

Voorwaarden

Bestelautoverzekering

1 januari 2027 t/m 31 december 2027

zlm verzekeringen

u tevreden,
wij tevreden

1. Wat bedoelen wij met …?

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

Aanhangwagen
Een aanhangwagen, vouwwagen, caravan of ander voer- of werktuig dat aan uw bestelauto is gekoppeld.

Accessoires
Onderdelen en voorwerpen die bij uw bestelauto horen en niet in of aan uw bestelauto zaten toen deze uit de fabriek kwam.

De volgende onderdelen en voorwerpen gelden niet als accessoires:
- apparatuur die wettelijk niet is toegestaan, zoals een radardetector of iets vergelijkbaars;
- mobiele apparatuur, zoals een mobiele telefoon of een draagbaar navigatiesysteem.

Bestelauto
Een auto met een grijs kenteken en een treingewicht (leeg gewicht + laadvermogen) tot en met 3.500 kilo.

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 voorval:
- dat schade veroorzaakt en
- dat plaatsvindt tijdens de duur van de verzekering en
- waarbij uw bestelauto en/of aanhangwagen zijn betrokken.

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

Gerechtelijke of administratieve procedure
Een procedure waarin de rechten en verplichtingen van één of meer partijen bij die procedure bindend (kunnen) worden vastgesteld in een daartoe bedoelde uitspraak, zoals een vonnis, een beschikking of een beslissing. Een uitspraak die een advies of een aanbeveling inhoudt valt hier niet onder.

Molest
Gewapend conflict, burgeroorlog, opstand, binnenlandse onlusten, oproer en muiterij. De exacte definitie staat in de tekst van het Verbond van Verzekeraars. Deze tekst heeft het Verbond van Verzekeraars op 14 juli 2023 op de griffie van de Arrondissementsrechtbank in Den Haag gedeponeerd.

Motorrijtuig
Voertuig met een motor. Dit voertuig beweegt zich op een andere manier voort dan langs rails.

Passagier
Iemand die:
- op een normale zitplaats in uw bestelauto zit;
- in- of uitstapt;
- tijdelijk in de buurt van uw bestelauto is – terwijl hij met deze bestelauto wordt vervoerd – in verband met:
    - tanken van brandstof;
    - schoonmaken van ruiten;
    - verrichten van een noodreparatie of hulp hierbij.

De passagier heeft voor dit alles toestemming nodig van u of van iemand anders die bevoegd is.

Totaal verlies
Van totaal verlies is sprake als:
- uw bestelauto technisch niet hersteld kan of mag worden (technisch totaal verlies);
- de herstelkosten hoger zijn dan het verschil tussen de dagwaarde en de restantwaarde van uw bestelauto (economisch totaal verlies).

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

Verzekerde
Wie verzekerde is, hangt af van de situatie. Daarom kunt u dit in de hoofdstukken 3, 4 en 7 onder het kopje ‘Wie is verzekerd?’ terugvinden.

Wij/ons
ZLM Verzekeringen, gevestigd in Goes, KvK-nummer 22 009 260.

Zaak
1. Ding, voorwerp.
2. Rechtszaak, juridisch proces.

2. Algemeen

Dit zijn de voorwaarden van de bestelautoverzekering 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.

Wat is verzekerd?

Er zijn 3 mogelijkheden:

- De WA-verzekering. WA betekent wettelijk aansprakelijk. Deze verzekering is wettelijk verplicht. U bent hiermee verzekerd voor schade die de verzekerde met uw bestelauto veroorzaakt aan een ander.
- De cascoverzekering. U bent hiermee verzekerd voor schade aan uw eigen bestelauto.
- De allriskverzekering. Dit is een combinatie van een WA-verzekering en de cascoverzekering. Hiermee bent u dus verzekerd voor zowel schade aan een ander als voor schade aan uw eigen bestelauto.

Op uw polisblad staat hoe uw bestelauto is verzekerd.

U vindt in hoofdstuk 3 meer informatie over wat de WA-verzekering inhoudt. Over de cascoverzekering leest u meer in hoofdstuk 4.

Is iemand anders schuldig aan een gebeurtenis waarbij een verzekerde schade oploopt? Onze hulp bij het verhalen van deze schade is meeverzekerd. Stichting Rechtsbijstand ZLM helpt u graag bij het verhalen van schade die niet valt onder de eigen verzekering van de verzekerde. De voorwaarden vindt u in hoofdstuk 7.

Deze verzekering geldt ook voor een tijdelijk vervangende auto. U of een andere verzekerde rijdt in deze auto omdat uw eigen bestelauto wordt gerepareerd of een vergelijkbare behandeling ondergaat. De vervangende auto moet van dezelfde soort en prijsklasse zijn als uw eigen bestelauto. U moet de vervanging meteen aan ons melden. Uw eigen bestelauto blijft tijdens de vervanging ook verzekerd. De vervangende auto is op dezelfde manier verzekerd als uw eigen bestelauto.

Wat gebeurt er bij opzettelijk of door roekeloosheid 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 geen dekking als:

- de verzekerde deelneemt aan een wedstrijd. Hieronder verstaan wij ook straatraces;
- de verzekerde op een racecircuit rijdt. Bijvoorbeeld de Nürburgring;
- de verzekerde uw bestelauto verhuurt;
- de verzekerde bedrijfsmatig passagiers vervoert. Met bedrijfsmatig bedoelen we dat de verzekerde er geld voor krijgt;
- de verzekerde uw bestelauto gebruikt voor een ander doel dan u aan ons heeft doorgegeven;
- de bestuurder onder invloed is van alcohol of van een bedwelmend of opwekkend middel. Dit geldt als de verzekerde niet in staat wordt geacht uw bestelauto naar behoren te besturen of als hij meer alcohol en/of drugs gebruikt heeft dan wettelijk is toegestaan. Ook als de bestuurder weigert mee te werken aan een onderzoek, zoals een ademtest, een urine- of bloedproef of een drugstest, is schade niet verzekerd;

- de verzekerde uw bestelauto gebruikt tijdens het plegen van een strafbaar feit;
- de bestuurder geen geldig rijbewijs heeft;
- de bestuurder geen auto mag rijden vanwege een besluit van de rechter of omdat het rijbewijs ingenomen is;
- de bestuurder geen auto mag rijden omdat hij rijdt zonder begeleider of omdat de begeleider niet voldoet aan de eisen van 2toDrive;
- uw bestelauto technisch is aangepast op een manier die wettelijk niet is toegestaan.

