

VERZEKERING

# BEOBANK FAMILIALE VERZEKERING



ALGEMENE VOORWAARDEN

(Ref. 16 52 28 - versie 06/2023)

**ACM**  
insurance

Het document dat u nu raadpleegt, zijn de Algemene Voorwaarden van uw polis Beobank Familiale Verzekering.

Samen met de Bijzondere Voorwaarden vormen zij uw verzekeringscontract.

Wij raden u aan deze Algemene Voorwaarden aandachtig te lezen.

Voor een beter begrip worden technische termen gedefinieerd in het hoofdstuk Definities.

Vanuit onze bekommernis om u een optimale dienstverlening te bieden, staan wij steeds tot uw beschikking.

- Bij een schadegeval in het kader van deze verzekeringspolis kan u bellen naar de dienst Constatel op het nummer 02 405 17 45 om uw aangifte te doen.
- Voorts kan u ook zelf online een aangifte indienen in uw persoonlijke klantenzone op de website [www.beobank.be](http://www.beobank.be) of via de applicatie Beobank Mobile.
- Voor elk verzekeringsprobleem of elke vraag met betrekking tot uw verzekeringscontract kan u zich richten tot uw verzekeringsadviseur.

# INHOUDSTAFEL

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DEFINITIES</b> .....   | <b>5</b>  |
| <b>VOORWERP EN WAARBORG VAN DE OVEREENKOMST</b> .....             | <b>6</b>  |
| A. Definitie en voorwerp van de overeenkomst.....                 | 6         |
| B. Waar bent u verzekerd? .....                                   | 6         |
| <b>DE WAARBORG FAMILIALE BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID</b> .....  | <b>6</b>  |
| <b>A. VOORWAARDEN VAN DE WAARBORG</b> .....                       | <b>7</b>  |
| 1. Verzekerde personen.....                                       | 7         |
| 2. Basiswaarborg .....  | 7         |
| 3. Bijzondere gevallen van dekking.....                           | 7         |
| 4. Optionele dekkingsuitbreiding « eigenaar paardachtigen » ..... | 9         |
| 5. Uitsluitingen.....   | 9         |
| <b>B. SPECIFIEKE BEPALINGEN M.B.T. DE SCHADEVERGOEDING</b> .....  | <b>10</b> |
| 1. Tenlasteneming .....   | 10        |
| 2. Dading - leiding van gedingen .....                            | 10        |
| 3. Eigen recht van de benadeelde derde .....                      | 10        |
| 4. Subrogatie - Verhaalsrechten van de verzekeraar .....          | 10        |
| 5. Vrijstelling.....  | 11        |
| 6. Reddingskosten .....   | 11        |
| <b>DE WAARBORG FAMILIALE RECHTSBIJSTAND</b> .....                 | <b>11</b> |
| <b>A. VOORWAARDEN VAN DE WAARBORG</b> .....                       | <b>11</b> |
| 1. Voorwerp van de waarborg.....                                  | 11        |
| 2. Uitsluitingen.....   | 12        |
| <b>B. SPECIFIEKE BEPALINGEN M.B.T. DE SCHADEVERGOEDING</b> .....  | <b>13</b> |
| 1. Omschrijving van derden .....                                  | 13        |
| 2. Omschrijving van het schadegeval.....                          | 13        |
| 3. Omschrijving van de dienst rechtsbijstand .....                | 13        |
| 4. Ten laste genomen kosten .....                                 | 13        |
| 5. Leiding van het geding.....                                    | 14        |
| 6. Vrije keuze van advocaat of expert.....                        | 14        |
| 7. Belangenconflicten.....  | 14        |
| 8. Objectiviteitsclausule.....                                    | 14        |
| 9. Omvang van de waarborg in de tijd .....                        | 15        |
| 10. Indeplaatsstelling.....                                       | 15        |
| <b>GEMEENSCHAPPELIJKE UITSLUITINGEN</b> .....                     | <b>15</b> |
| <b>UW VERPLICHTINGEN BIJ EEN SCHADEGEVAL</b> .....                | <b>15</b> |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DE LEVENSDUUR VAN HET CONTRACT</b> .....                                       | <b>16</b> |
| <b>A. TOTSTANDKOMING EN DUUR VAN HET CONTRACT</b> .....                           | <b>16</b> |
| <b>B. VERKLARINGEN BIJ AFSLUITEN VAN HET CONTRACT</b> .....                       | <b>17</b> |
| <b>C. VERKLARINGEN IN DE LOOP VAN HET CONTRACT</b> .....                          | <b>17</b> |
| <b>D. ANDERE VERZEKERINGEN</b> .....  | <b>18</b> |
| <b>E. PREMIE</b> .....  | <b>18</b> |
| 1. Betalingsmodaliteiten.....   | 18        |
| 2. Gevolgen van de niet-betaling van de premie .....                              | 18        |
| 3. Opsplitsen van de premie.....  | 19        |
| 4. Administratieve kosten.....  | 19        |
| 5. Aanpassingen van de tariefvoorwaarden .....                                    | 19        |
| <b>F. INDEXATIE</b> .....   | <b>19</b> |
| <b>G. OVERLIJDEN VAN DE VERZEKERINGNEMER</b> .....                                | <b>20</b> |
| <b>H. OPZEGGING</b> .....   | <b>20</b> |
| 1. Door u.....  | 20        |
| 2. Door ons .....   | 20        |
| 3. Wijzen van opzegging.....  | 20        |
| <b>I. VERJARING</b> .....   | <b>21</b> |
| <b>J. FRAUDE</b> .....  | <b>21</b> |
| <b>BEPALINGEN BETREFFENDE DE VERKOOP OP AFSTAND</b> .....                         | <b>21</b> |
| <b>A. PRECONTRACTUELE INFORMATIE IN HET KADER VAN DE VERKOOP OP AFSTAND</b> ..... | <b>21</b> |
| <b>B. HERROEPINGSRECHT</b> .....  | <b>21</b> |
| <b>C. INGANGSDATUM VAN HET CONTRACT</b> .....                                     | <b>22</b> |
| <b>DIVERSE BEPALINGEN</b> .....   | <b>22</b> |
| <b>A. TOEPASSELIJK RECHT</b> .....  | <b>22</b> |
| <b>B. VERWIJZINGEN NAAR WETTELIJKE EN REGLEMENTAIRE BEPALINGEN</b> .....          | <b>22</b> |
| <b>C. BEVOEGDE RECHTBANK</b> .....  | <b>22</b> |
| <b>D. TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEIT</b> .....                                       | <b>22</b> |
| <b>E. KENNISGEVINGEN EN MEDEDELINGEN</b> .....                                    | <b>22</b> |
| <b>F. BESCHERMING VAN UW PERSOONSGEGEVENS</b> .....                               | <b>23</b> |
| 1. De bescherming van uw persoonsgegevens.....                                    | 23        |
| 2. De rechten waarover u beschikt.....  | 25        |
| 3. Bezoek van de lokalen en website van ACM Belgium NV.....                       | 25        |
| <b>G. KLACHTDIENST</b> .....  | <b>25</b> |

## DEFINITIES

Voor de interpretatie en toepassing van uw waarborgen, dient er te worden verwezen naar de volgende definities die zowel toepasselijk zijn op de Algemene Voorwaarden als op de Bijzondere Voorwaarden van uw contract.

**Buitencontractuele aansprakelijkheid:** de aansprakelijkheid die een verzekerde kan oplopen op grond van de artikelen 1382 tot en met 1386bis oud Burgerlijk Wetboek en uit soortgelijke bepalingen van buitenlands recht.

**Consumptieprijsindex:** de consumptieprijsindex, de basisindex zijnde deze van december 1983, ofwel 119,64 (basis 100 in 1981).

**Derden:** iedere andere persoon dan de verzekerde.

**Dronkenschap:** intoxicatie voortvloeiend uit alcohol, die een stoornis in het reactievermogen van het zenuwstelsel en de motorische coördinatie veroorzaakt.

**Huisdieren:** honden, katten, knaagdieren, pluimvee en vissen waarvan het bezit wettelijk is toegelaten. Schapen, runderen en geiten voor zover het totale aantal dieren niet meer dan 5 bedraagt. Worden niet gedekt: de huisdieren die deel uitmaken van een teelt of bestemd zijn voor verkoop.

**Immateriële gevolgschade:** alle andere dan lichamelijke of materiële schade, bestaande uit kosten en geldelijk verlies van eender welke aard en die het directe gevolg is van de gedekte lichamelijke of materiële schade.

**Lichamelijke schade:** iedere inbreuk op de fysieke integriteit van personen.

**Materiële schade:** de vernietiging, beschadiging van een goed en/of de aantasting van de fysieke integriteit van dieren.

**Ongeval:** in de zin van de aansprakelijkheidsverzekering: iedere plotse, onvoorzienbare en aan het slachtoffer of aan de beschadigde zaak externe gebeurtenis, die aan de basis ligt van de lichamelijke, materiële en immateriële schade.

**Privéleven:** alle feiten, handelingen of nalatigheden, met uitzondering van deze die voortvloeien uit een beroepsactiviteit.

**Schadegeval:** de gebeurtenis die mogelijk de toepassing van de waarborg van het contract met zich mee kan brengen.

**Terrorisme:** een clandestien georganiseerde actie of dreiging van actie met ideologische, politieke, etnische of religieuze bedoelingen, individueel of door een groep uitgevoerd, waarbij geweld wordt gepleegd op personen of de economische waarde van een materieel of immaterieel goed geheel of gedeeltelijk wordt vernield, ofwel om indruk te maken op het publiek, een klimaat van onveiligheid te scheppen of de overheid onder druk te zetten, ofwel om het verkeer of de normale werking van een dienst of een onderneming te belemmeren.

