



# Voorwaarden

Tijdelijke annuleringsverzekering

1 mei 2024 t/m 30 april 2025

# Inhoud

<b>1. Wat bedoelen wij met ...?</b>	<b>3</b>
<b>2. Algemeen</b>	<b>4</b>
Wie is verzekerd?	4
Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?	4
In welke landen geldt de verzekering?	4
Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?	4
<b>3. Wat verzekerd is</b>	<b>5</b>
Wat is verzekerd?	5
In welke situaties geldt de annuleringsverzekering?	5
Welke vergoedingen geven wij?	6
Wat gebeurt er als één van de verzekerden moet annuleren?	7
Kan ik een zaakwaarnemer of andere persoon meeverzekeren?	7
Kan ik mijn huisdier meeverzekeren?	7
<b>4. Wat niet verzekerd is</b>	<b>8</b>
Wat gebeurt er bij opzettelijk veroorzaakte schade?	8
In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?	8
Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?	8
<b>5. Afhandeling van schade</b>	<b>9</b>
Wat moet de verzekerde doen bij schade?	9
Hoe meldt u de schade aan ons?	9
Hoe regelen wij de schade?	9
Hoe betalen wij de schadevergoeding?	9
Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt?	10
Wanneer betalen wij de schadevergoeding?	10
Wanneer kunt u geen claim meer indienen?	10
<b>6. Premie</b>	<b>11</b>
Hoe berekenen wij uw premie?	11
Wanneer betaalt u de premie?	11
Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?	11
<b>7. Overige onderwerpen</b>	<b>12</b>
Wat is de rol van Unigarant?	12
Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?	12
Naar welk adres sturen wij informatie?	12
Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?	12
Hoe handelen wij een klacht af?	13

## 1. Wat bedoelen wij met ...?

*U vindt hier de omschrijvingen van een aantal begrippen die in deze voorwaarden voorkomen.*

### Annuleringskosten

Onder annuleringskosten verstaan wij de verschuldigde (gedeeltelijke) reissom en wijzigingskosten die de verzekerde moet betalen als hij zijn reis annuleert of wijzigt.

### Familieleden

- In de eerste graad: echtgenoot of echtgenote, levenspartner, ouders, schoonouders, stiefouders, kinderen, stiefkinderen en aangetrouwde kinderen.
- In de tweede graad: zussen en broers, schoonzussen en –broers, stiefzussen en –broers, grootouders en kleinkinderen.
- In de derde graad: overgrootouders, ooms, tantes, kinderen van broers of zussen en achterkleinkinderen.

### Fraude

Het opzettelijk misleiden van ZLM bij de totstandkoming en/of uitvoering van een verzekeringsovereenkomst met de bedoeling om onrechtmatig verzekeringsdekking, een schadevergoeding, prestatie of dienstverlening te krijgen.

### Gebeurtenis

Een onzeker voorval:

- waardoor een aanspraak op een uitkering kan ontstaan;
- dat plaatsvindt tijdens de duur van de verzekering.

Voorvallen die met elkaar verband houden, beschouwen wij als één gebeurtenis.

### Huisgenoot

Persoon die bij het bevolkingsregister op hetzelfde adres als de verzekerde staat ingeschreven.

### Molest

Gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muijerij. De exacte definitie staat in de tekst van het Verbond van Verzekeraars. Deze tekst heeft het Verbond van Verzekeraars op 2 november 1981 op de griffie van de Arrondissementsrechtbank in Den Haag gedeponneerd.

### Reissom

Het totaal van de bedragen voor de boekingen en reserveringen van het vervoer en verblijf. Kosten van reises of excursies die u tijdens uw vakantie boekt, vallen hier niet onder.

### U/uw

Verzekeringnemer, de persoon die de verzekeringsovereenkomst met ZLM Verzekeringen heeft afgesloten.

### Wij/ons

ZLM Verzekeringen, gevestigd in Goes, KvK-nummer 22 009 260 voor rekening en risico van UVM Verzekeringsmaatschappij N.V. (vergunningnummer AFM 12000595) in Hoogeveen.