Heeft iemand anders één van deze situaties veroorzaakt en gebeurde dat tegen de wil van de verzekerde? Was de verzekerde ook niet op de hoogte en valt hem niets te verwijten? Dan vergoeden wij zijn schade wel. De verzekerde moet dit kunnen bewijzen.

Er zijn ook enkele situaties waarbij de verzekerde nooit is verzekerd voor schade, ook niet als de verzekerde er niets van wist:
- De overheid heeft uw bestelauto opgeëist of uw bestelauto wordt gebruikt op basis van een besluit van de overheid.
- De verzekering is nietig of vernietigbaar. Dit betekent dat de verzekering ongeldig is of ongeldig kan worden verklaard.
- De schade aan uw bestelauto komt door molest.
- De schade komt door een atoomkernreactie. Het maakt niet uit hoe deze reactie is ontstaan.
- Er kleurverschil ontstaat na reparatie en er sprake is van carwrapping.

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

Er is geen recht op uitkering of verhaalsbijstand:
- 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 directe en indirecte kosten die wij gemaakt hebben bij het onderzoek naar fraude en de toedracht hiervan. We hebben de mogelijkheid om dit uit te besteden aan SODA. Meer hierover leest u op so-da.nl;
  - aangifte doen bij de politie.
- als de verzekerde zich niet houdt aan zijn verplichtingen in deze voorwaarden en daarmee onze belangen schaadt. In hoofdstuk 5 vindt u de verplichtingen bij schade.

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/clausulebladterrorisme.

In welke landen geldt de verzekering?

Uw bestelautoverzekering geldt in de landen die genoemd zijn op het internationaal verzekeringsbewijs (groene kaart). U krijgt jaarlijks een nieuw internationaal verzekeringsbewijs van ons. Elk land heeft zijn eigen wettelijke regels voor de verzekering van aansprakelijkheid.

Wanneer start uw verzekering en wanneer stopt deze?

Op uw polisblad staat op welke datum uw verzekering begint. Hier vindt u ook de datum waarop uw verzekering stopt. Wij doen u ruim voor deze einddatum een voorstel voor verlenging. Uw verzekering wordt dan telkens voor 1 jaar verlengd.

Kunnen wij de voorwaarden en de premie van deze verzekering wijzigen?

We hebben het recht de voorwaarden te wijzigen. Dit kunnen wij doen op verlengingsdatum van uw verzekering of tussentijds. We lichten dit hieronder toe.

Bij verlenging van uw verzekering

Wij kunnen op de verlengingsdatum de premie en/of de voorwaarden van de verzekering aanpassen. Dit doen wij bijvoorbeeld:

- op grond van ontwikkelingen in uw persoonlijke situatie, zoals een verandering in uw schadevrije jaren, uw leeftijd of uw schadeverloop;
- als de premie-inkomsten niet meer voldoende zijn om de schades te betalen;
- omdat wet- en regelgeving is gewijzigd;
- als wij het verzekeringsproduct aanpassen;
- vanwege economische en/of maatschappelijke ontwikkelingen.

Als wij de premie en/of voorwaarden wijzigen, ontvangt u van ons zo spoedig mogelijk, maar minstens 21 werkdagen voor de verlengingsdatum informatie over de wijziging en de reden daarvan. U kunt direct de verzekering opzeggen als u het niet eens bent met de wijziging.

Als u de wijziging accepteert, hoeft u niets te doen. De verzekering loopt dan vanaf de verlengingsdatum automatisch door met de nieuwe premie en/of voorwaarden.

Wanneer kunnen wij de premie en/of voorwaarden van de verzekering tussentijds wijzigen?

Het is in ieders belang dat we onze verplichtingen uit deze verzekering in de toekomst ook kunnen (blijven) nakomen. In bijzondere gevallen kunnen wij genoodzaakt zijn tussentijds de premie en/of voorwaarden te veranderen. Er kan zich namelijk een volstrekt onvoorziene situatie voordoen waarin wij niet met de verandering kunnen wachten tot de verzekering verlengd wordt, bijvoorbeeld omdat dat zeer ernstige financiële gevolgen voor ons zou hebben of omdat wetgeving ons daartoe verplicht. De wijziging geldt voor alle klanten of voor een geselecteerde groep klanten. Wanneer we tussentijds de premie en/of voorwaarden aanpassen, laten wij u dat altijd van tevoren weten. Ook zullen wij u uitleggen waarom we de tussentijdse verandering nodig vinden en wat we wijzigen en per wanneer.

Bent u het niet eens met de wijziging? Dan kunt u de verzekering direct opzeggen.

Als u de wijziging accepteert, hoeft u niets te doen. De verzekering loopt dan vanaf de wijzigingsdatum automatisch door met de nieuwe premie en/of voorwaarden.

Wanneer kunnen wij uw verzekering tussentijds wijzigen?

Wij kunnen de voorwaarden van de verzekering tussentijds wijzigen als het verzekerde risico, de handelwijze of het schadeverloop van de verzekerde daar aanleiding toe geeft. Wij kunnen bijvoorbeeld een extra verplicht eigen risico opnemen. Of voor bepaalde situaties beperken wij de dekking van uw verzekering.

Wijzigen wij de verzekering, dan laten wij u dat meteen weten. Ook leggen we u uit waarom de tussentijdse wijziging nodig is, wat we aanpassen en per wanneer. Bent u het niet eens met een wijziging? Dan kunt u de verzekering direct opzeggen.

3. Wettelijke aansprakelijkheid

Een ongeluk zit vaak in een klein hoekje. Met een WA-dekking bent u verzekerd voor schade aan een ander. Wel zo'n prettig gevoel dat dit risico is verzekerd. De WA-verzekering is verplicht voor iedere eigenaar van een motorrijtuig. Deze verzekering voldoet aan de eisen van de Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM).

Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn:

- u als verzekeringnemer;
- de eigenaar en houder van uw bestelauto;
- de bestuurder;
- de passagier(s);
- de werkgever van een verzekerde, als deze werkgever aansprakelijk is voor de schade die een verzekerde veroorzaakt volgens artikel 6:170 van het Burgerlijk Wetboek.