**Verhaal van derden:** de aansprakelijkheid die de verzekerde oploopt krachtens artikelen 1382 tot en met 1386bis oud Burgerlijk Wetboek voor schade aan goederen veroorzaakt door een verzekerd schadegeval die zich uitstrekt tot goederen die eigendom zijn van derden, met inbegrip van gasten.

**Verzekeraar/wij/ons:** ACM Belgium NV, Koning Albert II-laan 2 te 1000 Brussel, BTW BE 0428.438.211 RPR Brussel, IBAN BE43 3101 9596 0601, BIC: BBRUBRBB ; verzekeringsonderneming erkend om de volgende takken te beoefenen 1a, 2, 3, 8, 9, 10a, 13, 16 en 17 onder codenummer 0964.

**Verzekerde/u/uw:** de verzekeringnemer, de bij hem inwonende personen, zijn personeel in de uitoefening van hun taken, zijn lasthebbers en vennoten in de uitoefening van hun taken alsook elke andere persoon gedefinieerd en aangeduid in de Algemene Voorwaarden en in de Bijzondere Voorwaarden.

**Verzekeringnemer:** de fysieke persoon die het contract heeft onderschreven.

**Verzekeringsfraude:** het gegeven een verzekeringsmaatschappij te misleiden bij de afsluiting van een verzekeringsovereenkomst of gedurende de duur ervan, of bij de aangifte of de behandeling van een schadegeval, met de bedoeling om een verzekeringswaarborg of verzekeringsvergoeding te bekomen.

**Vrijstelling:** de som die u bij elk schadegeval te uwen laste neemt.

## **VOORWERP EN WAARBORG VAN DE OVEREENKOMST**

### **A. DEFINITIE EN VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST**

De overeenkomst wordt in gemeenschappelijk akkoord gesloten tussen u en ons. Het omvat de Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden die gelden en die hierbij gevoegd zijn.

De overeenkomst heeft tot voorwerp het waarborgen van uw aansprakelijkheid tegen de hierna omschreven risico's, en dit met betrekking tot uw hoedanigheid van verzekerde en de onderschreven waarborgen zoals vermeld in de Bijzondere Voorwaarden.

### **B. WAAR BENT U VERZEKERD?**

De waarborgen zijn van toepassing:

- uit hoofde van de « Familiale Burgerlijke Aansprakelijkheid »: in de hele wereld;
- uit hoofde van de « Familiale Rechtsbijstand »: uitsluitend voor ongevallen in België.

## **DE WAARBORG FAMILIALE BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID**

De hierna gedefinieerde waarborgen worden u verleend indien zij worden vermeld in de Bijzondere Voorwaarden en binnen de bepalingen en beperkingen die hierbij worden vermeld.

# A. VOORWAARDEN VAN DE WAARBORG

## 1. Verzekerde personen

- 1° Uzelf, als verzekeringnemer, voor zover u uw hoofdverblijfplaats in België heeft;
- 2° Uw echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner;
- 3° Alle bij de verzekeringnemer inwonende personen met inbegrip van de leerlingen en studenten die, om studieredenen, buiten uw hoofdverblijfplaats verblijven.  
Zijn eveneens verzekerd: alle voornoemde personen wanneer ze tijdelijk, elders verblijven wegens hun werk of een reis, omwille van professionele redenen, gezondheidsredenen of in het kader van een buitenlandse missie voor een niet-gouvernementele organisatie;
- 4° Huispersoneel en de gezinshulp wanneer zij handelen in uw privé-dienst;
- 5° De personen die buiten elke beroepsactiviteit belast zijn met het al dan niet kosteloze toezicht op:  
- uw inwonende kinderen;  
- de in de waarborg begrepen dieren die toebehoren aan elke persoon die bij u inwoont voor zover hun aansprakelijkheid in het gedrang komt omwille van dit toezicht;
- 6° De minderjarige kinderen van derden wanneer zij onder het occasionele en niet-professionele toezicht staan van een verzekerde.

## 2. Basiswaarborg

Wij dekken, binnen de grenzen zoals aangegeven in de Bijzondere Voorwaarden, de buitencontractuele aansprakelijkheid die u kunt oplopen door schade te hebben veroorzaakt aan derden in het kader van uw privéleven.

Wij dekken eveneens de incidentele hinder uit nabuurschap, namelijk de materiële of lichamelijke schade ten gevolge van een plotse en onvoorzienbare gebeurtenis veroorzaakt door het gebouw en die aanleiding geeft tot schadevergoeding op basis van artikel 3.101 van het nieuw Burgerlijk Wetboek.

## 3. Bijzondere gevallen van dekking

Binnen de grenzen bepaald in de Bijzondere Voorwaarden dekken wij verder ook:

### 1° Kinderopvang

Wanneer u niet-professioneel toezicht houdt op kinderen van derden, dekken wij zowel de schade veroorzaakt door de opgevangen kinderen als de schade veroorzaakt aan de opgevangen kinderen.

### 2° Huispersoneel

De schade die u hebt veroorzaakt aan leden van het huispersoneel en aan gezinshulpen, onverminderd de bepalingen voorzien in de arbeidsongevallenwet van 10 april 1971.

Deze waarborg ontslaat de werkgever dus niet van de verplichting om een verzekeringscontract af te sluiten, overeenkomstig de voornoemde wettelijke bepalingen.

### 3° Huisdieren

De schade veroorzaakt door huisdieren waarvan u eigenaar of bewaker bent. Wij nemen eveneens ten laste de schade veroorzaakt door de rijpaarden waarvan u bewaker bent, evenals de schade veroorzaakt door een privé-bijenkweek.

**De schade veroorzaakt door de rijpaarden waarvan de verzekerde eigenaar is wordt**

**evenwel niet gedekt, behalve in geval van onderschrijving van de optie « Burgerlijke Aansprakelijkheid Eigenaar van Paardachtigen ».**

#### **4° De onroerende goederen en de inhoud**

De schade veroorzaakt door:

- 1) de gebouwen of delen van gebouwen en hun inhoud die uw hoofdverblijfplaats of tweede verblijfplaats uitmaken en waarvan u voor uw persoonlijk gebruik eigenaar of huurder bent, met uitzondering van de gebouwen gebruikt voor de opslag of de verkoop van goederen;
- 2) de gebouwen of delen van gebouwen en hun inhoud gebruikt door verzekerde leerlingen of studenten in het kader van hun studies;
- 3) de lokalen die uw hoofdverblijfplaats of tweede verblijfplaats uitmaken alsook hun inhoud, en die u gebruikt voor de persoonlijke uitoefening van een handelsactiviteit die geen afzet of opslag van waren met zich meebrengt;
- 4) de gebouwen of delen van gebouwen in opbouw, heropbouw of aanpassing, bestemd om uw hoofdverblijfplaats of tweede verblijfplaats te worden en/of die van uw echtgeno(o)t(e) of samenwonende partner;
- 5) de niet-bebouwde terreinen waarvan u eigenaar bent, voor zover deze een oppervlakte van 5 hectaren niet overschrijden.

#### **5° Verplaatsingen**

De waarborg komt u toe voor schade die u veroorzaakt tijdens verplaatsingen, zelfs professionele, uitgevoerd als onder andere voetganger, eigenaar, houder of gebruiker van fietsen of motorrijtuigen die niet onderworpen zijn aan de verzekeringsverplichting ingevolge de wetgeving betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering voor motorrijtuigen, alsook als passagier van om het eender welk voertuig (met uitzondering van de gevallen van aansprakelijkheid bedoeld door de Belgische of buitenlandse wet met betrekking tot de verplichte verzekering motorrijtuigen).

Wat motorrijtuigen te land of spoorrijtuigen betreft waarvoor een wettelijk verplichte inschrijving en verzekering gelden, is de waarborg slechts van toepassing op de schade veroorzaakt aan derden door de verzekerden, indien zij alvorens de wettelijke vereiste leeftijd te hebben bereikt, zo een rijtuig besturen zonder medeweten van de ouders, de houder of de personen die het voertuig in bewaring hebben.

Dit betreft evenwel geen waarborg toegekend in overeenstemming met de wet van 21 november 1989 betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen.

Wij dekken eveneens de schade die u veroorzaakt aan het gebruikte voertuig voor zover dat het toebehoort aan een derde en indien het werd bestuurd zonder zijn medeweten.

De waarborg komt u eveneens toe voor de schade veroorzaakt door:

- motoraangedreven werktuigmachines gebruikt voor privédoeleinden op een privéterrein;
- het gebruik van zeilboten die 300 kg niet te boven gaan of door motorboten van maximaal 10 Pk DIN.

#### **6° Reizen, vakantiewoningen en privéfeesten**

Wij verzekeren uw burgerlijke aansprakelijkheid voor materiële schade en immateriële gevolgschade voortvloeiend uit een brand, een ontploffing of waterschade ter gelegenheid van:

- een reis of een verblijf van minder dan drie maanden;



- een privéfeest in een geleend lokaal of gehuurd voor minder dan drie dagen.

**Deze bepalingen vinden in geen enkel geval toepassing voor wat betreft uw tweede verblijven.**

#### **7° Vrijwillige bijstand van derden**

De schade geleden door een derde ten gevolge van vrijwillige bijstand die hij zou hebben geleverd aan verzekerden wordt gedekt zonder dat dit de aansprakelijkheid van deze laatsten met zich meebrengt.

Deze waarborg geldt zelfs wanneer u niet aansprakelijk bent ten aanzien van de benadeelde derde. Wij komen tussen in de mate dat de benadeelde persoon geen schadevergoeding kan bekomen van een andere overheids- of particuliere instelling of van een andere verzekering.

