Polisvoorwaarden Tesla Verlengde Garantieverzekering

Definities

Waarvoor bent u verzekerd?

Waarvoor bent u niet verzekerd?

Dekkingsgebied

Reikwijdte van de dekking

Algemene voorwaarden

Gegevensbescherming

Schadebehandeling

Opzegging

Klachtenprocedure

Polisvoorwaarden Tesla Verlengde Garantieverzekering

Dit zijn de polisvoorwaarden van uw Tesla Verlengde Garantieverzekering, die bij de verzekeraar is ondergebracht.

Definities

Hieronder vindt u een lijst met definities van belangrijke begrippen die in dit document voorkomen. Deze begrippen hebben de volgende betekenis:

De verzekeringsperiode is de periode van 24 of 48 maanden (zie polisblad) die loopt vanaf de begindatum, tenzij de auto in die periode de maximale kilometerstand (zie polisblad) bereikt, in welk geval de verzekeringsperiode loopt vanaf de begindatum tot de dag dat de auto de maximale kilometerstand bereikt.

De **verzekeraar** is de verzekeraar zoals vermeld op het polisblad.

De **verzekeringnemer** is de verzekeringnemer zoals vermeld op het polisblad.

Polis betekent uw Tesla Verlengde Garantieverzekering, dat wil zeggen het polisblad en deze polisvoorwaarden die van toepassing zijn op uw verzekering.

De producent is Tesla.

Tesla Service Center is een erkend Tesla Service Center binnen het dekkingsgebied.

Met **Nederland** bedoelen wij dat deel van het Koninkrijk der Nederlanden dat is gelegen binnen Europa.

De auto is de auto met het chassisnummer dat op het polisblad vermeld staat.

Met **wij / ons / onze** bedoelen wij de verzekeraar, het betrokken Tesla Service Center en elke andere partij die voor/namens de verzekeraar handelt.

Met **u / uw / de verzekeringnemer** bedoelen wij de op het polisblad vermelde verzekeringnemer.

Met het **polisblad** bedoelen wij het polisblad Tesla Verlengde Garantieverzekering, dat aan de verzekeringnemer wordt verstrekt en informatie over de dekking bevat.

Particulier is een persoon die de auto privé gebruikt, en geen autohandelaar, garage, bedrijf en/of andere (rechts)persoon is die beroepshalve motorvoertuigen koopt, verkoopt of repareert.

Een **defect** is een mechanisch of elektrisch gebrek aan productiemateriaal en/of aan een fabricage onderdeel.

Waarvoor bent u verzekerd?

U hebt er recht op dat elk defect dat voortvloeit uit een fabricagefout van een origineel elektrisch of mechanisch onderdeel van Tesla, behoudens de hierna vermelde uitsluitingen en met inachtneming van de polisvoorwaarden, door reparatie of vervanging wordt verholpen, op de voorwaarden dat:

- de premie is betaald;
- u de claim binnen de verzekeringsperiode indient.

In het geval van een reparatie of vervanging van een onderdeel dat onder de verzekering valt, worden door de verzekering de kosten gedekt ter zake van:

- de reparatie / vervanging, te weten het onderdeel zelf en de verrichte arbeid;
- de werkzaamheden / arbeid ten aanzien van tests, montage, demontage, metingen, programmering en afstelling van de auto overeenkomstig de fabrieksinstellingen van de producent, waarvan de noodzaak door de reparatie / vervanging van het onderdeel gerechtvaardigd is;
- alle soorten afdichtingsringen, pakkingen, schroeven, moeren en vloeistoffen waarvan de noodzaak voor vervanging door de reparatie / vervanging van het onderdeel gerechtvaardigd is.

Waarvoor bent u niet verzekerd?