Wat is verzekerd?

Verzekerd is:

- aansprakelijkheid van een verzekerde voor schade aan een persoon of zaak en
- schade die hiervan het gevolg is.

De verzekerde heeft deze schade veroorzaakt:

- met of door uw bestelauto;
- met of door de aanhangwagen die aan uw bestelauto is gekoppeld.

Op uw polisblad staat het bedrag waarvoor een verzekerde is verzekerd. Het gaat om schade waarvoor de verzekerde zelf aansprakelijk is. Alleen schade veroorzaakt tijdens de duur van de verzekering is verzekerd.

Ook verzekerd is:

- Schade door lading. Valt lading uit of van uw bestelauto of aanhangwagen? En zorgt dit voor schade aan een ander? De verzekerde is hiervoor verzekerd. Dit geldt niet voor schade tijdens laden en lossen.
- Vervoer van gewonden in uw bestelauto. Is hierdoor de bekleding vies of beschadigd? Dan vergoeden wij de schoonmaakkosten. Als de bekleding vervangen moet worden, betalen wij dat ook. U krijgt de volledige kosten vergoed. Er is dus geen eigen risico.
- Schade die de verzekerde door aanrijding veroorzaakt met uw bestelauto aan een ander motorrijtuig of aanhangwagen van uzelf, zoals een auto of motor. Wij vergoeden de schade alleen, als wij dat ook zouden doen bij een motorrijtuig of aanhangwagen van iemand anders. Niet verzekerd is:
  - vermindering van de waarde van uw motorrijtuig of aanhangwagen;
  - gevolgschade, bijvoorbeeld de huurkosten van een vervangende auto.
- Het voorschieten van een waarborgsom. Heeft de verzekerde een verkeersongeval veroorzaakt? Een overheidsinstantie kan dan een waarborgsom van de verzekerde eisen voor:
  - het vrijgeven van uw bestelauto die in beslag is genomen;
  - zijn vrijlating.

  De overheidsinstantie eist de waarborgsom om de rechten zeker te stellen van mensen die benadeeld zijn. Wij staan garant voor deze waarborgsom. Wij waarborgen maximaal € 100.000,- per gebeurtenis. De verzekerde machtigt ons hiervoor. Zodra de waarborgsom vrijkomt, zorgt de verzekerde ervoor dat dit bedrag aan ons wordt terugbetaald.

Welke kosten krijgt u vergoed?
Wij vergoeden maximaal het verzekerde bedrag per gebeurtenis. Dit bedrag staat op uw polisblad.

Wij vergoeden ook extra kosten:
- Noodzakelijke kosten voor bewaking, voorlopige stalling, berging en vervoer naar een schadeherstelbedrijf. Wij vergoeden deze kosten als uw bestelauto door de schade niet meer kan of mag rijden.
- De kosten van rechtsbijstand als de verzekerde strafrechtelijk wordt vervolgd en wij voor een advocaat zorgen. Wij vergoeden geen boetes, afkoopsommen en gerechtskosten.
- De kosten van het verweer en het proces, als iemand een burgerlijk proces tegen de verzekerde of ons begint. Wij vergoeden de verweer- en proceskosten alleen als wij de leiding over de procedure hebben.
- De wettelijke rente die de verzekerde moet betalen. Dit doen wij maximaal over het bedrag dat op uw polisblad staat.

Wat is niet verzekerd?
In hoofdstuk 2 zijn de algemene uitsluitingen genoemd. Daarnaast staan hieronder de specifieke uitsluitingen van de WA-dekking. Niet verzekerd is:
- schade aan het verzekerde voertuig of een daaraan gekoppelde aanhangwagen;
- schade aan voorwerpen in uw bestelauto, zoals lading, handelswaar en gereedschap. Persoonlijke bezittingen van passagiers zijn wel verzekerd;
- schade aan voorwerpen die een verzekerde onder zich heeft (hiervan is bijvoorbeeld sprake als de verzekerde het voorwerp gebruikt van een ander, leent, huurt of least). Ook de schade die hieruit voortvloeit is niet verzekerd;
- de aansprakelijkheid van iemand die uw bestelauto heeft verkregen door diefstal of geweldpleging. Dit geldt ook als iemand hiervan op de hoogte is en in uw bestelauto gaat rijden;
- de aansprakelijkheid uitsluitend vanwege een verplichting uit een contract;
- schade aan de bestuurder;
- schade aan een persoon die door de bestelauto vervoerd wordt en niet op een normale zitplaats zit;
- schade die een passagier veroorzaakt aan uw bestelauto;
- schade door een zaak die niet bij uw bestelauto hoort en waarvoor een andere WA-verzekering is afgesloten.

Wat is uw eigen risico?
U heeft geen eigen risico.

Hoe regelen wij de schade?
Wij regelen de schade en stellen die vast. Wij hebben het recht om de schade rechtstreeks met de benadeelde af te handelen. Wij houden daarbij zoveel mogelijk rekening met het belang van de verzekerde.

Wanneer verhalen wij de schade op de verzekerde?
Wij verhalen de schade op de verzekerde als hij volgens deze voorwaarden niet verzekerd is en wij toch een bedrag moeten betalen. Wij kunnen ook de rente en andere kosten verhalen op de verzekerde.

Wij verhalen geen schade op een verzekerde als hij kan aantonen dat:
- hij niet op de hoogte was van de situatie waardoor de schade is ontstaan, en
- dat tegen zijn wil is gebeurd, en
- hem niets kan worden verweten.

Wij verhalen geen schade op u als verzekeringnemer:
- als u geen belang meer heeft bij uw bestelauto (bijvoorbeeld als u de bestelauto verkocht heeft) en u ons hiervan schriftelijk op tijd op de hoogte heeft gebracht, en
- iemand anders de schade heeft veroorzaakt.

4. Casco

Heeft u schade aan uw eigen bestelauto? De cascodekking beschermt u tegen de kosten. Samen met de WA-dekking vormt deze dekking de allriskverzekering.

Wie is verzekerd?

De cascodekking geldt voor u als verzekeringnemer.

Wat is verzekerd?