### Zaakwaarnemer

Een zaakwaarnemer is een persoon die niet meereist en uw vervanger is als u afwezig bent. Bijvoorbeeld iemand die op uw woning of bedrijf past. De naam van deze persoon moet aan ons zijn doorgegeven.

## 2. Algemeen

*Dit zijn de voorwaarden van de Tijdelijke annuleringsverzekering van ZLM Verzekeringen. Deze voorwaarden maken duidelijk waarvoor u verzekerd bent en wat u van ons kunt verwachten. Bij ons staat de persoonlijke dienstverlening aan u centraal. Wij hebben de voorwaarden zo helder mogelijk opgeschreven. Heeft u toch nog vragen? Neem dan gerust contact met ons op.*

### Wie is verzekerd?

Het aantal personen dat verzekerd is staat vermeld op uw polisblad. Van personen buiten uw eigen gezin die meeverzekerd zijn, vermelden wij de namen op uw polisblad.

### Geldt de verzekering voor schade door terrorisme?

De verzekerde is beperkt verzekerd voor schade door terrorisme. Wij geven een vergoeding tot maximaal het bedrag dat wij voor dit risico ontvangen van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschade (NHT). U vindt hierover meer informatie op [www.zlm.nl/clausulebladterrorismen](http://www.zlm.nl/clausulebladterrorismen).

### In welke landen geldt de verzekering?

De annuleringsverzekering geldt voor reserveringen over de gehele wereld.

### Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?

Op uw polisblad staat op welke datum uw verzekering begint. Op het polisblad vindt u ook de datum waarop uw verzekering stopt.

### 3. Wat verzekerd is

*Met een annuleringsverzekering bent u verzekerd voor de kosten van het annuleren of tussentijds afbreken van uw reis. Er is een aantal situaties waarvoor u verzekerd bent. In dit hoofdstuk leest u daar alles over.*

#### Wat is verzekerd?

Onder annulering verstaan wij het noodzakelijk afzien van, of voortijdig beëindigen van uw reis als gevolg van een voor de verzekerde onvoorzien voorval. Met de annuleringsverzekering bent u verzekerd voor de kosten van het annuleren van uw reis.

Moest u uw vakantie tussentijds afbreken? Dan krijgt u van ons een vergoeding voor de resterende dagen van uw gereserveerde vakantie. Onder een niet-genoten vakantiedag verstaan wij een aaneengesloten periode van 24 uur tijdens de gereserveerde vakantie waarvan u geen gebruik kan maken.

U bent verzekerd voor reserveringen over de hele wereld. De annuleringsverzekering start op het moment dat u boekt en duurt tot het einde van de reis. De verzekering geldt uitsluitend voor reizen met een recreatief karakter.

#### In welke situaties geldt de annuleringsverzekering?

Wij vergoeden in onderstaande gevallen de kosten van het annuleren van uw reis:

- Er is sprake van een ernstig ongeval, ernstige ziekte of overlijden van:
  - een verzekerde;
  - een goede vriend(in) of familielid;
  - de zaakwaarnemer van een verzekerde. Deze dekking geldt alleen als de zaakwaarnemer op uw polisblad vermeld staat en u hiervoor extra premie heeft betaald;
  - een andere persoon. Deze dekking geldt alleen als deze andere persoon op uw polisblad vermeld staat en u hiervoor extra premie heeft betaald;
  - uw huisdier. Deze dekking geldt alleen als dit op uw polisblad vermeld staat en u hiervoor extra premie heeft betaald.
- De verzekerde moet onverwacht (mantel)zorg verlenen aan een ouder, partner of kind.
- De verzekerde moet een verblijf bij familie of vrienden in het buitenland afzeggen, omdat het familielid of de vriend:
  - plotseling ernstig ziek is geworden, of;
  - een ernstig ongeval heeft gehad, of;
  - overleden is.En de verzekerde heeft hierdoor geen onderdak.
- De gereserveerde accommodatie heeft schade opgelopen en is niet meer geschikt om in te verblijven.
- Na de boeking van de reis blijkt de verzekerde zwanger te zijn. Dit kan de verzekerde met een zwangerschapsverklaring aantonen.
- Bij complicaties bij de zwangerschap.
- De verzekerde kon niet of niet op tijd worden ingeënt, terwijl dit medisch noodzakelijk of verplicht is.
- De eigendommen, woning of bedrijfsgebouwen van de verzekerde zijn zo beschadigd dat hij ter plaatse aanwezig moet zijn. Hierdoor moet hij zijn reis annuleren of tussentijds terug keren. Het maakt hierbij niet uit of de verzekerde:
  - eigenaar is, of;
  - huurder is, of;
  - feitelijk de leiding heeft.
- Het eigen vervoermiddel van de verzekerde valt tijdens de heenreis uit en is niet meer te gebruiken. Het voertuig moet terug naar Nederland gebracht worden of ingevoerd worden.
- De verzekerde kan zijn eigen vervoermiddel niet meer gebruiken door een oorzaak die van buiten komt, zoals een aanrijding, diefstal of brand. Dit gebeurt binnen 30 dagen voor vertrek. Het vervoermiddel is ook niet meer op tijd te repareren. Wij vergoeden de annuleringskosten ook als het gaat om een camper, caravan of vouwwagen.
- De verzekerde wordt buiten zijn schuld onvrijwillig werkloos. De datum van werkloosheid is uiterlijk 1 maand na het einde van de geplande reis.

- Als u voor vertrek of tijdens de reis aan uw nieuwe baan begint en door uw werkgever verplicht wordt om tijdens de reisperiode aanwezig te zijn.
- De verzekerde krijgt onverwacht een huurwoning binnen 30 dagen voordat de reis begint. De verzekerde moet het officiële huurcontract laten zien.
- De verzekerde koopt een woning. De woning wordt opgeleverd of overgedragen binnen 60 dagen voor de start van de reis of in de geplande reisperiode.
- U en uw partner gaan uit elkaar. Er moet wel sprake zijn van een gezamenlijk huishouden. Dit moet worden aangetoond met een bewijs van inschrijving in de basisregistratie personen (BRP).
- De verzekerde moet een herexamen of hertentamen doen na zijn eindexamen bij een meerjarige schoolopleiding. Dit herexamen of hertentamen komt onverwacht. Uitstel tot na de reis is niet mogelijk.
- De verzekerde kan onverwacht geen visum krijgen. Dit geldt niet als de verzekerde (of zijn vertegenwoordiger) het visum te laat heeft aangevraagd.
- Een reisgenoot de reis annuleert vanwege een gebeurtenis die onder deze verzekering zou vallen als hij bij ons een annuleringsverzekering had. Wij vergoeden de annuleringskosten van onze verzekerde als:
  - hij door het afhaken van zijn reisgenoot alleen zou moeten reizen;
  - hij en de reisgenoot samen heen en terug zouden reizen;
  - de annuleringsverzekering van de reisgenoot de kosten van onze verzekerde niet vergoedt.
 Met verzekerde worden in dit geval alle personen bedoeld die in het bevolkingsregister op hetzelfde adres staan ingeschreven en in gezinsverband samenwonen.
- Verlies of diefstal van uw reisdocumenten binnen 24 uur voor vertrek. Dit geldt alleen als de reisdocumenten niet onbeheerd zijn achtergelaten en als niet direct vervangende reisdocumenten te krijgen zijn. De verzekerde moet direct aangifte bij de politie doen.
- Bij het onvoorzien uitvallen van één van de onderdelen van een samengestelde reis. U heeft recht op vergoeding van de andere onderdelen van de samengestelde reis. Met een samengestelde reis bedoelen wij een reis die bestaat uit losse onderdelen die afzonderlijk van elkaar geboekt zijn, zoals een vliegticket en een hotel. Deze dekking geldt alleen als de verhuurder of reisorganisatie de kosten niet vergoedt en er niet voor vervanging kan worden gezorgd, zodat de reis niet kan worden gemaakt. Deze dekking geldt alleen als dit op uw polisblad vermeld staat en u hiervoor extra premie heeft betaald.