1. De verzekering biedt geen dekking voor claims:

- ter zake van een auto waarvan de kilometerteller de kilometerstand niet juist aangeeft, als deze is uitgeschakeld of aldus gemanipuleerd is dat de juiste/daadwerkelijke kilometerstand niet vastgesteld of geverifieerd kan worden;
- ter zake van een auto waarvan het chassisnummer gewijzigd is of onleesbaar is gemaakt, waardoor het originele chassisnummer moeilijk is vast te stellen;
- ter zake van een auto die is aangemerkt als, of waarvan is vastgesteld dat deze is gedemonteerd, is beschadigd door brand, is beschadigd door water, herbouwd of gereconstrueerd is met onderdelen van een andere auto, onherstelbaar is of total loss is;
- ter zake van een auto die door een verzekeraar is aangemerkt als total loss;
- indien de auto niet zo snel als redelijkerwijs mogelijk na het optreden of aan het licht komen van een defect bij een Tesla Service Center ter reparatie is aangeboden;
- schade veroorzaakt door slijtage;
- schade veroorzaakt door bedrog, of door een opzettelijke of zware fout.

2. De verzekering biedt geen dekking voor de volgende onderdelen, werkzaamheden en defecten:

- accu's en aandrijfeenheid;
- banden en wielen;
- aanpassingen en correcties aan het chassis en bijbehorende onderdelen, bijvoorbeeld aanpassingen aan deuren, afdichtingen en spatborden/spatlappen. Voorts is het uitlijnen van de auto als een op zichzelf staande aanpassing van het chassis niet gedekt, maar wel als de noodzaak daarvan is gerechtvaardigd door de gedekte reparatie;
- corrosie of lakschades waaronder, maar niet beperkt tot:
    - corrosie door defecten, door geleverde materialen of door mens veroorzaakte perforaties (gaten) in de carroseriedelen of het chassis van binnenuit;
    - oppervlakkige of cosmetische corrosie als gevolg waarvan perforaties (gaten) in de carroseriedelen of het chassis van buitenaf ontstaan, zoals steenslag of krassen;
    - corrosie en lakschades toe te rekenen aan, veroorzaakt door of als gevolg van ongelukken, misbruik, nalatigheid, onjuist/onvoldoende onderhoud, onjuist gebruik van de auto, installatie van accessoires, blootstelling aan chemicaliën, buitengewone omstandigheden, natuurinvloeden, vuur, onjuiste opslag/stalling of herstel van lakfouten/kleurverschil.
- aanpassingen ter voorkoming van alle soorten geluiden, een waterlek of windgeruis;
- werkzaamheden en vervangen onderdelen wegens normaal onderhoud, waaronder maar niet beperkt tot:
    - slijtageonderdelen en normale onderhoudsprocedures zoals jaarlijkse beurten, diagnostische controles. remblokjes, remschijven, uitlijnen van de ophanging, slangen, verbindingen, air conditioning slangen, testen van accu's, vervangen van vloeistoffen, uiterlijkwerkzaamheden (zoals schoonmaken en polijsten), filters, ruitenwissers, ruitenwisserrubbers-en/of bladen; en
    - andere onderhoudswerkzaamheden-en onderdelen zoals omschreven in het Tesla onderhoudsschema voor de auto;

- blank/glanzend metaal, plaatmetaal, bumpers, externe afwerking, versiering, lijstwerk, tapijt, stoffering, lak/verf, schokbrekers, 12V batterij/accu, accu kabels, lenzen, alle lampen en lichten, glaswerk (bijvoorbeeld ruiten), wielen, interieur, afdichtingen en pakkingen (bijvoorbeeld rubbers);
- cabriodak (soft top en hard top), glas, plastic, geraamten, kabels en afdichtingen; en
- losse voorwerpen die bij de auto horen, met inbegrip van maar niet beperkt tot opladers, laadkabels en adapters (waaronder Wall Connector en Mobile Connector) en eventuele toekomstige opladers, laadkabels en adapters.