U bent verzekerd voor de schade aan of (gedeeltelijk of totaal) verlies van uw bestelauto door:

- een plotseling van buiten komend onheil, zoals botsen, omslaan, slippen, van de weg raken of in het water belanden;
- diefstal van uw bestelauto, auto-onderdelen of verzekerde accessoires, verduistering, inbraak en joyriden;
- vandalisme;
- een gebroken ruit of zonnedak, inclusief de schade die ontstaat door glasscherven. U heeft alleen recht op vergoeding bij reparatie of vervanging. Wij vergoeden de reparatie van een ruit alleen als een reparateur die met ons samenwerkt de ruit repareert. Deze reparateurs staan op uw internationaal verzekeringsbewijs (groene kaart);
- brand, ontploffing, zelfontbranding, kortsluiting of blikseminslag;
- storm: schade door omwaaien van uw bestelauto of door een vallend voorwerp. Van storm is sprake bij windkracht 7 of meer (een windsnelheid van ten minste 14 meter per seconde);
- natuurgeweld zoals een aardbeving, lawine, overstroming of hagel;
- een directe botsing met loslopende dieren (inclusief vogels);
- een luchtvaartuig dat neerstort of een voorwerp dat daaruit valt;
- rellen (hiermee bedoelen wij niet baldadigheid of vandalisme);

In al deze gevallen geldt:

- Wij vergoeden de schade ook als dit komt door slijtage of een eigen gebrek van uw bestelauto of door reparatie-, constructie- of materiaalfouten. U krijgt geen vergoeding voor de herstelkosten van de slijtage, het eigen gebrek zelf, de reparatie-, constructie- of materiaalfout.
- Wij vergoeden schade door bevriezing als door één van bovengenoemde gebeurtenissen uw bestelauto niet langer tegen bevriezing beschermd kan worden. Andere schade door bevriezing is niet gedekt.

Welke kosten krijgt u vergoed?

Wij vergoeden maximaal het verzekerde bedrag per gebeurtenis. Dit bedrag staat op uw polisblad.

Wij vergoeden ook extra kosten:

- Noodzakelijke kosten voor bewaking, voorlopige stalling, berging en vervoer naar een schadeherstelbedrijf. Wij vergoeden deze kosten als uw bestelauto door de schade niet meer kan of mag rijden.
- Bijdrage in de averij-grosse (gemeenschappelijke schade bij vervoer over zee).
- Tegemoetkoming voor de huur van een andere auto, bij diefstal of verduistering van uw eigen bestelauto. De vergoeding bedraagt hoogstens € 30,- per dag gedurende maximaal 30 dagen.
- Kosten van een noodreparatie.

Er zijn afwijkende voorwaarden voor enkele specifieke situaties:

- Accessoires zijn tot maximaal € 5.000 per schadegebeurtenis standaard meeverzekerd. Als accessoires gestolen zijn, moet u ons de originele aankoopnota's laten zien. Boven € 5.000 zijn accessoires alleen verzekerd als u deze aan ons heeft opgegeven en wij ze hebben meegenomen bij het bepalen van het verzekerd bedrag.
- Bij schade vergoeden wij maximaal het bedrag, waarvoor een reparateur die met ons samenwerkt de schade kan repareren.

Wat is niet verzekerd?

In hoofdstuk 2 zijn de algemene uitsluitingen al genoemd. Daarnaast zijn dit de uitsluitingen van de cascodekking.

Niet verzekerd is:

- schade door vorst;
- schade door het veel te zwaar belasten van uw bestelauto;
- schade door schuivende lading (als er geen ongeval is);
- waardevermindering van uw bestelauto;
- diefstal van uw bestelauto als deze niet aan de door ons gestelde beveiligingseisen voldoet. Indien er specifieke beveiligingseisen van toepassing zijn vindt u deze op het polisblad;
- schade aan of verlies van uw bestelauto door diefstal of joyriding doordat u, de bestuurder of de laatste gebruiker onzorgvuldig bent of is geweest. Bijvoorbeeld als uw bestelauto niet is afgesloten, de sleutels nog in uw bestelauto lagen of ergens anders onbeheerd zijn achtergelaten;
- diefstal van radardetectieapparatuur of iets vergelijkbaars.

Wat is uw eigen risico?

Het eigen risico is € 135,- per gebeurtenis. Dit vervalt als een reparateur die met ons samenwerkt uw bestelauto repareert. Op uw internationaal verzekeringsbewijs (groene kaart) staan de reparateurs bij u in de buurt waarmee wij samenwerken.

Moet een ruit worden vervangen? U betaalt dan € 45,- als u een reparateur inschakelt die met ons samenwerkt. Anders betaalt u € 135,-. Hoeft een ruit alleen te worden gerepareerd? Dit is alleen verzekerd als u dit laat doen door een reparateur die met ons samenwerkt. U betaalt dan geen eigen risico.

Hoe stellen wij de schade vast?

Wij stellen de schade aan uw bestelauto op de volgende manier vast:

- Als uw bestelauto gedeeltelijk beschadigd is: vergoeding van de herstelkosten tot maximaal het verschil tussen de dagwaarde onmiddellijk voor de gebeurtenis en de restantwaarde na de gebeurtenis. Dit geldt ook als uw gestolen of verduisterde bestelauto beschadigd wordt teruggevonden.
- Als uw bestelauto (technisch of economisch) totaal verloren is: het verschil tussen de dagwaarde onmiddellijk voor de gebeurtenis (de dagwaarde) en de restantwaarde na de gebeurtenis. Wij hebben het recht te bepalen aan wie de restanten van uw bestelauto worden overgedragen. U moet ons alle delen van het kentekenbewijs en de sleutels geven.
- Bij diefstal of verduistering van uw bestelauto: hetzelfde als bij totaal verlies. Wij keren de schadevergoeding 30 dagen na aangifte bij de politie uit. U draagt de eigendomsrechten aan ons over en geeft ons alle delen van het kentekenbewijs en de sleutels. Wordt uw bestelauto binnen 30 dagen gevonden, dan neemt u die weer terug. Wordt uw bestelauto na 30 dagen gevonden? Dan kunt u ons vragen om uw bestelauto aan u terug te geven. Wij zijn verplicht aan uw verzoek te voldoen. U betaalt dan de ontvangen schadevergoeding terug. U hoeft echter de eventuele herstelkosten niet terug te betalen.