#### **4. Optionele uitbreiding van de waarborg burgerlijke aansprakelijkheid « eigenaar paardachtigen »**

Wanneer dit vermeld is in de Bijzondere Voorwaarden, komt de waarborg Familiale Burgerlijke Aansprakelijkheid u toe voor de schade veroorzaakt door paardachtigen waarvan u eigenaar bent.

In geval van het uitlenen van een dier ten kosteloze titel, wordt de waarborg uitgebreid tot de persoonlijke aansprakelijkheid die de lener kan oplopen omwille van schade veroorzaakt aan derden door het dier dat aan hem werd uitgeleend.

Zijn evenwel niet verzekerd:

- de ongevallen veroorzaakt door de paardachtige(n) bij hun deelname aan wedstrijden of tijdens trainingen;
- de burgerlijke aansprakelijkheid die de verzekerde kan oplopen in diens hoedanigheid van verhuurder van paardachtigen.

#### **5. Uitsluitingen**

Zijn uitgesloten van de waarborg:

- schade aan roerende en onroerende goederen en aan dieren die een verzekerde onder zijn bewaking heeft, behoudens in geval van toepassing van de bepalingen voorzien in punt 6° hierboven;
- schade veroorzaakt door vuur, door brand, door een ontploffing of door rook die het gevolg is van vuur of brand die is ontstaan in of is overgeslagen van het gebouw waarvan de verzekerde eigenaar, huurder of bewoner is, behoudens toepassing van de bepalingen voorzien in punt 6° hierboven;
- preventieve acties als bedoeld in artikel 3.102 van het nieuw Burgerlijk Wetboek.

Zijn eveneens uitgesloten van de waarborg, onverminderd de bepalingen eigen aan bepaalde gevallen uiteengezet in punten 1° tot 7° hierboven:

- de schade die voortkomt uit de burgerlijke aansprakelijkheid onderworpen aan een wettelijk verplichte verzekering (in het bijzonder de verzekeringen die vallen onder de wetgeving op de verplichte verzekering van motorrijtuigen)
- Niettemin dekken wij de schade die u veroorzaakt als bestuurder van een motor- of spoorvoertuig dat onderworpen is aan een wettelijk verplichte verzekering zonder de daarvoor wettelijk vereiste leeftijd te hebben bereikt, en werd veroorzaakt zonder medeweten van de ouders, de houder of de personen die het voertuig in bewaring hebben. Dit betreft evenwel geen waarborg toegekend in overeenstemming met de

wet van 21 november 1989 betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen.

- Wij dekken eveneens de schade die u veroorzaakt aan het gebruikte voertuig voor zover dat het toebehoort aan een derde en indien het werd bestuurd zonder medeweten van de houder.
- de schade veroorzaakt door eender welke zee- of luchtvaartnavigatietoestel, met uitzondering van drones waarvan het maximale gewicht minder dan 1 kg bedraagt en die enkel gebruikt worden voor recreatieve doeleinden in overeenstemming met de van kracht zijnde wetgeving;
- schade gerelateerd aan de bouw, heropbouw of de inrichting van het gebouw;
- schade veroorzaakt door de beoefening van de jacht of door wild;
- schade die voortvloeit uit de persoonlijke burgerlijke aansprakelijkheid van een verzekerde die de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt en die veroorzaakt is door een van de hiernavolgende grove fouten:
  - schadegevallen veroorzaakt in een staat van dronkenschap of in een soortgelijke staat te wijten aan het gebruik van andere producten/substanties dan alcoholische dranken,
  - schadegevallen veroorzaakt door bouwvallige gebouwen, indien geen voorzorgs- en veiligheidsmaatregelen ter voorkoming van de schade werden getroffen,
  - schadegevallen naar aanleiding van gewelddaden op personen of van het kwaadwillige beschadigen of vervreemden van goederen,
- schade die voortvloeit uit de persoonlijke burgerlijke aansprakelijkheid van een verzekerde die de leeftijd van 16 jaar heeft bereikt en die opzettelijk veroorzaakt is;
- minnelijke schikkingen in strafzaken met het Openbaar ministerie, gerechtelijke boetes, minnelijke of administratieve schikkingen en de gerechtelijke vervolgingskosten.

## **B. SPECIFIEKE BEPALINGEN M.B.T. DE SCHADEVERGOEDING**

### **1. Tenlasteneming**

Als uw aansprakelijkheid wordt vastgesteld, vergoeden wij, binnen de grenzen die zijn opgegeven in de Bijzondere Voorwaarden, de schade die u aan derden heeft veroorzaakt. In het geval van betwisting van uw aansprakelijkheid of van het vermeende nadeel, verdedigen wij u tegen de aanspraken van derden en nemen wij de kosten van uw burgerlijke verdediging ten laste.

### **2. Dading - leiding van gedingen**

Enkel wij hebben het recht om dadingen te treffen met derden en enkel wij hebben de leiding over de geschillen. U geeft ons hiertoe alle bevoegdheden en u verbindt er zich toe om die te hernieuwen door middel van bijzondere akten indien vereist.

### **3. Eigen recht van de benadeelde derde**

De verzekering doet een recht ontstaan ten gunste van de benadeelde persoon ten aanzien van ons.

De schadevergoeding die wij verschuldigd zijn, komt de benadeelde persoon toe, met uitsluiting van uw andere schuldeisers.

Wij kunnen aan de benadeelde persoon slechts de uitsluitingen, nietigheden en vervallenverklaringen tegenwerpen die voortkomen uit de wet of uit het contract en die hun oorsprong vinden in een feit dat het schadegeval voorafgaat.

#### **4. Subrogatie - verhaalsrecht van de verzekeraar**

Wij treden in de rechten van de verzekerde voor de terugvordering van de bedragen die wij ten laste nemen of waarvoor wij het voorschot betalen, alsook van de rechtsplegingsvergoeding.

Wij behouden ons een verhaalsrecht voor tegen u, in alle gevallen waar wij, krachtens de wet of krachtens het verzekeringscontract, onze prestaties hadden kunnen weigeren of verminderen maar waar wij toch de benadeelde persoon dienen te vergoeden.

Het verhaal heeft betrekking op de schadevergoedingen in hoofdsom die wij gehouden zijn te betalen alsook op de gerechtskosten en de interesten. Het heeft betrekking op onze beperkte netto-uitgaven indien het verhaal wordt uitgeoefend tegen u wanneer u minderjarig was op het moment van het schadeverwekkend feit.

Het maximaal bedrag van de indeplaatsstelling of van het verhaal ingevolge het opzettelijk feit gepleegd door een minderjarige wordt bepaald als volgt:

- a. wanneer de netto uitgaven niet hoger zijn dan 11 000 EUR, kan de indeplaatsstelling of het verhaal integraal worden uitgeoefend;
- b. wanneer de netto uitgaven hoger zijn dan 11 000 EUR, wordt dit laatste bedrag verhoogd met de helft van de bedragen die 11 000 EUR overschrijden. De indeplaatsstelling of het verhaal kan maximaal 31 000 EUR bedragen.

#### **5. Vrijstelling**

Voor materiële schade blijft een mogelijke vrijstelling te uwen laste, waarvan het bedrag wordt vermeld in de Bijzondere Voorwaarden en aangepast wordt volgens de verhouding tussen de consumptieprijsindex van kracht de maand voorafgaand aan het schadegeval en de index van januari 2001, zijnde 177,83 (basis van 100 in 1981).

#### **6. Reddingskosten**

Wanneer de limieten van de waarborgen bereikt zijn, dekken wij de reddingskosten boven deze limieten tot aan de maximumbedragen vermeld in artikel 4 van het Koninklijk Besluit van 24 december 1992 tot uitvoering van de wet van 25 juni 1992 op de landverzekeringsovereenkomst. Voor de verzekeringen inzake burgerrechtelijke aansprakelijkheid worden de reddingskosten integraal door de verzekeraar gedragen, voor zover het geheel van de schadeloosstelling en van de reddingskosten per verzekeringnemer en per schadegeval het verzekerde maximumbedrag niet overschrijdt. Boven het verzekerde totaalbedrag zijn de reddingskosten beperkt tot:

- a. 495 787 EUR wanneer het verzekerde totaalbedrag lager is dan of gelijk is aan 2 478 935 EUR;
- b. 495 787 EUR plus 20 % van het verzekerde totaalbedrag wanneer dit tussen 2 478 935 EUR en 12 394 676 EUR ligt;
- c. 2 478 935 EUR plus 10 % van het deel van het verzekerde totaalbedrag boven 12 394 676 EUR, met een maximum van 9 915 740 EUR reddingskosten

Deze bedragen zijn gekoppeld aan het indexcijfer der consumptieprijzen met als basisindexcijfer dat van november 1992, hetzij 113,77 (basis 1988 = 100).

## **DE WAARBORG FAMILIALE RECHTSBIJSTAND**

### **A. VOORWAARDEN VAN DE WAARBORG**

In geval van een niet-opgelost geschil met een derde, garanderen wij dat de nodige middelen worden ingezet met het oog op het vinden van een minnelijke, gerechtelijke, buitengerechtelijke of administratieve oplossing.