3. De verzekering biedt geen dekking voor defecten als gevolg van:

- reparaties, aanpassingen en wijzigingen aan de auto die zijn uitgevoerd op een wijze die niet voldoet aan de eisen van de producent, waaronder gebruik van vloeistoffen en smeermiddelen en installatie van onderdelen en/of accessoires;
- nalatigheid in het gebruik, misbruik of oneigenlijk gebruik van de auto, zoals:
    - overbelasting van de auto, bijvoorbeeld door de assen zwaarder te belasten dan door de producent toegestaan of op een andere manier het overbelasten van de auto;
    - het gebruik van de auto als stilstaande stroomvoorziening;
    - gebrek aan of onjuiste reparatie- of onderhoudswerkzaamheden, waaronder het niet uitvoeren van onderhoud zoals voorgeschreven in de gebruikershandleiding of het onderhoudsschema en/of zoals aangegeven door het besturings- en computersysteem van de auto;
    - het niet (laten) uitvoeren van periodieke inspecties;
    - het niet (laten) uitvoeren van alle beurten en reparaties;
    - het niet naleven van enige terugroepactie door de producent of een Tesla Service Center;
    - het gebruik van vloeistoffen, smeermiddelen, onderdelen of accessoires anders dan voorgeschreven in de gebruikershandleiding;
    - het gebruik van een te hoge of anderszins onjuiste laadspanning;
    - gebruik van de auto voor commerciële doeleinden anders dan taxi diensten, waaronder maar niet beperkt tot overheidsdoeleinden, bezorgdiensten, lijndiensten, reparatie-, onderhoud-of servicebezoeken, goederentransportdiensten of werkgerelateerd personenvervoer (carpool);
    - gebruik van de auto in racewedstrijden (op de weg of terrein), competities, snelheidswedstrijden, autocross of enig ander doel waar de auto niet voor ontworpen is of gebruik van de auto op (ruw) terrein, over ongelijkmatige, ruwe, beschadigde of gevaarlijke ondergrond, waaronder maar niet beperkt tot stoepranden, kuilen, wegen in ontwikkeling, puin of andere obstakels;
    - het gebruik van Model S modellen als sleepauto;
- van buiten komende oorzaken, invloeden of effecten die plotseling, rechtstreeks en met geweld inwerken op de auto met inbegrip van maar niet beperkt tot ongevallen, botsingen, objecten die de auto raken, diefstal, oorlog, invasie, oproer, opstand terrorisme, vandalisme en buitengewone omstandigheden waaronder maar niet beperkt tot, dieren, chemicaliën in de lucht, boomsappen, uitwerpselen van insecten en andere dieren, afval op de weg (waaronder ook steenslag), industriële neerslag, zout, zure regen, stof afkomstig van rails,blootstelling aan zonlicht, hagel, overstroming, vuur, explosie, aardbeving, storm, water, besmetting, bliksem en andere natuurinvloeden ;
- een niet door Tesla goedgekeurde wijziging, verslechtering, verwijdering, vervorming of manipulatie van het besturings-en computersysteem van de auto door u of een derde, ongeacht de manier waarop of de effecten daarvan. Defecten aan het besturings-en computersysteem als gevolg van een dergelijke wijziging, verslechtering, verwijdering, vervorming of manipulatie is ook niet gedekt onder deze verzekering;
- het slepen van de auto of onjuist gebruik van lieren;
- het aanpassen van de auto, waaronder het installeren van onderdelen en/of accessoires niet afkomstig van Tesla of enige directe of indirecte schade als gevolg van, veroorzaakt door of toe te rekenen aan de installatie of het gebruik van onderdelen en/of accessoires niet afkomstig van Tesla;
- beschadiging van een gedekt onderdeel door een niet gedekt onderdeel;
- beschadiging van een niet gedekt onderdeel (al dan niet aan de auto bevestigd) door een gedekt onderdeel;
- een gebrek waarvan het bestaan herleid kan worden tot voor de verzekering werd afgesloten;
- een gebrek aan redelijke schade beperkende maatregelen nadat een defect is opgetreden.