Ook bij accessoires vergoeden wij de herstelkosten. Bij totaal verlies of diefstal van accessoires vergoeden wij de dagwaarde.

Bij het vaststellen van de schade houden we rekening met de staat van het voertuig of een onderdeel daarvan. Dit kan betekenen dat wij de schade niet of niet volledig vergoeden. Dit geldt in de volgende gevallen:

- Als er schade is aan onderdelen die aan slijtage onderhevig zijn. Zoals banden, een uitlaat, of accu.
- Als er al schade aan uw voertuig aanwezig was door een eerdere gebeurtenis.

Hoe regelen wij de schade?

Wij regelen de schade op de volgende manier:

- U kunt schade tot maximaal € 500,- (inclusief btw) meteen laten repareren door een deskundige reparateur. U bewaart de onderdelen die vervangen worden 30 dagen. U stuurt ons de gespecificeerde reparatienota.
- Bij een bedrag hoger dan € 500,- (inclusief btw) neemt onze deskundige voor de reparatie de schade op. U moet ervoor zorgen dat dit mogelijk is.
- Daarnaast kunt u ook door een eigen deskundige als contra-expert de schade laten vaststellen. Het moet wel redelijk zijn dat de contra-expert ingeschakeld wordt.
- Zijn beide deskundigen het niet met elkaar eens over de schade? Dan benoemen zij een derde deskundige. Deze doet een bindende uitspraak.
  Wij vergoeden de kosten van de contra-expert in ieder geval tot de kosten van 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. Wij betalen de kosten van de derde deskundige.

Wanneer verhalen wij de schade op de bestuurder of passagier?

Soms kunnen wij een uitkering verhalen op de bestuurder van uw bestelauto, een passagier en/of hun werkgever (als die aansprakelijk is). Wij verhalen de schade:

- als niet aan alle verplichtingen van deze verzekering is voldaan (zie hoofdstuk 5 onder ‘Wat moet de verzekerde doen bij schade?’);
- als er sprake is van een situatie die genoemd is in hoofdstuk 2 onder ‘Wat gebeurt er bij opzettelijk veroorzaakte schade’ of ‘In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?’;
- als er sprake is van een situatie die genoemd is in hoofdstuk 4 onder ‘Wat is niet verzekerd?’;
- op de bestuurder als uw auto gestolen is of gebruikt wordt voor joyriding;
- op de bestuurder als dit een medewerker is van een garagebedrijf waar uw bestelauto gerepareerd wordt;
- op een passagier als die van u toestemming had om mee te rijden en zelf een WA-verzekering heeft waarop de schade kan worden verhaald.

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:

- Geen uitspraken doen over de aansprakelijkheid.
- Probeer uitbreiding van de schade te voorkomen.
- Neem zo snel mogelijk contact met ons op.
- Geef ons alle belangrijke gegevens en werk goed mee.
- De leiding van de schaderegeling en de procedures aan ons overlaten. Volg onze aanwijzingen en doe niets wat onze belangen kan schaden.
- Doe bij inbraak, vandalisme, diefstal of verduistering direct aangifte bij de politie in de gemeente waar dit plaatsvond. Als uw bestelauto allrisk verzekerd is, geven wij bij diefstal of verduistering de gegevens van uw bestelauto door aan het Verzekeringsbureau Voertuigcriminaliteit (VbV). Dit bureau vervult een centrale rol in de bestrijding van voertuigcriminaliteit.
- Heeft de bestuurder alcohol en/of drugs gebruikt? Dan is de bestuurder verplicht om ons alle informatie over het alcohol- of drugsgebruik aan te leveren.
- Blijf op de plaats van het ongeval en controleer of er iemand gewond is geraakt, zodat er geen slachtoffer hulpeloos achterblijft. Zorg er als bestuurder ook voor dat uw identiteit en de geldigheid van uw rijbewijs vastgesteld kunnen worden. En dat ook vastgesteld kan worden of u alcohol of drugs heeft gebruikt.

Als u zich niet aan deze verplichtingen houdt, kan dit betekenen dat de schade niet verzekerd is (zie hoofdstuk 2 onder ‘In welke andere gevallen biedt de verzekering geen dekking?’). Als u zich wel aan de verplichtingen houdt, draagt dit bij aan een snelle afhandeling van de schademelding.

Wordt de verzekerde strafrechtelijk vervolgd? Dan geldt het volgende:

- Als wij dat willen, moet de verzekerde gebruikmaken van een advocaat. Wij kunnen deze advocaat aanwijzen.
- De verzekerde moet de advocaat alle medewerking verlenen.

De verzekerde hoeft niet tegen zijn zin hoger beroep aan te tekenen tegen een strafrechtelijk vonnis of juist daarvan af te zien. De verzekerde moet dan wel vanaf het begin een advocaat hebben gehad.

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

Heeft u ook een andere verzekering die de schade of kosten dekt? Dan keren wij geen vergoeding uit. Dit geldt ook als de andere verzekering alleen dekking biedt als onze verzekering niet zou hebben bestaan. Weigert een andere verzekeraar binnen 2 maanden te betalen? Dan zorgen wij voor de schaderegeling. De verzekerde is wel verplicht zijn rechten op andere verzekeraars aan ons over te dragen.

6. Hulpverlening

Soms kan hulp nodig zijn. Bijvoorbeeld om uw bestelauto te bergen of om ervoor te zorgen dat mensen thuiskomen. Wij vergoeden vaak alle kosten van de hulpverlening. De vergoeding van hulp heeft geen invloed op uw no-claimkorting.

Welke kosten vergoeden wij bij hulp in Nederland?

Is uw bestelauto door een gebeurtenis zodanig beschadigd dat een verzekerde hierin niet meer kan of mag rijden? Of kan de bestuurder of een van de passagiers uw bestelauto door een gebeurtenis niet meer besturen? Dan moet de verzekerde kosten maken. Wij vergoeden deze kosten. Dit geldt niet als uw bestelauto niet verder kan rijden door pech (alleen een mechanisch of elektronisch probleem).