## 1. Voorwerp van de waarborg

De waarborg dekt:

- uw strafrechtelijke verdediging wanneer, ten gevolge van een schadegeval dat uw aansprakelijkheid uitsluitend op basis van artikelen 1382 tot en met 1386bis oud Burgerlijk Wetboek of gelijkaardige bepalingen van buitenlands recht tot gevolg kan hebben, u vervolgd wordt voor een misdrijf of een inbreuk op de wetten en reglementen, met uitzondering van doodslag en het opzettelijk veroorzaken van lichamelijke letsels;
- de administratieve en juridische bijstand voor de uitoefening van het verhaal tegen een derde,
  - die, met uitsluiting van enige professionele of contractuele fout die samengaat met het voorvallen van de schade, buitencontractueel aansprakelijk kan worden gesteld,

of

- ingevolge burenhinder in de zin van artikel 3.101 van het nieuw Burgerlijk Wetboek als gevolg van een plotse en onvoorzienbare gebeurtenis,
- de administratieve en juridische bijstand om overeenkomstig artikel 29bis van de wet van 21 november 1989 betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen vergoeding te bekomen van schade opgelopen door de verzekerden bij een verkeersongeval met lichamelijke letsels of overlijden.

Voor uw volgende schade:

- uw lichamelijke schade: elke aantasting van de lichamelijke integriteit van personen.
- uw materiële schade: vernietiging, beschadiging van eigendom en / of aantasting van de lichamelijke integriteit van dieren.

De bijstand voor het verhaal tegen een derde wordt uitgebreid tot alle andere schade dan de lichamelijke of materiële schade, bestaande uit kosten en geldelijke verliezen van welke aard dan ook, op voorwaarde dat deze schade rechtstreeks voortvloeit uit de lichamelijke schade of materiële schade zoals hiervoor gedefinieerd.

**De waarborg komt u slechts toe in geval van een ongeval veroorzaakt door een derde dat eveneens zou gedekt zijn voor de burgerlijke aansprakelijkheid (onder de voorwaarden waarnaar wordt verwezen in de titel «FAMILIALE BURGERLIJKE AANSPRAKELIJKHEID» hierboven) in het geval dat u het zou veroorzaakt hebben;**

- het ten laste nemen van de schadevergoeding die u toekomt ten gevolge van een vordering gedekt door deze waarborg voor zover dat de verantwoordelijke derden geïdentificeerd zijn, en tot schadevergoeding werden veroordeeld door een onherroepelijk vonnis en bovendien insolvelabel zijn.

## 2. Uitsluitingen

**Ongeacht de uitsluitingen voorzien op de waarborg Familiale Burgerlijke Aansprakelijkheid van het contract, is onze waarborg niet verworven:**

- **wanneer u met bedrieglijk opzet een onjuiste of onvolledige aangifte van de schade heeft gedaan, die van dien aard is dat ons standpunt met betrekking tot onze tussenkomst wijzigt;**
- **wanneer u rechten kan doen gelden ten aanzien van een andere verzekerde;**
- **wanneer u wordt vervolgd voor misdaden of gecorrectionaliseerde misdaden;**
- **voor de geschillen die hun oorsprong vinden in een overtreding bestraft door onderhandelingen voorgesteld door het Parket;**
- **preventieve acties als bedoeld in artikel 3.102 van het nieuw Burgerlijk Wetboek;**
- **voor de schadegevallen:**

- die voortvloeien uit gebeurtenissen waarvan de verzekerde kennis had vóór de onderschrijving van het contract of waarvan hij redelijkerwijs kennis had moeten hebben vóór de onderschrijving van het contract,
- waarvan de oorzaak reeds bestond voor de aanvang van de dekking,
- die voortvloeien uit oorlogsdaden, burgerlijke of politieke ongeregelheden, uit stakingen, uit rellen of andere collectief geïnspireerde gewelddaden waaraan de verzekerde heeft deelgenomen,
- met betrekking tot natuurrampen,
- met betrekking tot het fiscaal recht, personen- en familierecht, arbeidsrecht, grondwettelijk of administratief recht, vennootschapsrecht of sociaal recht,
- met betrekking tot burgerlijke verdediging tegen vorderingen tot schadevergoeding op buitencontractueel gebied,
- veroorzaakt door zelfmoord of poging tot zelfmoord, of ten gevolge van een roekeloze daad, of ten gevolge van een weddenschap of uitdaging,
- opzettelijk veroorzaakt, behalve in geval van lichamelijke schade van de verzekerde,
- met betrekking tot de bouw of aanpassing van onroerende goederen;
- voor de schade geleden door de dieren die u beroepsmatig houdt, door wild, wilde dieren (al dan niet getemde), alsook door paarden.

## **B. SPECIFIEKE BEPALINGEN M.B.T. DE SCHADEVERGOEDING**

### **1. Omschrijving van derden**

Voor de toepassing van de waarborg Rechtsbijstand, verstaan wij onder « derden »: iedere andere persoon dan de verzekeringnemer, zijn echtgenoot, zijn inwonende kinderen, de eigenaar of de houder van de verzekerde goederen.

### **2. Omschrijving van het schadegeval**

Onder schadegeval verstaan wij iedere betwisting waarbij de verzekerde ertoe gebracht wordt een recht te doen gelden of zich tegen een aanspraak te verzetten. Elke opeenvolging van betwistingen die uit eenzelfde schadeverwekkend feit voortvloeien of met elkaar in verband staan, geldt als eenzelfde schadegeval.

### **3. Omschrijving van de dienst rechtsbijstand**

Afzonderlijke dienst binnen ACM Belgium NV belast met het afzonderlijke beheer en de afhandeling van schadegevallen in rechtsbijstand.

### **4. Ten laste genomen kosten**

Wij nemen ten laste binnen de grenzen aangegeven in de Bijzondere Voorwaarden:

- de kosten gemaakt met het oog op een minnelijke schikking of voor het verloop van een gerechtelijke of administratieve procedure;
- de kosten, uitgaven en erelonen van advocaten en gerechtsdeurwaarders;
- de kosten van een gerechtelijke en buitengerechtelijke procedure ten laste gelegd van een Verzekerde;
- de kosten en erelonen van een (technische of medische) deskundige;
- de rechtmatig gedragen verplaatsings- en verblijfskosten wanneer uw persoonlijke verschijning voor een buitenlandse rechtbank wettelijk vereist is of werd bevolen door een gerechtelijke beslissing.

## **Wij nemen niet ten laste:**

- **boetes, hun bijhorende kosten en de minnelijke schikkingen in strafzaken;**
- **kosten en erelonen door u betaald of ten laste genomen voor de aangifte van het schadegeval of zonder onze goedkeuring, behoudens wanneer deze betrekking hebben op bewarende en dringende maatregelen.**

## **5. Leiding van het geding**

De dienst Rechtsbijstand neemt het beheer van de geschillen op zich en onderneemt de nodige stappen teneinde een minnelijke schikking te bekomen.

Wij informeren de verzekerde over de mogelijkheid een gerechtelijke of administratieve procedure aan te vatten of eraan deel te nemen.

## **6. Vrije keuze van advocaat of expert**

In het geval van een gerechtelijke, administratieve of arbitrageprocedure hebt u het recht om een advocaat of eender welke persoon die krachtens de toepasselijke wetgeving over de vereiste kwalificaties beschikt, te kiezen om u te verdedigen, te vertegenwoordigen en uw belangen te dienen. U heeft eveneens het recht om in geval van arbitrage, bemiddeling of enige andere erkende vorm van buitengerechtelijke geschillenbeslechting, vrij enige andere persoon die over de vereiste kwalificaties beschikt en hiertoe aangewezen werd, te kiezen.

We staan te uwer beschikking om u bij deze keuze te adviseren.

Wanneer u een advocaat kiest die niet behoort tot de Balie van het land waar de zaak behandeld moet worden, beperken wij onze tegemoetkoming tot de gebruikelijke kosten en honoraria die van toepassing zijn in het land waar de zaak behandeld werd.

Wanneer u vrij een technisch of medisch expert kiest die optreedt buiten de provincie waar hij gevestigd is, vallen de bijkomende kosten en honoraria die daaruit voortvloeien ten uwe laste.

Wanneer u van advocaat of expert verandert, nemen wij slechts de kosten en honoraria ten laste die zouden veroorzaakt zijn door het optreden van één enkele advocaat of expert.

## **7. Belangenconflicten**

Telkens wanneer er zich een conflict voordoet tussen u en ons heeft u de vrijheid om een advocaat of enige andere persoon die beschikt over de kwalificaties vereist door de wet toepasselijk op de procedure, te kiezen.

## **8. Objectiviteitsclausule**

Indien u het standpunt van de Dienst Rechtsbijstand met betrekking tot de regeling van het schadegeval niet deelt, hebt u, na kennisgeving van dit standpunt of van de weigering om uw standpunt te volgen, het recht een advocaat naar keuze te raadplegen, zonder afbreuk te doen aan de mogelijkheid om een gerechtelijke procedure te starten.

Indien de geraadpleegde advocaat uw standpunt bevestigt, verlenen wij, ongeacht de uitkomst van de procedure, onze waarborg en dragen alle kosten en erelonen van de raadpleging.

Indien u, ondanks het negatief advies van deze advocaat, een procedure aanvat op uw kosten en een beter resultaat bereikt dan wanneer u het standpunt van de Dienst Rechtsbijstand zou hebben aanvaard, verlenen wij onze waarborg en betalen wij de kosten en erelonen voor de raadpleging terug.

Indien u een procedure aanvat na een negatief advies van de advocaat, brengt u de Dienst Rechtsbijstand hiervan op de hoogte.

In het geval dat de kosten en erelonen ongebruikelijk hoog oplopen, verbindt u er zich toe om u te richten tot de instantie of de bevoegde rechter opdat ze zich hierover zouden uitspreken en dit op onze kosten; bij gebreke hieraan behouden wij ons de mogelijkheid voor om onze tussenkomst te beperken.