### Welke vergoedingen geven wij?

Wij vergoeden tot maximaal de op het polisblad genoemde reissom:

- de annuleringskosten die de verzekerde na annulering moet betalen.
- de schade bij het tussentijds afbreken van de reis. Wij vergoeden deze schade naar evenredigheid.
- de schade bij een onvoorziene ziekenhuisopname van de verzekerde (minimaal één nacht). Wij vergoeden deze schade naar evenredigheid. Deze vergoeding geldt voor:
  - de opgenomen verzekerde, en;
  - de meereizende familieleden in de eerste en tweede graad die op de polis zijn genoemd, en;
  - een andere meereizende verzekerde.
- de schade voor de verzekerde en eventueel één begeleider, als het medisch onverantwoord is om de geboekte rondreis te vervolgen. Wij vergoeden deze schade naar evenredigheid.
- de kosten van het omboeken van de reis naar een latere datum om zo te voorkomen dat de hele reis geannuleerd moet worden;
- de verhoging van de oorspronkelijke reissom bij gedeeltelijke annulering van de reis. Wij vergoeden maximaal de volledige annuleringskosten;
- de extra reiskosten van verzekerde omdat hij op medisch advies met een ander vervoermiddel dan gepland reist naar zijn vakantiebestemming;

- de schade door vertraging tijdens de heenreis of bij aankomst op de vakantiebestemming. Het gaat om een vertraging met een:
  - boot;
  - bus;
  - trein;
  - of vliegtuig.De oorzaak van de vertraging is gelegen buiten de wil van de verzekerde zelf en zijn reis- of vervoersorganisatie. Wij vergoeden de schade voor:
  - één dag bij een vertraging van 8 tot 20 uur;
  - twee dagen bij een vertraging van 20 tot 32 uur;
  - drie dagen bij een vertraging van meer dan 32 uur.

#### **Wat gebeurt er als één van de verzekerden moet annuleren?**

Als één van de verzekerden voor vertrek om een verzekerde reden moet annuleren, dan mogen ook de verzekerde gezinsleden annuleren. Als de verzekerden geen gezin vormen, dan vergoeden wij de annuleringskosten voor maximaal 4 verzekerden, of 4 verzekerde gezinnen.

Bij af- of onderbreking van de reis vergoeden wij de schade voor alle verzekerden die tot een gezin behoren. Daarnaast vergoeden wij ook de schade voor maximaal 1 extra gezin. Wij vergoeden de schade dan altijd naar evenredigheid.

#### **Kan ik een zaakwaarnemer of andere persoon meeverzekeren?**

U kunt een zaakwaarnemer of andere persoon meeverzekeren op uw annuleringsverzekering. U betaalt hiervoor een extra premie. De kosten van het annuleren van uw reis als gevolg van overlijden, ernstige ziekte of een ongeval van deze persoon of zijn/haar familielid in de eerste graad zijn dan verzekerd.

#### **Kan ik mijn huisdier meeverzekeren?**

U kunt uw huisdier meeverzekeren op uw annuleringsverzekering. U moet hiervoor een extra premie betalen. Onder uw huisdier verstaan wij uw hond, kat of paard.

De kosten van het annuleren van uw reis als gevolg van overlijden, een levensbedreigende ziekte of ernstige verwondingen na een ongeval van uw huisdier zijn dan verzekerd. De ernst van de ziekte of verwondingen of het overlijden moet u aantonen met een schriftelijke verklaring van een dierenarts. Daarnaast moet u bij annulering een kopie van een identiteitsbewijs en de inentingskaart van uw huisdier opsturen.