Wij vergoeden de volgende kosten:

- De kosten om uw bestelauto te bergen, op te ruimen of te bewaken.
- De kosten om uw bestelauto te vervoeren. U bepaalt het afleveradres in Nederland.
- De kosten om de bestuurder en de passagiers met hun bagage te vervoeren. De bestuurder bepaalt het afleveradres in Nederland. Over de wijze van vervoer moet hij met ons overleggen.

Bovenstaande geldt ook voor een aanhangwagen die aan uw bestelauto gekoppeld is.

Welke kosten vergoeden wij bij hulp in het buitenland?

Wij vergoeden bij schade dezelfde kosten als bij hulpverlening in Nederland (zie 'Welke kosten vergoeden wij bij hulp in Nederland?'). Maar alleen als uw bestelauto niet binnen 48 uur zo te repareren is dat de verzekerde goed verder kan reizen. Moet uw bestelauto worden ingevoerd of vernietigd in een ander land? Dan regelen wij dat voor u.

Als u allrisk verzekerd bent, krijgt u ook de volgende kostenposten vergoed bij een mechanisch of elektronisch probleem aan uw bestelauto in het buitenland:

- De kosten die ook bij schade worden vergoed, zoals het bergen van uw bestelauto en het vervoer van bestuurder en passagiers.
- De kosten van een noodreparatie langs de weg.
- De kosten om uw bestelauto (en eventueel de gekoppelde aanhangwagen) te bergen of te vervoeren naar de dichtstbijzijnde garage.
- De kosten van het bestellen en toesturen van onderdelen, als die ter plekke niet of niet snel te verkrijgen zijn. De verzekerde betaalt zelf de onderdelen. Als deze onderdelen meer dan € 1.000,- kosten, kunnen wij de verzekerde vragen om vooraf te betalen.

Let op: herstel van het mechanisch of elektronisch gebrek zelf is niet verzekerd.

Is de bestuurder niet in staat om vanwege dringende omstandigheden (bijvoorbeeld ernstige ziekte of een ongeval) terug te rijden naar Nederland? En kan geen van de passagiers uw bestelauto besturen? Als u allrisk verzekerd bent, vergoeden wij ook de kosten voor een vervangende chauffeur.

Wanneer komt u niet in aanmerking voor hulpverlening?

De algemene uitsluitingen (zie hoofdstuk 2), gelden ook voor hulpverlening.

Bij het beoordelen van uw verzoek om hulpverlening, houden wij rekening met de waarde van de bestelauto. Zijn de kosten hoger dan de waarde van de bestelauto? Dan kunnen wij de hulpverlening of de vergoeding van kosten beperken.

7. Verhaalsbijstand

Is iemand anders aansprakelijk voor schade aan uw bestelauto of voor het letsel van een verzekerde? Dan kan de verzekerde de kosten op deze persoon verhalen. Maar dat is vaak gemakkelijker gezegd dan gedaan. Soms moet zelfs de rechter eraan te pas komen. De onafhankelijke Stichting Rechtsbijstand ZLM helpt de verzekerde bij het verhalen van zijn kosten.

Wie voert de verhaalsbijstand uit?

De uitvoering van de verhaalsbijstand hebben wij opgedragen aan de Stichting Rechtsbijstand ZLM in Goes. Dit is in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht.

Wie is verzekerd?

Verzekerd zijn:

- de verzekeringnemer;
- de eigenaar en houder van uw bestelauto;
- de bestuurder;
- de passagier(s);
- de nabestaanden van een van deze personen die een bedrag kunnen vorderen voor de kosten van levensonderhoud, de begrafenis of crematie.

Wanneer heeft de verzekerde recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

De Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent verhaalsbijstand als de verzekerde deelneemt aan het verkeer en door een fout van een ander:

- wordt uw bestelauto beschadigd en/of
- loopt de verzekerde letsel op.

Dit geldt ook als iemand schade veroorzaakt aan uw bestelauto als deze geparkeerd staat.

Is het financieel belang waarover het gaat lager dan de kosten die de Stichting Rechtsbijstand ZLM zou moeten maken? Dan kan de Stichting Rechtsbijstand ZLM u een bedrag geven dat gelijk is aan het financiële belang van de zaak.

De Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent ook verhaalsbijstand:

- Als het Openbaar Ministerie strafvervolging tegen u instelt. De Stichting Rechtsbijstand ZLM doet dit alleen als de uitslag van de strafzaak belangrijk kan zijn voor het verhalen van de schade.
- Als u als werkgever loon heeft doorbetaald aan uw werknemer en dat dat wil verhalen op de veroorzaker van het ongeval. De Stichting Rechtsbijstand ZLM doet dit alleen als niemand anders dit voor u doet.

Wilt u geen gebruik meer maken van de verhaalsbijstand? Dan moet u de Stichting Rechtsbijstand ZLM dit laten weten. U heeft 3 maanden de tijd om u eventueel nog te bedenken. Daarna heeft u geen recht op verhaalsbijstand meer.

Wanneer heeft de verzekerde geen recht op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

De verzekerde heeft geen recht op verhaalsbijstand:

- bij een algemene uitsluiting (zie hoofdstuk 2);
- bij een uitsluiting van de WA-dekking (zie hoofdstuk 3);
- voor letsel- of overlijdensschade, in het geval de verzekerde een inzittendenverzekering heeft die hiervoor dekking biedt. Deze uitsluiting geldt niet voor een schade die in het buitenland gebeurd is en waarbij de verzekerde de buitenlandse verzekeraar aan wil spreken voor een schadevergoeding;
- als de verzekerde is verhuisd naar een buitenlands adres;
- als de verzekerde een jaar of langer na het afronden van zijn zaak hiervoor opnieuw een beroep op verhaalsbijstand doet en er geen verzekeringsovereenkomst van een bestelauto meer aanwezig is.

Welke kosten vergoedt de Stichting Rechtsbijstand ZLM?

De Stichting Rechtsbijstand ZLM vergoedt de volgende kosten:

- De kosten van deskundigen (zoals een advocaat) die de Stichting Rechtsbijstand ZLM inschakelt.
- De vergoeding voor een getuige of tolk die de Stichting Rechtsbijstand ZLM of de deskundige oproept.
- De proces-, gerechts- en executiekosten van de zaak die de deskundige aanspant.
- De reis- en verblijfskosten van verzekerde in overleg met de Stichting Rechtsbijstand ZLM.

