissen* die zijn veroorzaakt of ontstaan na die dag. Blijkt achteraf dat de verzekering voor die *gebeurtenis* was geschorst of gestopt? Dan hebben *wij* het recht om alle vergoedingen voor schade terug te vorderen.

### ***Premie* terugbetalen en verrekenen**

Stopt *u* of stoppen *wij* de verzekering tussentijds? Dan betalen *wij* *u* de *premie* terug over de termijn dat de verzekering niet meer van kracht is. Blijkt achteraf dat *wij* geen risico hebben gelopen? Dan betalen *wij* de *premie* terug over een periode van maximaal vijf jaar, onder aftrek van redelijke kosten. Deze zijn bepaald op twintig procent van de betreffende *premie*.

### **Automatische incasso en andere betaalvormen**

Bij automatische incasso stellen *wij* *u* op de hoogte van het bedrag dat *wij* iedere periode van uw rekening afschrijven. *Wij* doen dat eenmalig als *u* de verzekering afsluit of wijzigt, en als *wij* de verzekering verlengen. *U* bent verplicht om ervoor te zorgen dat er voldoende geld op uw rekening staat. Uw bank voert de premiebetaling uit. *U* heeft uw bank hiertoe opdracht gegeven en een betaalvorm gekozen. De regels die voor deze betaalvorm gelden, kunt *u* opvragen bij uw bank.





### Wat gebeurt er als *u* veranderingen niet of niet op tijd aan ons doorgeeft?

Geeft *u* de veranderingen niet of niet binnen de termijn aan ons door? Dan vervalt na deze termijn uw recht op schadevergoeding. In deze gevallen heeft *u* wel recht op schadevergoeding:

1. *Wij* zouden uw verzekering tegen dezelfde voorwaarden voortzetten als *u* de wijziging op tijd had doorgegeven.
2. *Wij* zouden uw verzekering voortzetten tegen een hogere *premie*. In dat geval vergoeden *wij* uw schade in dezelfde verhouding als de *premie* die *u* heeft betaald staat tegenover de hogere *premie* die *u* moest betalen, als *u* de wijziging op tijd had doorgegeven.

### Wat moet *u* doen als *u* een klacht heeft?

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* op [www.ohra.nl](http://www.ohra.nl) onder 'Klacht indienen' bij 'Klantenservice'.
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 (Kifid). OHRA is namelijk aangesloten bij het Kifid. Meer informatie vindt *u* op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). Ook kunt *u* uw klacht voorleggen aan de rechter.

### Wat doen *wij* met uw gegevens?

*Wij* (of een gevolmachtigd agent als *u* via deze agent de verzekering heeft gesloten) verwerken persoons- en bedrijfsgegevens. *Wij* doen dit voor zover dat nodig is om de bedrijfsdoelstellingen verantwoord uit te voeren.

### Hoe gaan *wij* om met uw persoonsgegevens?

*Wij* verwerken uw persoonsgegevens zoals staat in de gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. De volledige tekst van de gedragscode kunt *u* raadplegen via de website van het *Verbond van Verzekeraars*, [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

### 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. 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.

### Wat doen *wij* bij fraude?

*Wij* gaan ervan uit dat *u* ons juist en volledig informeert. Doet *u* dat opzettelijk en doelbewust niet? Dan fraudeert *u*. Bijvoorbeeld als *u* ons onjuiste gegevens stuurt als *u* een verzekering aanvraagt of ons om vergoeding van schade vraagt. *Wij* doen onderzoek als er aanwijzingen zijn dat *u* fraudeert. Bij dit onderzoek volgen *wij* de Gedragscode Persoonlijk Onderzoek van het *Verbond van Verzekeraars* (zie [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl)) en de richtlijnen van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V.

### Heeft *u* gefraudeerd?

Dan kunnen *wij* de volgende maatregelen nemen:

1. de verzekering stoppen. Ook kunnen *wij* andere verzekeringen, leningen en rekeningen stoppen die *u* bij Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. heeft;
2. geen schade (meer) vergoeden, of de schade niet volledig vergoeden. Behalve als de fraude niet rechtvaardigt dat uw recht op vergoeding van schade (volledig) vervalt;
3. besluiten dat *u* een al ontvangen vergoeding voor schade, de kosten die daarmee samenhangen en de onderzoekskosten moet terugbetalen;
4. aangifte doen bij de politie;



- uw gegevens registreren in interne en externe (waarschuwingssystemen), zoals de database van de Stichting CIS. Hierbij houden *wij* ons aan het Protocol Incidentenwaarschuwingssysteem Financiële Instellingen (PIFI). Dit protocol is goedgekeurd door de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

Al deze maatregelen zorgen ervoor dat *u* niet teveel betaalt, omdat anderen verkeerd omgaan met hun verzekering, lening of rekening. Wilt *u* meer weten over ons fraudebeleid? Kijk dan op [www.ohra.nl/klantenservice/kkv](http://www.ohra.nl/klantenservice/kkv) en klik op 'fraudebeleid'.