## 4. Wat niet verzekerd is

*Deze verzekering dekt veel redenen van annulering. Maar wij vergoeden niet alles. Hier leest u wat niet gedekt is.*

### Wat gebeurt er bij opzettelijk veroorzaakte schade?

Niet verzekerd is schade die de verzekerde met opzet of door roekeloosheid heeft veroorzaakt of verergerd. Dit geldt ook als de schade al dan niet met stilzwijgende toestemming van de verzekerde is veroorzaakt of verergerd. Als verzekerde handelt u roekeloos als u zich buitengewoon onvoorzichtig gedraagt of iets nalaat, waardoor de kans groot is dat er schade ontstaat en u dat wist of redelijkerwijs had moeten weten.

### In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?

De verzekering biedt in de volgende gevallen geen dekking:

- De schade is veroorzaakt doordat de verzekerde of een belanghebbende zich roekeloos heeft gedragen. Het maakt niet uit of dat bewust of onbewust is gebeurd.
- De schade is veroorzaakt door merkelijke schuld van de verzekerde of een belanghebbende. Het maakt niet uit of dat bewust of onbewust is gebeurd.
- De schade houdt verband met of is het gevolg van overmatig alcoholgebruik van verzekerde of de verzekerde was onder invloed van een bedwelmend of opwekkend middel.
- De schade bestaat uit gederfde inkomsten.
- De schade ontstaat door een reden die niet genoemd is in hoofdstuk 3.
- Schade door onlusten waarbij mensen proberen het gezag omver te werpen. Hierbij worden vuurwapens gebruikt
- Schade door een ziekte, aandoening of afwijking die de verzekerde al had. Hetzelfde geldt voor een familielid in de eerste of tweede graad of voor een huisgenoot. Deze uitsluiting geldt alleen als u niet binnen 7 dagen na de boekingsdatum deze verzekering afgesloten heeft.
- De schade komt door molest.
- De schade komt door een atoomkernreactie. Het maakt niet uit hoe deze reactie is ontstaan.

### Wanneer is er wel dekking, maar geen recht op uitkering?

Er is geen recht op een uitkering:

- als de verzekerde fraude pleegt. Behalve dat wij geen uitkering doen, kunnen wij ook andere maatregelen nemen, zoals:
  - tussentijdse beëindiging van de verzekering en eventuele andere verzekeringen bij ons. Wij beëindigen de verzekeringen 14 dagen na de verzenddatum van de brief waarin wij u dit doorgeven;
  - een melding plaatsen in het Centraal Informatie Systeem (CIS) van de verzekeringsmaatschappijen;
  - terugeisen van de uitbetaalde schadevergoeding inclusief de kosten die wij gemaakt hebben voor het onderzoek naar de toedracht;
  - aangifte doen bij de politie.
- als de verzekerde zich niet houdt aan zijn verplichtingen in deze voorwaarden en daarmee onze belangen schaadt.



## 5. Afhandeling van schade

*Bij een schade wilt u natuurlijk dat alles zo snel mogelijk in orde komt. Dat willen wij ook. Daarom heeft de verzekerde een aantal verplichtingen. Het is bijvoorbeeld heel belangrijk om de schade zo snel mogelijk bij ons te melden. Wij kunnen de schademelding dan op een goede manier afhandelen.*

### Wat moet de verzekerde doen bij schade?

De verzekerde moet zich aan een aantal verplichtingen houden. Deze verplichtingen zijn:

- Neem zo snel mogelijk contact met ons op.
- Probeer te voorkomen dat de schade verder uitbreidt en volg onze aanwijzingen op.
- Geef ons zo snel mogelijk alle belangrijke gegevens en werk goed mee.
- Doe niets wat onze belangen kan schaden.
- Zorg ervoor dat u kunt bewijzen of aannemelijk kunt maken dat u schade heeft en hoe groot de schade is.
- Laat ons weten welke andere verzekering de schade misschien ook verzekert.

### Hoe meldt u de schade aan ons?

U geeft de schade binnen 14 dagen aan ons door met behulp van het Schadeaangifteformulier Annuleringsverzekering. U kunt dit formulier bij ons krijgen.