De Stichting Rechtsbijstand ZLM vergoedt deze kosten niet, als de verzekerde ze op een andere manier kan terugkrijgen. Bijvoorbeeld omdat dat wettelijk is vastgelegd of omdat de rechter in zijn vonnis hem een kostenvergoeding toekent. Als dit nodig is helpt de Stichting Rechtsbijstand ZLM de verzekerde wel om deze kosten ook echt vergoed te krijgen.

Wat moet de verzekerde doen?

De verplichtingen van de verzekerde zijn:

- De verzekerde stelt ons uiterlijk binnen 3 maanden nadat hij hiermee bekend is geworden op de hoogte van de gebeurtenis die aanleiding kan geven tot bijstand. Na deze 3 maanden heeft u geen recht op verhaalsbijstand meer.
- De verzekerde doet mee aan een strafproces tegen iemand anders, als de Stichting Rechtsbijstand ZLM hem daarom vraagt.
- De verzekerde geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM toestemming om de stukken van de advocaat of deskundige in te zien.

Op welke manier verlenen wij verhaalsbijstand?

Een deskundige van de Stichting Rechtsbijstand ZLM verleent de verhaalsbijstand. Hij overlegt met de verzekerde over de manier waarop zijn claim wordt behandeld en of het resultaat dat de verzekerde wenst haalbaar is.

Als het nodig is om namens de verzekerde een gerechtelijke- of administratieve procedure te voeren, dan heeft verzekerde de keuze om de zaak door de Stichting Rechtsbijstand ZLM te laten uitvoeren of door een zelfgekozen advocaat. In alle gevallen geeft alleen de Stichting Rechtsbijstand ZLM de opdracht aan de advocaat of externe deskundige.

Wat zijn de regels bij het inschakelen van een advocaat?

Schakelen wij een advocaat in om de belangen van de verzekerde te behartigen in een gerechtelijke of administratieve procedure? Dan mag de verzekerde zelf de advocaat kiezen. In andere gevallen bepalen wij de keuze van de advocaat.

In alle gevallen dat de verzekerde zelf de advocaat mag kiezen geldt:

- U overlegt met ons welke advocaat uw conflict gaat behandelen.
- Wij geven de opdracht aan de advocaat. Deze opdracht geldt voor de eerste afgeronde behandeling van uw zaak, dus totdat uitspraak is gedaan of een regeling tot stand is gekomen. Voor eventuele vervolgprocedures, zoals een hoger beroep, moet een nieuwe opdracht door ons worden verleend.
- Bij het geven van de opdracht aan de advocaat worden door ons specifieke eisen gesteld ten aanzien van de (maximale) kosten die door de advocaat in rekening kunnen worden gebracht en voor vergoeding in aanmerking komen. De verzekerde wordt hierover vooraf door ons geïnformeerd.
- Na het verstrekken van een opdracht aan een advocaat geldt, dat u voor de behandeling van uw conflict geen beroep meer kunt doen op het verlenen van rechtshulp door ons.
- Alleen de voor het conflict gekozen advocaat behandelt de zaak. In bijzondere omstandigheden kan er een andere advocaat ingeschakeld worden. Daarvoor moeten wij vooraf toestemming verlenen. Aan deze toestemming kunnen voorwaarden worden verbonden.

- Wij geven voorwaardelijke dekking voor advocaatkosten. Als de verzekerde de kosten kan verhalen op een aansprakelijke partij, is er geen dekking voor deze kosten. Wij vergoeden alleen de kosten die niet verhaald kunnen worden.
- U verstrekt op ons verzoek een kopie van het (proces)dossier. Wij kunnen dit bijvoorbeeld vragen om na te gaan of de gemaakte kosten voldoen aan de voorwaarden van deze verzekering.
- Bij het behandelen van een conflict voor een Nederlandse rechter moet de advocaat bij de Nederlandse Orde van Advocaten zijn ingeschreven.
- Bij het behandelen van een conflict voor een buitenlandse rechter moet de advocaat in dat land als advocaat zijn ingeschreven.
- Het financieel belang moet hoger zijn dan € 675,-. Is het financieel belang lager, dan wordt er nooit een gerechtelijke- of administratieve procedure gestart.
- Wij zijn niet aansprakelijk voor schade die te maken heeft met de werkzaamheden van de advocaat die wij ten behoeve van de verzekerde hebben ingeschakeld.

Berokkent de advocaat of deskundige door zijn optreden schade? Dan is de Stichting Rechtsbijstand ZLM hiervoor niet aansprakelijk. Dit geldt ook voor een advocaat of deskundige die de verzekerde zelf inschakelt.

Wat zijn de regels als wij een externe deskundige inschakelen?

Wij geven de opdracht aan één externe deskundige als wij dat nodig vinden voor de behandeling van uw zaak. Een externe deskundige is een expert op het gebied van bijvoorbeeld voertuigen of medische onderwerpen. Deze deskundige rapporteert aan ons. Deze rapportage wordt gebruikt voor de behandeling van uw zaak. Wij betalen de kosten van de rapportage.

Bent u het niet eens met het rapport van de ingeschakelde deskundige? Dan kunt u een tweede rapport door een andere externe deskundige laten opmaken. U betaalt de kosten van dit rapport zelf. U krijgt de kosten van ons terug als:

- u de externe deskundige in overleg met ons de opdracht geeft en;
- u met ons overlegt wat de opdracht is en;
- wij besluiten de verhaalsbijstand op basis van het tweede rapport voort te zetten.

Wat gebeurt er als meerdere mensen recht op verhaalsbijstand hebben?

Het kan voorkomen dat behalve de verzekerde ook andere mensen recht hebben op de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM bij een geschil. De Stichting Rechtsbijstand ZLM wil natuurlijk een belangenconflict voorkomen. Hoe de Stichting Rechtsbijstand ZLM dit oplost, hangt af van de situatie:

- Heeft u als verzekeringnemer een geschil met iemand die op de polis meeverzekerd is? Dan geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM u verhaalsbijstand.
- Gaat het om een geschil tussen 2 medeverzekerden op uw polis? U bepaalt zelf wie de hulp van de Stichting Rechtsbijstand ZLM krijgt.
- Komen 2 verzekerden met verschillende polissen beiden in aanmerking? De Stichting Rechtsbijstand ZLM kijkt naar wie het kortst bij ZLM Verzekeringen verzekerd is. Zijn zaak wordt uitbesteed. De andere zaak behandelt de Stichting Rechtsbijstand ZLM zelf.