4. De volgende kosten en werkzaamheden zijn niet gedekt onder de verzekering:

Directe of indirecte kosten die voortvloeien uit het defect waarvoor u een claim heeft ingediend en die niet de reparatie van de auto betreffen, met inbegrip van maar niet beperkt tot opslagkosten, sleepkosten, transportkosten, verblijfskosten, autohuur en compensatie voor gebruiksderving of vertraging bij het verkrijgen van onderdelen;

Dekkingsgebied

De verzekering dekt elk gedekt defect dat zich openbaart en gerepareerd wordt in Nederland en in de volgende landen in Europa:

Andorra, België, Bulgarije, Bosnië en Herzegovina, Cyprus (uitsluitend het Griekse deel), Denemarken, Duitsland, Estland, Finland, Frankrijk, Gibraltar, Griekenland, Hongarije, Ierland, IJsland, Italië, Kroatië, Letland, Liechtenstein, Litouwen, Luxemburg, Macedonië, Malta, Monaco, Nederland, Noorwegen, Oostenrijk, Polen, Portugal, Roemenië, San Marino, Servië, Slovenië, Slowakije, Spanje (inclusief de Balearen, exclusief de Canarische Eilanden), Tsjechië, Turkije (Europees deel), Verenigd Koninkrijk (Engeland, Schotland, Wales, Noord-Ierland) Zweden, Zwitserland.

Reikwijdte van de dekking

In geval van een defect tijdens de verzekeringsperiode neemt de verzekeraar, met inachtneming van alle overige polisvoorwaarden, de betalingsverplichting van de verzekeringnemer/verzekerde op zich voor de technisch noodzakelijke en daadwerkelijk gemaakte kosten in verband met het vaststellen en repareren van het defect door een Tesla Service Center, met inbegrip van alle verzekerde vervangende onderdelen.

De verzekeringnemer/verzekerde dient bij een gedekt defect geen vooruitbetaling te verrichten, tenzij het een claim buiten Nederland betreft. Tenzij een claim in eerste instantie wordt afgewezen en het defect later toch door een Tesla Service Center wordt verholpen, verricht uitsluitend de verzekeraar betalingen inzake reparatie-of vervangingskosten aan het Tesla Service Center. De verzekeringnemer/verzekerde ontvangt in beginsel geen directe betalingen voor geschatte of daadwerkelijk gemaakte reparatiekosten.

Indien de reparatiekosten voor een gedekt onderdeel de kosten voor vervanging van dat onderdeel te boven gaan, dekt de verzekering slechts de vervangingskosten.

De verzekering biedt dekking voor een bedrag van maximaal de dagwaarde minus de restwaarde van de auto ten tijde van de claim. De restwaarde is de waarde van de auto, rekening houdend met eventuele schades/defecten die aanwezig zijn op het moment dat de claim wordt ingediend. Indien de reparatie- of vervangingskosten meer bedragen dan het maximaal gedekte bedrag, wordt de auto niet gerepareerd; de verzekering wordt beëindigd en de verzekeringnemer/verzekerde ontvangt een schadevergoeding gelijk aan het verschil tussen de dagwaarde en de restwaarde van de auto. De verzekeraar behoudt zich het recht voor om de auto te laten inspecteren door een onafhankelijke organisatie (bijv. Dekra of ACE) om de restwaarde ten tijde van de claim vast te stellen.

De verzekering biedt alleen dekking voor bovenvermelde kosten. De verzekering dekt geen directe of indirecte schade/defecten als gevolg van fouten of nalatigheid bij reparatie. De verzekering dekt ook geen schade/defect als gevolg van een defect aan een niet-gedekt onderdeel.

Algemene voorwaarden

1. U hebt het recht een claim onder deze verzekering in te dienen bij elk Tesla Service Center binnen het gebied dat wordt omschreven onder het kopje ‘Dekkingsgebied’.