## **9. Omvang van de waarborg in de tijd**

Wij komen tussen voor de schadegevallen als gevolg van een gebeurtenis die zich heeft voorgedaan tijdens de geldigheidsduur van het contract en die ons werden gemeld ten laatste 60 dagen na het einde van dit contract, tenzij de verzekerde aantoonst dat hij ons zo snel als redelijkerwijze mogelijk verwittigd heeft. De gebeurtenis waaruit het schadegeval voortvloeit wordt geacht te hebben plaatsgevonden op het ogenblik waarop zich het schadeverwekkend feit voordoet.

## **10. Indeplaatsstelling**

Wij treden in de rechten van de verzekerde teneinde de bedragen die wij ten laste hebben genomen of hebben voorgeschoten, alsook de rechtsplegingsvergoedingen, terug te vorderen.

# **GEMEENSCHAPPELIJKE UITSLUITINGEN**

**Ongeacht de uitsluitingen specifiek aan elke waarborg, nemen wij nooit ten laste:**

**• schade veroorzaakt:**

- door een verzekerde met opzet of met diens medeplichtigheid;
- in geval van een oorlog, burgeroorlog, in geval van terrorisme of sabotage, of feiten van dezelfde aard;
- door wapens of oorlogsmunitie;
- door de verandering van de atoomstructuur van de materie, de opwekking van ioniserende straling en van de fenomenen van radioactiviteit;
- door asbest of eender welk materieel dat asbest bevat in gelijk welke vorm en in gelijk welke hoeveelheid;
- door insecten, knaagdieren, paddenstoelen, schimmels en andere parasieten, alsook door micro-organismen;
- door een kenmerkend gebrek in onderhoud of door een duidelijk gebrek aan noodzakelijke herstelling ten uwen laste en door u gekend, behoudens indien u dit niet kon verhelpen ingevolge een toevallig feit of door overmacht;
- aan vervallen constructies of constructies bestemd tot afbraak alsook hun inhoud. Een constructie is vervallen of bestemd tot afbraak wanneer de algehele slijtage 40 % overschrijdt;

**• schade die voortvloeit uit dezelfde oorzaak als bij een voorgaand schadegeval en waarvan het herstel dat te uwen laste was niet werd uitgevoerd.**

# **UW VERPLICHTINGEN BIJ EEN SCHADEGEVAL**

U dient ons het schadegeval te melden van zodra u er kennis van heeft en ten laatste, binnen een termijn van 8 dagen, behoudens in geval van onvoorziene omstandigheden of overmacht.

U dient eveneens:

- van zodra het schadegeval zich voordoet, zich in te spannen om zoveel mogelijk de gevolgen ervan te beperken en te handelen als een voorzichtig en redelijk persoon,

dit wil zeggen dat u alle maatregelen moet treffen om het schadegeval te stoppen of te beperken alsook alle bewarende maatregelen moet nemen die ertoe strekken uw bezittingen te beschermen (zoeken naar lekken, bewaking van de woning, verplaatsen van meubilair naar een droge plaats, afdekken...) en beschadigde goederen te onzer beschikking te houden;

- u te onthouden van elke erkenning van aansprakelijkheid, van elk vergelijk, van elke vaststelling van schade, van elke betaling of belofte tot schadeloosstelling. De eerste materiële of medische hulp of de eenvoudige erkenning van de feiten houden geen erkenning van aansprakelijkheid in;
- behalve in de gevallen voorzien in het eerste punt, zich te onthouden van op eigen initiatief onnodige wijzigingen aan het beschadigde voorwerp aan te brengen, waardoor de vaststellingen van de oorzaken van het schadegeval of de schatting van de schade zouden kunnen bemoeilijkt of onmogelijk gemaakt worden;
- niet af te zien van verhaal tegen de verantwoordelijken of de borgstaande personen zonder onze toestemming;
- ons zonder verwijl alle nuttige inlichtingen te verschaffen en te antwoorden op aan u gerichte verzoeken om de omstandigheden te bepalen en om de omvang van het schadegeval vast te stellen;
- ons binnen 48 uur alle adviezen, brieven, oproepingen, bevelschriften, buitengerechtelijke stukken en procedurestukken die aan u gericht, overgemaakt of betekend zouden zijn, over te maken;
- onze goedkeuring te vragen alvorens over te gaan tot herstellingen en ons alle voor de expertise benodigde documenten over te maken, in het bijzonder een ramingsstaat van de schade en dit binnen een termijn van 20 dagen.

**Indien u, behalve in geval van onvoorziene omstandigheden of overmacht, niet tegemoet kan komen aan de hierboven beschreven verplichtingen, kunnen wij onze prestaties verminderen ten belope van de schade die deze tekortkoming ons zou hebben veroorzaakt of onze waarborg weigeren indien de tekortkoming werd ingegeven door kwaadwillig opzet.**

**Indien u verkeerde verklaringen aflegt, de schadevergoeding overdrijft, de vernietiging of diefstal van de op het ogenblik van het schadegeval onbestaande goederen voorhoudt, alle of een deel van de verzekerde goederen verbergt of onttrekt, onjuiste documenten gebruikt ter rechtvaardiging, of frauduleuze middelen aanwendt, verliest u voor dit schadegeval het recht op waarborg onder uw contract.**

**Indien u bij verzuim niet verschijnt of indien u zich niet onderwerpt aan een door de rechtbank bevolen onderzoeksmaatregel, bent u verplicht de door ons geleden schade te vergoeden.**

## **DE LEVENSDUUR VAN HET CONTRACT**

### **A. TOTSTANDKOMING EN DUUR VAN HET CONTRACT**

Het contract wordt in gemeenschappelijk akkoord gesloten tussen u en ons. Het omvat de Algemene Voorwaarden en de Bijzondere Voorwaarden die gelden en die hierbij gevoegd zijn.

Het verzekeringscontract treedt in werking op de datum vermeld in de Bijzondere Voorwaarden voor zover dat de eerste premie betaald werd.



Het contract wordt gesloten voor een duur van een jaar. Aan het einde van de verzekeringsperiode, wordt het stilzwijgend verlengd voor telkens een jaar. U kunt het contract opzeggen op het einde van de lopende periode, minstens 3 maanden vóór de jaarlijkse vervaldag.

De kennisgeving van de opzegging gebeurt hetzij via aangetekende brief, hetzij via deurwaardersexploot, hetzij door overhandiging van de opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

## **B. VERKLARINGEN BIJ AFSLUITEN VAN HET CONTRACT**

De verklaringen van de verzekeringnemer dienen als basis voor het contract.

Bij het afsluiten van het verzekeringscontract dient u ons nauwkeurig alle omstandigheden te melden die u bekend zijn en waarvan u redelijkerwijze kan veronderstellen dat ze elementen bevatten die voor ons bepalend zijn voor de beoordeling van het risico. Iedere opzettelijke verzwijging of foutieve verklaring door de verzekeringnemer laat ons toe om de nietigheid van de verzekering in te roepen, om de premies te houden en om uitkeringen te weigeren.

Wanneer het verzwijgen of het onjuist meedelen van gegevens niet opzettelijk geschiedt, stellen wij voor, binnen de termijn van een maand vanaf de dag waarop wij van het verzwijgen of van het onjuist meedelen van gegevens kennis hebben gekregen, de overeenkomst te wijzigen met uitwerking op de dag waarop wij kennis hebben gekregen van het verzwijgen of van het onjuist meedelen.

Indien wij het bewijs leveren dat wij het risico nooit zouden hebben verzekerd, kunnen wij de overeenkomst opzeggen binnen dezelfde termijn.

Indien het voorstel tot wijziging van de overeenkomst wordt geweigerd door de verzekeringnemer of indien, na het verstrijken van de termijn van een maand te rekenen vanaf de ontvangst van dit voorstel, dit laatste niet aanvaard wordt, kunnen wij de overeenkomst opzeggen binnen de vijftien dagen.

De verzekeraar die de overeenkomst niet heeft opgezegd noch een wijziging heeft voorgesteld binnen de hierboven bepaalde termijnen, kan zich nadien niet meer beroepen op feiten die hem bekend waren.

## **C. VERKLARINGEN IN DE LOOP VAN HET CONTRACT**

De verzekeringnemer is gehouden ons in te lichten over iedere nieuwe omstandigheid of wijziging van omstandigheden die een aanzienlijke en duurzame verzwaring van het risico tot gevolg kan hebben.

Indien het risico dat het verzekerde voorval zich voordoet zo verzaard is dat wij, indien die verzwaring bij het sluiten van de overeenkomst had bestaan, op andere voorwaarden zouden hebben verzekerd, moeten wij binnen een termijn van een maand, te rekenen vanaf de dag waarop wij van de verzwaring kennis hebben gekregen, de wijziging van de overeenkomst voorstellen met terugwerkende kracht tot de dag van de verzwaring.

Indien het voorstel tot wijziging van de verzekeringsovereenkomst wordt geweigerd door de verzekeringnemer of indien, bij het verstrijken van een termijn van een maand te rekenen vanaf de ontvangst van dit voorstel, dit laatste niet wordt aanvaard, kunnen wij de overeenkomst opzeggen binnen de vijftien dagen.

Indien wij het bewijs leveren dat wij het verzaarde risico in geen geval zouden hebben verzekerd, kunnen wij de overeenkomst opzeggen binnen een termijn van een maand, te rekenen vanaf de dag waarop wij van de verzwaring kennis hebben gekregen.

Indien het risico dat het verzekerde voorval zich voordoet, aanzienlijk en blijvend verminderd is en wel zo dat wij, indien die vermindering bij het sluiten van de overeenkomst

had bestaan, op andere voorwaarden zouden hebben verzekerd, zijn wij verplicht een overeenkomstige vermindering van de premie toe te staan vanaf de dag waarop wij van de vermindering van het risico kennis hebben gekregen.