### Waarom is het belangrijk dat *u* juiste informatie 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 ook verzekerd zijn met deze verzekering. Dit staat in titel 17 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek.

### Heeft *u* ons onjuiste of onvolledige antwoorden gegeven?

Geeft *u* ons dan meteen de juiste en volledige antwoorden door. *Wij* beoordelen vervolgens de nieuwe situatie. *U* bent pas verzekerd in de nieuwe situatie, als *wij* dit schriftelijk hebben bevestigd. Uit deze bevestiging moet blijken of *wij* de verzekering willen voortzetten. En zo ja, onder welke voorwaarden.

### Heeft *u* ons niet direct geïnformeerd bij onjuistheden of onvolledigheden?

Dan kan het gebeuren dat:

- *wij* de verzekering stoppen; en/of
- *u* geen of minder recht op vergoeding van schade heeft.

Dit geldt ook als *wij* de onjuistheden of onvolledigheden pas ontdekken nadat *wij* de verzekeringsovereenkomst verlengd hebben.



## Begrippenlijst

### Aanrijding

Een motorrijtuig rijdt tegen uw *woonhuis*. Of er stroomt lading uit, of er valt lading af.

### Aanvaring

Een vaartuig vaart tegen uw *woonhuis*. Of er stroomt lading uit, of er valt lading af.

### Aard en nagelvast

Een zaak is zó aan uw *woonhuis* vastgemaakt dat *u* deze niet kunt losmaken zonder de zaak zelf en/of uw *woonhuis* te beschadigen.

### Atoomkernreactie(s)

Iedere kernreactie waarbij energie vrijkomt. Het maakt daarbij niet uit hoe en waar deze atoomkernreacties zijn ontstaan.

### Bereddingskosten

De kosten van maatregelen die redelijkerwijs nodig zijn om schade die onmiddellijk dreigt te ontstaan, te voorkomen. Of om schade die *u* al heeft, te beperken. Onder bereddingskosten vallen niet de kosten om de oorzaak van de schade te herstellen.

### Brand

Een vuur met vlammen buiten een haard, dat zich op eigen kracht kan uitbreiden. Het vuur moet ontstaan zijn door verbranding met vlammen. Onder brand verstaan *wij* niet schroeien, smelten, verkolen, broeien, zengen, doorbranden van elektrische apparaten en motoren, *kortsluiting* en oververhitten, doorbranden, scheuren of breken van ovens en ketels.

### Dak(en)

De afdekking van het *woonhuis* of een deel daarvan, inclusief de draagbalken en de totale (kap)constructie die nodig is om het dak te kunnen dragen.

### Diefstal

Iemand neemt zaken weg met het doel om deze zich permanent en in strijd met het recht toe te eigenen.

### Directe neerslag

Regen, sneeuw, hagel en smeltwater.

### Eigen gebrek

Een minderwaardige eigenschap of slechte kwaliteit van het materiaal die het niet behoort te bezitten.

### Explosie

Een korte, plotselinge en hevige krachtsuiting van gassen of dampen.

### Expertisekosten

De kosten en het salaris van experts die de schade vaststellen.

### Gebeurtenis(sen)

Een voorval of een reeks van voorvallen die met elkaar verband houden en die één oorzaak heeft.

### Glas

Ruiten die bedoeld zijn om daglicht door te laten en die zijn geplaatst in ramen, dakramen, deuren en lichtkoepels van uw *woonhuis*. De ruiten kunnen ook van kunststof zijn dat daglicht doorlaat.

### Herbouwwaarde

Het bedrag dat nodig is om uw *woonhuis* meteen na de *gebeurtenis* op dezelfde plaats en met dezelfde bestemming te herbouwen.

### Inbraak

Het verbreken van degelijke afsluitingen, die daarna zonder reparatie of vervanging niet meer gebruikt kunnen worden.

### Indirecte neerslag

Hevige, plaatselijke regenval, waarna het regenwater buiten de normale loop treedt en in uw *woonhuis* stroomt.

### Inductie

Een overspanning in elektrische apparatuur die door bliksem veroorzaakt wordt.

### Kortsluiting

Een elektriciteitsstoring die tot gevolg heeft dat de elektriciteitsdraden ontoelaatbaar warm worden en daardoor schade veroorzaken.



### **Merkelijke schuld**

*U* heeft bewust of onbewust schuld aan het ontstaan van de schade. *U* heeft 'bewust merkelijke schuld', als *u* weet dat er een aanmerkelijke kans is op schade, maar *u* denkt dat die schade niet zal ontstaan. *U* heeft 'onbewust merkelijke schuld', als *u* er in het geheel niet bij stilstaat dat er een aanmerkelijke kans is op schade.