2. Tijdens een reparatie vervangen of gerepareerde onderdelen worden gedurende de verzekeringsperiode gedekt door deze verzekering.

3. Deze verzekering en de polis (polisblad en polisvoorwaarden) doen geen afbreuk aan uw wettelijke rechten als consument.

4. Wordt een defect verholpen? Dan kan het Tesla Service Centre naar eigen inzicht beslissen of het defecte onderdeel wordt gerepareerd of vervangen.

5. In alle gevallen gelden als kosten van onderdelen en arbeid, steeds de kosten die tussen de verzekeraar met Tesla zijn overeengekomen.

6. Een claim onder deze verzekering wordt geweigerd als u uit hoofde van een andere verzekering al een succesvolle claim hebt ingediend. Indien de waarde van uw claim hoger is dan het bedrag waarop u uit hoofde van uw andere verzekering recht hebt, kunnen wij, indien het een garantiekwestie betreft die is gedekt onder deze verzekering en niemand anders toe te rekenen is, het verschil (tot maximaal de marktwaarde van de auto) uitkeren met inachtneming van de voorwaarden en uitsluitingen in de polis.

7. Telefoongesprekken met ons kunnen worden gecontroleerd en opgenomen in het kader van personeelstraining en kwaliteitscontrole, in overeenstemming met de privacywetgeving. Deze eventuele opnamen van telefoongesprekken worden zodanig beveiligd en bewaard dat deze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden. De opnamen van telefoongesprekken worden niet langer bewaard dan strikt noodzakelijk.

8. Allianz Versicherungs-AG is de risicodrager ter zake van deze verzekering.

9. Op de polis en de uitleg ervan is Nederlands recht van toepassing en de Nederlandse rechter is exclusief bevoegd van eventuele geschillen kennis te nemen.

Gegevensbescherming

Allianz Versicherungs-Aktiengesellschaft verwerkt uw persoonsgegevens uitsluitend voor zover noodzakelijk op grond van onder meer de uitvoering van contractuele en/of wettelijke verplichtingen. Zij handelt daarbij in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU) 2016/679. Meer informatie over bijvoorbeeld de doeleinden van gegevensverwerking en de uitoefening van uw rechten, vindt u in het document “Informatie over het gebruik van uw persoonsgegevens”.

Schadebehandeling

Mocht u een reden hebben om een claim in te dienen, verzoeken wij u als volgt te handelen:

1. Neem contact op met uw lokale Tesla Service Center. Ga naar www.tesla.com voor meer informatie over uw lokale Tesla Service Center.

2. Informeer het Tesla Service Center dat met betrekking tot de auto een Tesla Verlengde Garantieverzekering is afgesloten.

3. Als de auto ten gevolge van een gedekt defect niet kan worden gebruikt, neemt u contact op met het dichtstbijzijnde Tesla Service Center dat u kan helpen. Het Tesla Service Center kan naar eigen inzicht beslissen of het de vereiste werkzaamheden op locatie kan uitvoeren of dat de auto in het Tesla Service Center moet worden gerepareerd.

4. Als de verzekering dekking biedt voor de vereiste reparatie, voert het Tesla Service Center de reparatie uit en handelt zij de claim verder voor u met de verzekeraar af.

5. Nota bene: na ontdekking dient u een defect zo snel als redelijkerwijs mogelijk schriftelijk aan het Tesla Service Center te melden, of door het Tesla Service Center schriftelijk te laten vastleggen. Reparatiewerkzaamheden worden voor u gratis uitgevoerd door gedekte gebrekkige systemen of onderdelen te vervangen of te repareren, al naar gelang de technische noodzaak. Vervangen onderdelen worden het eigendom van het Tesla Service Center dat de werkzaamheden uitvoert, of van de verzekeraar. Maak zelf geen afspraken voor reparaties, want kosten die niet vooraf zijn goedgekeurd door ons komen niet voor vergoeding in aanmerking.