Indien wij het over de nieuwe premie niet eens worden binnen een maand na uw aanvraag tot vermindering, kan de verzekeringnemer de overeenkomst opzeggen.

Iedere verzwijging of onjuist meedelen van de omstandigheden of de verzwaren, gedaan te goeder trouw door u, laat toe om u de evenredigheidsregel tegen te werpen (vermindering van de schadevergoeding in geval van schadegeval, in verhouding van de betaalde premies en de premies die zouden verschuldigd zijn geweest indien u regelmatig en precies de nieuwe of gewijzigde omstandigheden hebt meegedeeld).

Het tarief dat dient als basis van deze vermindering is, naargelang het geval, het tarief dat van toepassing is ofwel bij de sluiting van het contract, ofwel op de dag van de verzwaring van het risico.

Indien wij bewijzen dat wij het verzwaarde risico nooit zouden hebben verzekerd, zal onze prestatie in geval van schade beperkt zijn tot de terugbetaling van de betaalde premies.

Opzettelijke weglatingen of onnauwkeurigheden in de aangifte van nieuwe of gewijzigde omstandigheden geven ons het recht de dekking te weigeren en de premies in te houden.

## **D. ANDERE VERZEKERINGEN**

Indien de risico's gedekt door dit contract gedekt zijn of worden door een andere verzekering, dient u elke verzekeraar onmiddellijk in te lichten over de andere verzekeringen. U dient, ingevolge deze mededeling, de naam van de verzekeraar waarmee u een andere verzekering heeft afgesloten mee te delen en de verzekerde som aan te geven.

Wanneer éénzelfde belang bij verscheidene verzekeraars tegen hetzelfde risico is verzekerd, kunt u bij een schadegeval van elke verzekeraar een schadevergoeding vorderen, binnen de grenzen van ieders verplichtingen en ten belope van de vergoeding waar u recht op heeft.

## **E. PREMIE**

### **1. Betalingsmodaliteiten**

De premie, verhoogd met de belastingen en bijdragen, is voorafgaandelijk aan de vervaldagen betaalbaar op ons verzoek of dat van enige andere hiertoe in de Bijzondere Voorwaarden aangewezen persoon.

Er wordt voorkeur gegeven aan de betaling per domiciliëring.

### **2. Gevolgen van de niet - betaling van de premie**

Indien het verzoek om betaling via domiciliëring geen resultaat oplevert, behouden wij ons het recht voor om het verzekeringscontract aan te passen (normale inning en, in voorkomend geval, aanpassing van de maandelijks opsplitting in jaarlijkse), mits voorafgaande kennisgeving.

In geval van niet-betaling van de premie op de vervaldag, kunnen wij de waarborg van het contract schorsen of het contract opzeggen op voorwaarde dat u in gebreke werd gesteld, ofwel door gerechtsdeurwaardersexploot, ofwel per aangetekende brief.

De schorsing van de waarborg of de opzegging hebben slechts uitwerking na een termijn van 15 dagen te rekenen vanaf de dag volgend op de betekening of de afgifte van de aangetekende brief aan de post.

Indien wij de waarborg hebben geschorst, stelt de betaling door u van de vervallen premies, zoals gespecificeerd in de laatste dagvaarding of gerechtelijk bevel, een einde

aan deze schorsing.

Als wij de waarborg geschorst hebben, kunnen wij het contract nog beëindigen indien wij ons het recht hiertoe hebben voorbehouden in de hierboven bedoelde ingebrekestelling. In dat geval wordt de opzegging van kracht na het verstrijken van een termijn die niet korter mag zijn dan 15 dagen te rekenen vanaf de eerste dag van de schorsing.

Indien wij ons deze mogelijkheid niet hebben voorbehouden, geschiedt de opzegging slechts mits een nieuwe ingebrekestelling die is gedaan overeenkomstig de hierboven vermelde bepalingen.

De schorsing van de waarborg doet geen afbreuk aan ons recht om de premies terug te vorderen die achteraf komen te vervallen op voorwaarde dat u in gebreke bent gesteld in overeenstemming met de hierboven vermelde bepalingen. Ons recht is evenwel beperkt tot de premies die betrekking hebben op twee opeenvolgende jaren.

### **3. Opsplitsen van de premie**

Het opsplitsen van de premie is een betalingsmogelijkheid die wij u bieden. Het is het resultaat van een akkoord tussen u en ons en heeft geen invloed op het jaarlijks karakter van de premie.

De premie zal verplicht via domiciliëring geïnd worden.

Bij niet-betaling van een deel van de premie, behouden wij ons het recht voor om de opsplitsing van de premie op de eerstkomende hoofdvervaldag af te schaffen.

### **4. Administratieve kosten**

Bij elke ingebrekestelling, behouden wij ons het recht voor om een bedrag te vorderen ter dekking van onze administratieve kosten, met inbegrip van de actuele verzendkosten van een aangetekend schrijven. Tevens, wanneer wij genoodzaakt zijn de inning van uw schuld toe te vertrouwen aan een derde, zal een bijkomende schadevergoeding van 10% van het verschuldigde bedrag worden geëist. Deze schadevergoeding dekt zowel onze kosten voor het beheer bij deze derde partij, als de kosten van de diensten aangeboden door deze derde partij.

Deze bedragen die als kosten gevorderd worden, zullen niet hoger liggen dan de werkelijk gemaakte kosten en zullen de bedragen vastgelegd in de geldende wettelijke bepalingen niet overschrijden.

In het geval dat we u niet tijdig een bedrag hebben terugbetaald dat (gedeeltelijk of volledig) de verzekeringspremie omvat en voor zover u ons een aangetekende ingebrekestelling heeft gestuurd, zullen we de administratieve kosten terugbetalen, met inbegrip van de actuele kosten van een aangetekend schrijven. Als u genoodzaakt zou zijn de invordering van de schuld aan een derde toe te vertrouwen, betalen wij u eveneens een vergoeding gelijk aan 10% van het verschuldigde bedrag.

### **5. Aanpassingen van de tariefvoorwaarden**

In geval wij het tarief aanpassen, wordt het nieuwe tarief toegepast vanaf de eerstvolgende jaarlijkse vervaldag die volgt op de kennisgeving aan de verzekerde:

- indien u minstens 4 maanden vóór de jaarlijkse vervaldag werd ingelicht, heeft u het recht om het contract op te zeggen met een opzegtermijn van 3 maanden. In dat geval eindigt het verzekeringscontract op de vervaldag;
- indien deze kennisgeving later gebeurt, heeft u het recht om het contract op te zeggen binnen de 3 maanden vanaf de kennisgeving. In dat geval wordt het contract beëindigd 1 maand na de ontvangst van de opzeggingsbrief en ten vroegste op de datum van de jaarlijkse vervaldag.

## F. INDEXATIE

De verzekerde bedragen van de buitencontractuele aansprakelijkheidsverzekering alsook voor het verhaal van derden worden automatisch aangepast naargelang de verhouding tussen de consumptieprijsindex van kracht de maand voorafgaand aan het schadegeval en de index van december 1983, zijnde 119,64 (basis 1981: 100).

## G. OVERLIJDEN VAN DE VERZEKERINGNEMER

In geval van overlijden van de verzekeringnemer wordt het contract overgedragen aan de nieuwe titularis van het verzekerde belang.

De nieuwe titularis van het verzekerde belang kan het contract opzeggen per aangetekend schrijven binnen de drie maanden en 40 dagen na het overlijden. Wij kunnen eveneens het contract beëindigen binnen de drie maanden te rekenen vanaf de dag dat wij kennis hebben gekregen van het overlijden.

## H. OPZEGGING

Het contract kan worden beëindigd:

### 1. Door u

- 1.1.** Tegen de jaarlijkse vervalddag. De kennisgeving dient uiterlijk drie maanden voor deze datum te gebeuren.
- 1.2.** Na een schadegeval, ten laatste een maand na de betaling of de weigering tot betaling van de schadevergoeding.
- 1.3.** Bij aanzienlijke en blijvende risicovermindering indien de partijen binnen de maand geen akkoord bereiken over het bedrag van de nieuwe premie, te rekenen vanaf het verzoek tot vermindering.
- 1.4.** In geval van wijziging van het tarief, zoals hierboven is voorzien.
- 1.5.** Indien wij één van de waarborgen van het contract opzeggen, kan de verzekeringnemer het contract in zijn geheel opzeggen. De kennisgeving dient uiterlijk drie maanden na de datum van opzegging door ons te gebeuren.

### 2. Door ons

- 2.1.** Tegen de jaarlijkse vervalddag. De kennisgeving dient uiterlijk drie maanden voor deze datum te gebeuren.
- 2.2.** Na een schadegeval ten laatste een maand na betaling of weigering tot betaling van de schadevergoeding.
- 2.3.** In geval van risicoverzwaarig, kunnen wij het contract opzeggen binnen 30 dagen vanaf de dag waarop we kennis hebben gekregen van de verzwaarig en het bewijs leveren dat we in geen geval het verzwaard risico zouden hebben verzekerd.
- 2.4.** In geval van niet-betaling van de premie.
- 2.5.** In geval van fraude of poging tot fraude.
- 2.6.** Indien u de hoofdwaarborg opzegt, zullen de optionele waarborgen eveneens beëindigd zijn.

### 3. Wijzen van opzegging

Wanneer ze niet geschiedt van rechtswege, gebeurt de opzegging door gerechtsdeurwaardersexploit, per aangetekend schrijven, of per opzeggingsbrief tegen ontvangstbewijs.