U stuurt, indien van toepassing, een aantal bijlagen bij dit formulier mee:

- de nota van de annuleringskosten;
- het boekingsbewijs of de reserveringsfactuur.

### Hoe regelen wij de schade?

Wij regelen de schade en stellen het schadebedrag vast in overleg met u en/of de tegenpartij. Als het nodig is, schakelen wij een expert in.

Bent u het oneens met het schadebedrag dat onze expert vaststelt? Dan kunt u ook een eigen expert de schade laten vaststellen.

Zijn beide experts het niet met elkaar eens over de schade? Dan benoemen zij samen een derde expert. Deze doet een bindende uitspraak. Hij moet het schadebedrag binnen de grenzen van de door de 2 experts vastgestelde bedragen vaststellen.

De kosten van uw expert vergoeden wij in ieder geval tot de kosten voor onze eigen expert. Als de kosten van de contra-expert meer bedragen dan de kosten van onze eigen expert, dan vergoeden wij de hogere kosten als deze redelijk zijn. Zowel wij als u betalen de helft van de kosten van de derde expert.

Wij kunnen afwijken van het schadebedrag dat de experts hebben vastgesteld, als wij, u en/of een verzekerde kunnen bewijzen dat er:

- onjuiste gegevens zijn gebruikt, of;
- rekenfouten zijn gemaakt.

### Hoe betalen wij de schadevergoeding?

Wij betalen de schadevergoeding aan:

- u als verzekeringnemer, of;
- uw reisbureau als dit bureau daar om vraagt. U kunt hiertegen geen bezwaar maken.

Zodra vastgesteld is dat de schade gedekt is en de hoogte van de schadevergoeding door ons is vastgesteld, maken wij de schadevergoeding over. Wij maken het bedrag alleen over op een Nederlands rekeningnummer dat de verzekerde heeft doorgegeven.

**Wat gebeurt er als ook een andere verzekering de schade dekt?**

Is er ook een andere verzekering of voorziening waarop de verzekerde een vergoeding kan krijgen? Dan wordt de schade verrekend met deze vergoeding. Dit geldt ook als de andere verzekering alleen dekking biedt als onze verzekering niet zou hebben bestaan.

**Wanneer betalen wij de schadevergoeding?**

Wij betalen de schadevergoeding binnen 14 dagen nadat wij de schade hebben vastgesteld. Wij maken het bedrag alleen over op een Nederlands rekeningnummer dat de verzekerde heeft doorgegeven.

**Wanneer kunt u geen claim meer indienen?**

De wettelijke regels van verjaring zijn van toepassing. Dit staat in artikel 7:942 van het Burgerlijk Wetboek. Wijzen wij uw aanvraag voor een schadevergoeding af en hebben wij u dat schriftelijk laten weten? Na 3 jaar vervalt uw recht om een schadeclaim in te dienen.

## 6. Premie

*Voor de premie ontvangt u van ons een factuur. U moet de premie dan binnen 30 dagen betalen.*

### Hoe berekenen wij uw premie?

Wij berekenen uw premie aan de hand van de gegevens die op uw polisblad staan. Verandert één van deze gegevens? Dan kan ook de premie wijzigen.

### Wanneer betaalt u de premie?

U betaalt de premie en de bijbehorende assurantiebelasting vooruit. U moet dit doen binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur.

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

Voor het betalen van de premie heeft u 21 dagen de tijd na ontvangst van de factuur. Heeft u daarna nog niet betaald, dan wordt er vanaf de ingangsdatum geen enkele dekking verleend. Wij hoeven u niet eerst in gebreke te stellen. Als wij de premie langs de gerechtelijke weg bij u moeten innen, zijn alle bijkomende kosten voor uw rekening.

U bent verplicht de premie alsnog te betalen, inclusief rente en incassokosten. U bent weer verzekerd vanaf 1 dag na de ontvangst van de verschuldigde premie. Maar alleen als de verzekering door ons nog niet is beëindigd. Heeft zich een gebeurtenis voorgedaan tijdens de periode dat er geen dekking was? Hiervoor is dan geen dekking, ook niet als u de premie alsnog heeft voldaan.