Claims buiten Nederland

Tijdens de verzekeringsperiode is de verzekering maximaal 12 weken per jaar geldig buiten Nederland, maar binnen het dekkingsgebied van de verzekering. Mocht het nodig zijn buiten Nederland een claim in te dienen, dan kunt u de auto bij het dichtstbijzijnde Tesla Service Center laten repareren.

Reparaties buiten Nederland dienen binnen het dekkingsgebied te geschieden en onder de polisvoorwaarden gedekt te zijn.

U dient de volledige reparatiekosten voor te schieten. Na terugkeer in Nederland kunt u de factuur bij een Tesla Service Center in Nederland indienen. Voor zover praktisch haalbaar dient u alle vervangen onderdelen mee te nemen naar het Tesla Service Center dat uw claim in behandeling neemt. Mogelijk moeten de onderdelen worden getest voordat uw claim in behandeling wordt genomen.
Het Tesla Service Center in Nederland handelt de claim voor u af. U hoeft niet rechtstreeks contact met de verzekeraar op te nemen. Wij vergoeden de kosten die u hebt gemaakt voor zover deze voortvloeien uit een reparatie die volgens de polisvoorwaarden gedekt is.

Wij kunnen het Tesla Service Center in Nederland vragen de auto te inspecteren om te verifiëren dat de reparatie is uitgevoerd.

U dient de reparatie binnen 30 werkdagen te melden bij het Tesla Service Center in Nederland. Deze termijn gaat lopen vanaf de factuurdatum.

Opzegging

Uiteraard hopen wij dat u tevreden bent met uw verzekering. Wij kunnen ons echter voorstellen dat u deze verzekering, onder bepaalde omstandigheden, toch alsnog wilt beëindigen.

Binnen 14 dagen na ontvangst van de polis kunt u de verzekering alsnog zonder opgaaf van redenen kosteloos beëindigen. U krijgt dan de betaalde premie volledig terugbetaald. Opzegging en beëindiging zijn echter niet mogelijk als u al een claim bij ons hebt ingediend.

Na verloop van de 14 dagen bedenktijd, kunt u de verzekering uitsluitend in de volgende gevallen tussentijds beëindigen door opzegging:

- De auto is gestolen (proces-verbaal vereist).
- De auto is total loss verklaard (verzekeringsrapport vereist).
- Uw woonplaats ligt niet meer in Nederland of de auto staat niet meer op Nederlands kenteken.

In deze gevallen hebt u recht op een pro rata terugbetaling van de premie. U kunt tussentijdse beëindiging door opzegging aanvragen door rechtstreeks contact met ons op te nemen via de Allianz verzekeringsportal.

Overdracht van eigendom

In het geval uw auto wordt verkocht in de verzekeringsperiode aan een particulier, blijft de verzekering van kracht. In het geval uw auto wordt verkocht in de verzekeringsperiode aan een niet-particulier, zoals een commerciële dealer of handelaar, niet zijnde een Tesla Service Center, eindigt de verzekering automatisch. U hebt in dat geval recht op een pro rata terugbetaling van de premie voor de niet verlopen verzekeringsperiode vanaf de dag dat de auto wordt verkocht.

U kunt ons informeren over de overdracht van de eigendom van de auto via de Allianz verzekeringsportal. De bewijzen/documenten van de overdracht van de eigendom van de auto kunnen ook via de Allianz verzekeringsportal aan ons worden toegezonden. De verzekering kan niet overgaan op een andere auto dan de op het polisblad vermelde auto.

Klachtenprocedure

Wij willen u de best mogelijke dienstverlening bieden. Toch kunnen er problemen ontstaan waardoor u ontevreden bent over onze service.

Als uw klacht gaat over diensten die u uit hoofde van de verzekering hebt ontvangen staat hieronder uitgelegd hoe u een klacht kunt indienen. Wij streven ernaar uw klacht zo snel mogelijk te behandelen, en houden u op de hoogte over de voortgang van de afwikkeling van de klacht.