### **Molest**

Georganiseerd geweld zoals omschreven in de Wet op het Financieel Toezicht. *Wij* houden ons aan deze omschrijving. Samengevat is er sprake van molest bij georganiseerd geweld van:

- een land, staat of militante organisatie die oorlog voert met militaire wapens;
- een gewapende vredesmacht van de Verenigde Naties;
- een bevolkingsgroep of grote groep inwoners die een burgeroorlog voert;
- een groep of beweging die in opstand of oproer komt tegen de overheid;
- groepsleden die muiten tegen een geldend gezag;
- actievoerders waardoor op verschillende plaatsen binnenlandse onlusten ontstaan.

### **Nederland**

Het grondgebied van het Koninkrijk der Nederlanden dat in West-Europa ligt.

### **NIVRE**

Het Nederlands Instituut Van Register Experts beheert het Register van schade-experts en waarborgt de kwaliteit op het gebied van schade-expertise.

### **Onbewoond**

Uw *woonhuis* is onbewoond, als deze niet (meer) wordt gebruikt om permanent in te wonen.

### **Opruimingskosten**

De kosten die nodig zijn om na een schade verzekerde zaken af te breken, op te ruimen of af te voeren. Het afbreken, opruimen of afvoeren moet noodzakelijk zijn voor het herstel van de schade.

### **Opzet of goedvinden**

*U* heeft opzettelijk tegen een persoon of zaak (in strijd met het recht) iets gedaan of nagelaten. Ook als *u* het goedvond dat de schade werd veroorzaakt, is die schade niet verzekerd.

### **Overstroming**

Het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluizen of andere waterkeringen.

### **Plunderingen en relletjes**

Incidentele, plaatselijke gewelddadige handelingen die niet onder *molest* vallen.

### **Premie**

Het bedrag dat *u* voor de verzekering betaalt. Bij de premie kunnen ook kosten, buitengerechtigde kosten, wettelijke rente en assurantiebelasting zijn inbegrepen.

### **Reparatiekosten**

De kosten van een reparatie die nodig is om uw *woonhuis* te herstellen.

### **Roekeloosheid**

*U* bent bewust of onbewust roekeloos geweest. *U* bent 'bewust roekeloos', als *u* weet dat er een grote kans is op schade, maar *u* denkt dat die schade niet zal ontstaan. *U* bent 'onbewust roekeloos', als *u* er in het geheel niet bij stilstaat dat er een grote kans is op schade.

### **Saneringskosten**

Kosten voor onderzoek, reinigen, opruimen, transport, opslaan, vernietigen en/of vervangen om de verontreiniging weg te nemen en kosten om die verontreiniging te isoleren. Kosten voor het herinrichten van het terrein vallen niet onder saneringskosten.

### **Slecht onderhoud**

Uw *woonhuis* is niet, te weinig of verkeerd onderhouden.

### **Storm**

Een windsnelheid van ten minste 14 meter per seconde (windkracht 7).

### **U**

Uzelf, als de persoon die de verzekering heeft afgesloten. Ook verzekerd zijn alle eigenaren van het *woonhuis*. De personen die zijn meeverzekerd, hebben voor deze verzekering dezelfde rechten en verplichtingen als uzelf. Waar 'u' of 'uw' staat in deze polisvoorwaarden, geldt die bepaling ook voor de personen die zijn meeverzekerd.



### Van buiten komend onheil

Een rechtstreeks en plotseling van buiten inwerkend geweld op uw *woonhuis*.

### Vandalisme

Het opzettelijk vanuit vernielzucht beschadigen van uw *woonhuis*.

### Verbond van Verzekeraars

Een belangenvereniging van verzekeraars. Zie [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

### Verkoopwaarde

Het bedrag dat *u* voor uw *woonhuis* zou krijgen exclusief de prijs van de grond, als *u* deze zou verkopen direct vóór de *gebeurtenis*.

### Verzekerd belang

*U* heeft een 'verzekerd belang' als *u*:

- (mede)eigenaar bent van het *woonhuis*;
- een ander zakelijk recht heeft op het *woonhuis* (bijvoorbeeld recht van opstal, erfpacht, hypotheek of vruchtgebruik);
- het risico draagt voor het behoud het *woonhuis*;
- aansprakelijk bent voor het behoud van het *woonhuis*.

### Wij

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

### Woonhuis

Met woonhuis bedoelen we:

- het woonhuis op het risicoadres dat op uw polisblad staat;
- vaste terreinafscheidingen en terreinafscheidingen van rietmatten, bomen en planten op de grond die bij uw woonhuis hoort;
- (losstaande) garages, schuren en andere bijgebouwen, al dan niet van afwijkende bouwaard;
- zwembaden en jacuzzi's, inclusief de installaties en vast gemonteerde afdekkingen en overkappingen die daarbij horen;
- bruggen om een vaste verbinding met de wal te maken;
- de fundering.

Met woonhuis bedoelen we niet:

- de grond en/of het erf;
- (schotel)antennes en zonweringen;
- veranderingen en verbeteringen die voor rekening van een huurder zijn aangebracht.