## 7. Overige onderwerpen

*Hier vindt u informatie over een aantal uiteenlopende onderwerpen. Zoals de bescherming van de privacy van de verzekerde. Wij vinden dat heel belangrijk en gaan zorgvuldig met persoonsgegevens om.*

### Wat is de rol van Unigarant?

Wij bieden de Unigarant annuleringsverzekering aan onder de naam ZLM Tijdelijke annuleringsverzekering. Wij hebben van Unigarant Verzekeringen een volmacht gekregen. De voorwaarden zijn van ons, u ontvangt een polisblad van ons en wij ontvangen de premie. Unigarant behandelt de schades.

### Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?

Voor uw annuleringsverzekering geldt het Nederlands recht.

### Naar welk adres sturen wij informatie?

Wij sturen onze mededelingen naar het meest recente adres dat wij van u hebben. Bent u verhuisd? Geef dan direct uw nieuwe adresgegevens aan ons door.

### Hoe gaan wij om met persoonsgegevens?

Als u een verzekering bij ons aanvraagt of wijzigt, vragen wij u om persoonsgegevens en andere gegevens. Wij gaan zorgvuldig met deze gegevens om. Wij gebruiken de gegevens voor het:

- afsluiten en uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst;
- uitvoeren van marketingactiviteiten;
- uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken;
- waarborgen van de veiligheid en integriteit van de financiële sector, onze organisatie, medewerkers en klanten;
- maken van statistische analyses;
- voldoen aan wettelijke verplichtingen.

Stelt u geen prijs op informatie over onze producten of deelname aan klanttevredenheidsonderzoeken?

U heeft de volgende mogelijkheden om dit aan ons door te geven:

- per mail: [info@zlm.nl](mailto:info@zlm.nl)
- per post: ZLM Verzekeringen, antwoordnummer 172, 4460 VB Goes
- telefonisch: 0113 - 238 880

Om een verantwoord acceptatie-, risico- en fraudebeleid te kunnen voeren, kunnen wij persoonsgegevens raadplegen bij en doorgeven aan de Stichting CIS in Den Haag. CIS is de afkorting van het Centraal Informatie Systeem van in Nederland werkzame verzekeringsmaatschappijen. Doelstelling van de verwerking van persoonsgegevens bij Stichting CIS is voor verzekeraars en gevolmachtigd agenten risico's te beheersen en fraude tegen te gaan. Hiervoor geldt het privacyreglement van de Stichting CIS. U vindt hierover meer informatie op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

Bij de verwerking van persoonsgegevens houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars. U vindt deze code op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl). U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars: Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, tel. 070 - 333 85 00.

### Hoe handelen wij een klacht af?

Heeft een verzekerde een klacht over de uitvoering van deze verzekering?

In de klachtenregeling van ZLM leest u, hoe u dit kunt doen. De klachtenregeling vindt u op [www.zlm.nl/over-zlm/klachtenbehandeling](http://www.zlm.nl/over-zlm/klachtenbehandeling).

U heeft de volgende mogelijkheden om een klacht in te dienen:

- via internet: [www.zlm.nl/klacht-doorgeven](http://www.zlm.nl/klacht-doorgeven)
- per mail: [klachtenbehandeling@zlm.nl](mailto:klachtenbehandeling@zlm.nl)
- per post: ZLM Verzekeringen, t.a.v. klachtenbehandeling, antwoordnummer 172, 4460 VB Goes
- telefonisch: 0113 - 238 080

Is de verzekerde niet tevreden over onze afhandeling van zijn klacht? Dan kan de verzekerde contact opnemen met het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag telefoon 070 - 333 89 99. U vindt hierover meer informatie op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl). De verzekerde kan er ook voor kiezen de zaak voor te leggen aan de burgerlijke rechter.