Hoe dient u een klacht in?

Als uw klacht gaat over diensten die u uit hoofde van de verzekering hebt ontvangen, neem dan rechtstreeks contact met ons op. Wij hebben de volgende informatie nodig om uw klacht zo snel mogelijk af te handelen:

- Uw naam en contactgegevens;
- Kenteken;
- Chassisnummer;
- Polisnummer;
- Een duidelijke beschrijving van uw klacht.

Contactgegevens van Allianz Versicherungs-AG
E-mail: garantie@allianz-warranty.com
Adres: Allianz Versicherungs-AG, c/o Allianz Warranty, 10900 Berlijn, Duitsland

Wat mag u van ons verwachten?

- Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw klacht krijgt u van Allianz Versicherungs-AG een schriftelijke ontvangstbevestiging en informatie over wie uw klacht in behandeling zal nemen.
- Deze persoon houdt u op de hoogte over voortgang van de afwikkeling van uw klacht.
- Wij streven ernaar om uw klacht binnen 40 werkdagen ontvangst op te lossen. Wij informeren u schriftelijk als wij meer tijd nodig hebben.
- Indien wij uw klacht niet binnen 40 werkdagen kunnen oplossen of u binnen die termijn nog geen definitieve reactie hebt ontvangen, nemen wij opnieuw contact met u op.

U kunt ook een klachtenprocedure beginnen bij de verzekeringsombudsman (*Ombudsmann für Versicherungen*), adres: Versicherungsombudsmann e. V., Postfach 08 06 32, 10006 Berlin, Duitsland, website www.versicherungsombudsmann.de). Wij nemen dan deel aan deze geschillenbeslechting. NB: alleen particulieren komen in aanmerking voor deze klachtenprocedure. Ook moet de klacht over een bedrag van maximaal EUR 100.000,- gaan. U hoeft zich niet neer te leggen bij het besluit van de ombudsman, ongeacht de uitkomst staat de gang naar de overheidsrechter open. Indien de ombudsman in uw voordeel beslist, zijn wij hieraan gebonden, op voorwaarde dat er een bedrag van maximaal EUR 10.000,- met de klacht gemoeid is. Als de klacht via een verzekeringsadviseur of -tussenpersoon is ingediend, kunt u bij de ombudsman terecht ongeacht de hoogte van het bedrag waar uw klacht over gaat. De ombudsman reageert op alle klachten en doet in geschikte gevallen een niet-bindend arbitragevoorstel.

U kunt ook een klacht indienen bij Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag of www.kifid.nl. Wanneer u de hulp van Kifid inschakelt ter zake van een klacht tegen een buitenlandse (niet-Nederlandse) financiële dienstverlener, dan neemt Kifid contact op met het klachteninstituut in het land van uw financiële dienstverlener, om uw klacht daar te laten behandelen. Kifid is aangesloten bij FIN-NET (Financial Dispute Resolution Network), een internationaal samenwerkingsverband van financiële klachteninstituten.

Indien u als particulier de polis elektronisch (bijv. via een website of e-mail) hebt afgesloten, kunt u het geschilbeslechtingsplatform van de Europese Commissie gebruiken om uw klacht in te dienen (website: www.ec.europa.eu/consumers/odr/). Dan wordt uw klacht doorgegeven aan de verzekeringsombudsman.

Als verzekeringsmaatschappij staan wij onder toezicht van de Duitse autoriteit voor financieel toezicht (Bundesanstalt Für Finanzdienstleistungsaufsicht), afdeling verzekeraarstoezicht, Graurheindorfer Str. 108, 53117 Bonn, Duitsland, e-mail: poststelle@bafin.de, website: www.bafin.de. U kunt ook contact opnemen met BaFin als u een klacht wilt indienen.

Het gebruik van onze klachtenprocedure of die van de ombudsman voor financiële dienstverlening is niet van invloed op uw wettelijke rechten.