Tenzij anders vermeld, gaat de opzegging in na het verstrijken van een termijn van een maand, te rekenen vanaf de dag volgend op de betekening van het deurwaardersexploot, of in het geval van een aangetekende zending te rekenen van de dag die volgt op zijn afgifte, of vanaf de dag volgend op de datum van het ontvangstbewijs.

## **I. VERJARING**

De verjaringstermijn voor elke rechtsvordering voortvloeiend uit een verzekeringsovereenkomst bedraagt drie jaar. De termijn begint te lopen vanaf de dag van het voorval dat het vorderingsrecht doet ontstaan.

Indien het schadegeval tijdig is aangemeld, wordt de verjaring gestuit tot op het ogenblik dat wij aan U schriftelijk kennis hebben gegeven van onze beslissing.

## **J. FRAUDE**

Iedere fraude of poging tot fraude geeft aanleiding tot de toepassing van de sancties voorzien door de toepasselijke wet en/of het verzekeringscontract en kan, in voorkomend geval, het voorwerp uitmaken van strafrechtelijke vervolgingen.

## **BEPALINGEN BETREFFENDE DE VERKOOP OP AFSTAND**

### **A. PRECONTRACTUELE INFORMATIE IN HET KADER VAN DE VERKOOP OP AFSTAND**

Deze Algemene Voorwaarden gelden eveneens als mededeling van de informatie van commerciële aard in de precontractuele fase in het kader van de verkoop op afstand.

In het kader van de communicatie in de precontractuele fase, gedurende de looptijd van de overeenkomst en met betrekking tot de opstelling van het contract maakt u de keuze van uw taal. Op elk moment tijdens de contractuele relatie heeft de verzekeringnemer het recht om op zijn verzoek de contractuele voorwaarden op papieren drager te ontvangen. De wetgeving die van toepassing is op onze precontractuele relatie en op het contract is de Belgische wetgeving. Ieder geschil met betrekking tot de precontractuele relatie behoort tot de exclusieve bevoegdheid van de Belgische hoven en rechtbanken.

### **B. HERROEPINGSRECHT**

Zowel de verzekeringnemer als de maatschappij kunnen de overeenkomst zonder boete en zonder motivering opzeggen per aangetekende brief binnen de 14 kalenderdagen.

Deze termijn loopt vanaf de dag van het sluiten van de overeenkomst of vanaf de dag waarop de verzekeringnemer de contractvoorwaarden en de precontractuele informatie op een duurzame gegevensdrager heeft ontvangen, indien dit later is.

De opzegging die uitgaat van de verzekeringnemer treedt in werking op het ogenblik van de kennisgeving. De opzegging die uitgaat van de maatschappij treedt in werking 8 dagen na de kennisgeving.

Om uw herroepingsrecht uit te oefenen, dient u een aangetekende brief te sturen naar ACM Belgium NV, Koning Albert II-laan 2 te 1000 Brussel.

U kunt hiertoe het volgende model gebruiken:

« Ik, ondergetekende [naam, voornaam] wonende te [adres van de verzekeringnemer], deel hierbij de herroeping van mijn verzekeringscontract n° [contractnummer vermeld op de Bijzondere Voorwaarden] mee, dat ik onderschreven had op [datum van onderschrijving] via [naam en adres van de tussenpersoon].

[Datum] [handtekening van de verzekeringnemer] ».

Als de overeenkomst wordt opgezegd door de verzekeringnemer of door de maatschappij en reeds begonnen was vóór de opzegging, is de verzekeringnemer gehouden tot betaling van de premie in verhouding tot de periode gedurende dewelke dekking werd verleend. Dit is de vergoeding voor de reeds verstrekte diensten.

Met uitzondering van reeds verstrekte diensten, betaalt de maatschappij alle bedragen terug die zij van de verzekeringnemer krachtens deze overeenkomst heeft ontvangen. Zij beschikt hiervoor over een termijn van 30 kalenderdagen die loopt:

- wanneer de consument opzegt, vanaf de dag waarop de maatschappij de kennisgeving van de opzegging ontvangt;
- wanneer de maatschappij opzegt, vanaf de dag waarop zij de kennisgeving van opzegging verzendt.

## **C. INGANGSDATUM VAN HET CONTRACT**

Het contract treedt in werking op de datum vermeld in de Bijzondere Voorwaarden, mits de eerste premie is betaald. Het kan niet ingaan voor het verstrijken van de herroepingstermijn, tenzij uitdrukkelijk aanvaard door de verzekeringnemer.

## **DIVERSE BEPALINGEN**

### **A. TOEPASSELIJK RECHT**

Het Belgisch recht is van toepassing op het verzekeringscontract alsook op de precontractuele relatie.

### **B. VERWIJZINGEN NAAR WETTELIJKE EN REGLEMENTAIRE BEPALINGEN**

Alle verwijzingen naar wettelijke of reglementaire bepalingen in dit document of in de documenten waarnaar het verwijst, hebben betrekking op teksten die van kracht waren op het tijdstip waarop zij werden opgesteld. Indien de verwijzingen naar deze teksten bij de ondertekening van het contract of daarna zijn gewijzigd, komen de partijen overeen dat zij zullen worden vervangen door de verwijzingen naar de nieuwe teksten met dezelfde inhoud die in de plaats komen.

### **C. BEVOEGDE RECHTBANK**

Alle geschillen met betrekking tot de totstandkoming, de geldigheid, de uitvoering, de interpretatie of de ontbinding van dit contract behoren tot de exclusieve bevoegdheid van de Belgische hoven en rechtbanken.

### **D. TOEZICHTHOUDENDE AUTORITEIT**

ACM Belgium NV is onderworpen aan het toezicht van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA, Congresstraat 12-14, 1000 Brussel, [www.fsma.be](http://www.fsma.be)) en van de NBB (Nationale Bank van België, de Berlaimontlaan 14 te 1000 Brussel, [www.nbb.be](http://www.nbb.be)).

### **E. KENNISGEVINGEN EN MEDEDELINGEN**

Alle communicatie met onze verzekerden gebeurt in het Frans of in het Nederlands, naargelang de keuze van de verzekerde. Al onze documenten zijn beschikbaar in het Frans en in het Nederlands.

De kennisgevingen en mededelingen die aan ons gericht zijn, dienen te worden gestuurd

naar een van onze exploitatiezetels in België of aan enige andere hiertoe in de Bijzondere Voorwaarden aangeduide persoon.

De kennisgevingen en mededelingen aan de verzekeringnemer dienen te worden gericht aan het laatst door ons gekende adres.

De elektronische kennisgevingen en mededelingen met betrekking tot het sluiten van het verzekeringscontract op afstand, worden geregeld door de Algemene Voorwaarden voor het gebruik van de website.

## **F. BESCHERMING VAN UW PERSOONSGEGEVENS**

### **1. De bescherming van uw persoonsgegevens**

De persoonsgegevens verzameld in het kader van onze relatie worden geregistreerd in één of meerdere bestanden en maken het voorwerp uit van een verwerking door ACM Belgium NV, als verwerkingsverantwoordelijke, met maatschappelijke zetel te 1000 Brussel, Koning Albert II-laan 2, en overeenkomstig de geldende wetgeving (verordening (EU) 2016/679 van het Europees parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens).

Voor meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens verwijzen wij u naar de Verklaring betreffende de Persoonsgegevens, beschikbaar op onze website (<https://www.acm.be/nl/privacy/bescherming-van-uw-persoongegevens.html>).

#### ***1.1. Waarom verwerken wij uw persoonsgegevens?***

Ten eerste, is het verzamelen en verwerken van uw persoonlijke gegevens noodzakelijk om een analyse te kunnen maken van uw situatie en uw behoeften en verwachtingen op het gebied van verzekering, voor de beoordeling van de risico's, de tarifiering, de onderschrijving en vervolgens de uitvoering van het contract. Wij verzamelen en verwerken uw persoonlijke gegevens eveneens voor het beheer en de administratie van onze zakelijke relatie (vb. boekhouding, invordering), voor het beantwoorden van verzoeken om informatie en voor het uitvoeren van marketingactiviteiten voor klanten die hun toestemming hebben gegeven. Uw gegevens kunnen ook verwerkt worden voor elk ander doel waarmee u uitdrukkelijk heeft ingestemd, alsook om te voldoen aan onze wettelijke en reglementaire verplichtingen.

Voor elk doel worden alleen gegevens verwerkt die relevant zijn voor het nastreven van de desbetreffende doelstelling.

Uw persoonsgegevens worden op een of meer rechtsgrondslagen verwerkt.

Sommige verwerkingen zijn nodig om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen. Deze verplichtingen omvatten voornamelijk de strijd tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme of, in voorkomend geval, de strijd tegen belastingontduiking.

Uw gegevens worden ook gebruikt voor het behartigen van onze gerechtvaardigde belangen, in het bijzonder voor commerciële prospectie, voor statistische en actuariële studies en om verzekeringsfraude te bestrijden. Opgemerkt dient te worden dat de strijd tegen fraude wordt uitgevoerd in het gerechtvaardigd belang van de verzekeraar, maar ook voor de bescherming van de gemeenschap van de verzekerden. Een bewezen geval van fraude kan leiden tot inschrijving op een lijst van personen die een risico op fraude vertonen. Deze inschrijving kan de toegang tot een contractuele relatie met de verzekeraar voor vijf jaar blokkeren.

Uw gegevens kunnen ook worden gebruikt, met uw toestemming, voor het doel of de specifieke doeleinden waarvoor u heeft ingestemd. Wij verwerken de persoonsgegevens m.b.t. de gezondheid uitsluitend met uw uitdrukkelijke voorafgaande toestemming. Het

niet ontvangen van uw toestemming kan, naargelang het geval, leiden tot de weigering om een contractuele relatie te starten of voort te zetten, de onmogelijkheid voor ons om een door de betrokken persoon gevraagde operatie voort te zetten of uit te voeren.

Ten slotte kan de verwerking noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een overeenkomst: ACM Belgium NV moet een deel van uw gegevens verzamelen om haar diensten te kunnen verlenen. Als u ervoor kiest om deze gegevens niet te delen met ACM Belgium NV, kan dit de uitvoering van het contract onmogelijk maken.

### ***1.2. Aan wie mogen uw gegevens worden meegedeeld?***

Uw persoonlijke gegevens kunnen worden meegedeeld aan onze eventuele verwerkers in de zin van de GDPR, dienstverleners, mandatarissen, andere verzekeringsmaatschappijen, deskundigen, schaderegelingskantoren, herverzekeraars en medeverzekeraars, professionele garantiefondsen, beroepsorganisaties, publieke autoriteiten en organen, voor het beheer en de uitvoering van uw contract en de levering van diensten en de naleving van wettelijke of reglementaire verplichtingen.

De gegevens met het oog op de bestrijding tegen het witwassen van geld en de financiering van terrorisme alsook de strijd tegen fraude worden meegedeeld aan de entiteiten van onze groep en de betrokken personen, met strikte inachtneming van de wettelijke bepalingen. ACM Belgium NV kan relevante persoonsgegevens meedelen aan Datassur ESV, binnen het exclusieve kader van de beoordeling van het risico en het beheer van de contracten en de schadegevallen. Elke persoon die zijn identiteit bewijst, heeft het recht om in kennis te worden gesteld van de gegevens die op hem betrekking hebben en waarover Datassur beschikt, alsook het recht om deze te laten verbeteren. Om dit recht uit te oefenen, richt de desbetreffende persoon een gedateerd en ondertekend verzoek, samen met een kopie van zijn identiteitskaart, naar Datassur op het volgende adres: de MeeÛsquare 29, 1000 Brussel.

ACM Belgium NV kan ook toestemming verlenen voor de verwerking van persoonsgegevens buiten de Europese Unie. ACM Belgium NV geeft uw gegevens alleen door aan een derde land als dat land een beschermingsniveau garandeert dat gelijkwaardig is aan het niveau dat u in uw land van verblijf kunt vinden, onder andere wanneer een adequaatheidsbesluit bestaat of via het gebruik van modelcontractbepalingen.

### ***1.3. Hoe beschermen wij uw persoonsgegevens?***

ACM Belgium NV neemt alle gepaste technische en organisatorische maatregelen om uw persoonsgegevens te beschermen tegen vernietiging, verlies, wijziging of ongeoorloofde verwerking. Deze beschermingsmaatregelen worden regelmatig aangepast aan technische en organisatorische ontwikkelingen.

In dit verband hebben alleen de personen (werknemers, partners, consultants, enz.) voor wie de verwerking van gegevens nodig is ter vervulling van hun taken, toegang tot uw persoonsgegevens. Deze personen zijn verplicht om de vertrouwelijkheid van deze gegevens te respecteren.

Omdat sommige gegevens gevoeliger zijn dan andere, maken de gezondheidsgegevens het voorwerp uit van een versterkte bescherming. De gezondheidsgegevens worden verwerkt door het personeel dat zich specifiek bewust is van de vertrouwelijkheid van deze gegevens. Deze gegevens maken tevens het voorwerp uit van een versterkte IT-beveiliging.

### ***1.4. Hoe lang worden uw gegevens bewaard?***

ACM Belgium NV bewaart uw persoonsgegevens slechts zolang als nodig is voor de doeleinden waarvoor ze worden verzameld. ACM Belgium NV bewaart de persoonsgegevens wanneer dat nodig is om haar rechten te doen gelden of zich te



verdedigen tegen gerechtelijke stappen, tot het einde van de betreffende bewaartermijn of tot het moment dat een dergelijke actie wordt beëindigd. In elk geval, wanneer een wettelijke of reglementaire verplichting vereist dat wij over persoonlijke informatie van u beschikken, kunnen deze gegevens worden bewaard zolang de verplichting op ons rust. Zodra deze doelen zijn bereikt, worden alle persoonsgegevens gewist.

## **2. De rechten waarover u beschikt**

### ***2.1. Over welke rechten beschikt u?***

Met betrekking tot uw persoonlijke gegevens, beschikt u over een recht op toegang, update, verbetering, uitwissing en bezwaar om legitieme redenen, beperking en overdraagbaarheid. U kunt op elk moment, en kosteloos, bezwaar maken tegen het gebruik van uw gegevens voor commerciële prospectiedoelstellingen.

Wanneer de behandeling gesteund is op de toestemming heeft u het recht om uw toestemming te allen tijde in te trekken, zonder afbreuk te doen aan de rechtmatigheid van de verwerking die is uitgevoerd voorafgaand aan de intrekking van de toestemming.

### ***2.2. Hoe kunt u deze uitoefenen?***

Voor de uitoefening van uw rechten of een vraag tot bijkomende informatie dient u een verzoek, gedateerd en ondertekend, samen met een recto verso kopie van uw geldig identiteitsbewijs, te sturen naar het volgende adres:

Per e-mail: [dataprotection@acm.be](mailto:dataprotection@acm.be); Per post: Data Protection, ACM Belgium NV, Koning Albert II-laan 2, 1000 Brussel, België.

### ***2.3. Bij moeilijkheden***

Voor elke andere vraag of moeilijkheid dient u een verzoek, gedateerd en ondertekend, samen met een recto verso kopie van uw geldig identiteitsbewijs, te sturen naar het volgende adres: Per e-mail: [dataprotection@acm.be](mailto:dataprotection@acm.be); Per post: Data Protection, ACM Belgium NV, Koning Albert II-laan 2, 1000 Brussel, België. In geval van moeilijkheden met betrekking tot de verwerking van uw persoonlijke gegevens, kan u eveneens contact opnemen met de Verantwoordelijke voor gegevensbescherming van ACM Belgium NV:

T.a.v. de Verantwoordelijke voor gegevensbescherming, 63 chemin Antoine Pardon, 69814 Tassin, Frankrijk.

U heeft ook het recht om een klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA): Per e-mail: [contact@apd-gba.be](mailto:contact@apd-gba.be); Per post: Gegevensbeschermingsautoriteit, Drukpersstraat 35, B-1000 Brussel.

Tel.: +32 (0)2 274 48 00. Bij uw verzoek dient u een recto-verso kopie van een (geldig) identiteitsbewijs te voegen.

## **3. Bezoek van de lokalen en internetsite van ACM Belgium NV**

Wanneer u onze lokalen bezoekt, kunt u voor beveiligingsdoelstellingen eventueel het voorwerp uitmaken van een video opname door de beveiligingscamera's, in overeenstemming met het koninklijk besluit van 8 mei 2018 betreffende de aangiften van de plaatsing en het gebruik van bewakingscamera's en betreffende het register van de beeldverwerkingsactiviteiten van bewakingscamera's.

Wanneer u onze websites bezoekt, kunnen uw persoonsgegevens worden verzameld door middel van cookies. Voor meer informatie hieromtrent verwijzen we naar ons Cookiebeheerbeleid (<https://www.acm.be/nl/cookiesbeleid.html>).

## **G. KLACHTDIENST**

Wij trachten constant een kwalitatieve dienstverlening na te streven die beantwoordt

aan de verwachting van de klant. Bent u echter toch ontevreden over een verzekeringsovereenkomst of –dienst, dan kunt u ons dat gerust melden.

De klager is iedere persoon die een klacht indient, met name kandidaat-verzekeringnemers, verzekeringnemers, verzekerden, begunstigen en benadeelde derden.

U kunt contact opnemen met uw adviseur in uw agentschap voor alle vragen met betrekking tot uw contract, en met onze schadedienst « Constatel » voor alle vragen met betrekking tot een schadegeval.

U kunt ook contact opnemen met de Verantwoordelijke voor het klachtenbeheer per e-mail: [complaints@acm.be](mailto:complaints@acm.be) of per post: Verantwoordelijke voor het klachtenbeheer, ACM Belgium NV, Koning Albert II-laan 2 te 1000 Brussel.

Een onafhankelijke correspondent zal de klacht onderzoeken met de nodige objectiviteit. Deze correspondent zal tevens een definitief antwoord opstellen en u dit binnen één maand na ontvangst van de klacht bezorgen. Indien dit niet mogelijk blijkt, ontvangt u een schrijven waarin de niet-naleving van de termijn wordt gemotiveerd.

Indien u een schriftelijk antwoord van ACM Belgium NV heeft gekregen op uw klacht, maar daarmee niet instemt en de onenigheid aldus voortduurt, kunt u contact opnemen met de Ombudsman van de Verzekeringen. Deze bemiddelingsdienst onderzoekt verzekeringsgeschillen tussen een consument en een verzekeringsmaatschappij. U kunt de Ombudsman van de Verzekeringen contacteren per post: Ombudsman van de Verzekeringen de Meeûssquare 35, 1000 Brussel, via de website: [www.ombudsman-insurance.be](http://www.ombudsman-insurance.be) of per mail: [info@ombudsman-insurance.be](mailto:info@ombudsman-insurance.be), zonder dat dit afbreuk doet aan de mogelijkheid voor de verzekeringnemer een gerechtelijke procedure aan te spannen.





EEN SCHADEGEVAL AANGEVEN

**CONSTATEL**

**Tel. 02 405 17 45**

of in uw persoonlijke  
klantenzone op de website  
[www.beobank.be](http://www.beobank.be) of via de  
applicatie Beobank Mobile