Wat gebeurt er als de verzekerde het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens is?

De Stichting Rechtsbijstand ZLM heeft een bepaalde kijk op hoe de zaak van de verzekerde het beste geregeld kan worden. Het kan zijn dat de verzekerde het oneens blijft met ons oordeel. Dat probeert de Stichting Rechtsbijstand ZLM zo goed mogelijk op te lossen via de geschillenregeling.

De procedure is als volgt:

- Als u dit nog niet heeft gedaan, dan vragen wij u om schriftelijk uit te leggen waarom u het niet met de Stichting Rechtsbijstand ZLM eens bent.
- Daarna maakt de Stichting Rechtsbijstand ZLM in overleg met u een brief. Daarin formuleert de Stichting Rechtsbijstand ZLM zowel uw standpunt als het standpunt van de Stichting Rechtsbijstand ZLM. Deze brief ondertekenen u en de Stichting Rechtsbijstand ZLM beiden voor akkoord.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM legt de zaak daarna voor aan een advocaat om over het meningsverschil te oordelen. Dit is altijd een onafhankelijke advocaat die is gespecialiseerd in het rechtsgebied waarover uw zaak gaat. De Stichting Rechtsbijstand ZLM kan de plaatselijke Deken van de Orde van Advocaten vragen een advocaat aan te wijzen om over het meningsverschil te oordelen.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM stuurt de brief met beide standpunten naar deze advocaat. Ook krijgt hij van de Stichting Rechtsbijstand ZLM alle informatie die belangrijk is om het meningsverschil te beoordelen.
- De advocaat beslist op basis van deze informatie wie er gelijk heeft, u of de Stichting Rechtsbijstand ZLM. Hij mag voor zijn beslissing geen nieuwe informatie gebruiken.
- U en de Stichting Rechtsbijstand ZLM houden zich beiden aan de beslissing van de advocaat, wat zijn beslissing ook is.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM betaalt de redelijke- en noodzakelijke kosten van deze advocaat.
- De Stichting Rechtsbijstand ZLM zet de verhaalsbijstand voort en volgt daarbij het oordeel van de advocaat.
- Besluit de Stichting Rechtsbijstand ZLM de behandeling uit te besteden aan een advocaat of andere deskundige? Dan geeft de Stichting Rechtsbijstand ZLM de opdracht niet aan de advocaat die het oordeel heeft gegeven of aan een collega van hetzelfde kantoor.
- Kunt u zich niet vinden in het oordeel van de advocaat? Of wilt u niet dat wij de rechtsbijstand voortzetten op basis van het oordeel van de advocaat? Dan kunt u de zaak voor eigen rekening en risico voortzetten. De Stichting Rechtsbijstand ZLM betaalt alsnog de (redelijke) kosten voor rechtsbijstand, als u in de zaak geheel of gedeeltelijk gelijk heeft gekregen.

U kunt alleen gebruik maken van deze geschillenregeling als uw conflict onder de dekking van uw verzekering valt en als het meningsverschil gaat over:

- de vraag of wij een redelijke kans zien om het gewenste resultaat te bereiken of;
- de manier waarop uw zaak juridisch-inhoudelijk (verder) moet worden behandeld.

Heeft u een meningsverschil met een advocaat die u bijstaat op basis van de verplichte of vrije advocaatkeuze? Of heeft u een meningsverschil met een externe deskundige? Dan is deze geschillenregeling niet van toepassing.

8. Premie

Wij stellen aan het eind van het jaar uw premie voor het komend jaar vast. U krijgt korting als u geen schade claimt. Deze korting kan oplopen tot 70%.

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 krijgt u een korting of toeslag op uw premie?

Claimt u geen schade met uw bestelauto? Wij vinden dat dit moet worden beloond. U krijgt een korting op uw premie die kan oplopen tot 70%. Wie één of meerdere keren schade claimt, krijgt een lagere korting of soms een toeslag. Deze korting of toeslag geldt voor de premie van zowel de WA- als de cascodekking.

Welke kortingen en toeslagen wij hanteren, vindt u in de onderstaande tabel. Deze tabel geldt voor de WA- en de cascodekking. Een korte toelichting:

- Bij het afsluiten van de verzekering stellen wij het aantal kortingstreden vast.
- Aan uw kortingstrede is een kortingspercentage verbonden. Dat gebruiken wij om de korting of toeslag op de premie te berekenen.
- U heeft recht op een extra kortingstrede na een volledig schadevrij jaar.
- Per schade verliest u 4 kortingstreden, u kunt maximaal tot -5 kortingstreden zakken.
- Het schadejaar loopt van 1 november 2026 tot en met 31 december 2027. Op basis van uw schademeldingen in deze periode passen wij uw korting of toeslag aan. Dit gaat in op 1 januari 2028.

Inschaling		**Kortingstreden na een verzekeringsjaar**			
Aantal kortingstreden	kortingspercentage	zonder schade	met één schade	met twee schades	met drie schades
14	70%	14	10	6	2
13	70%	14	9	5	1
12	70%	13	8	4	0
11	70%	12	7	3	-1
10	70%	11	6	2	-2
9	67%	10	5	1	-3
8	63%	9	4	0	-4
7	58%	8	3	-1	-5
6	54%	7	2	-2	-5
5	50%	6	1	-3	-5
4	45%	5	0	-4	-5
3	36%	4	-1	-5	-5
2	27%	3	-2	-5	-5
1	22%	2	-3	-5	-5
0	12%	1	-4	-5	-5
-1	5%	0	-5	-5	-5
-2	-5%	-1	-5	-5	-5
-3	-15%	-2	-5	-5	-5
-4	-25%	-3	-5	-5	-5
-5	-35%	-4	-5	-5	-5

Hoe worden uw schadevrije jaren berekend?

Naast uw kortingstreden, registreren wij ook uw schadevrije jaren. Na beëindiging van uw verzekering leggen wij uw schadevrije jaren vast in Roy Data. In dit systeem nemen alle verzekeraars gegevens op van verzekeringen die zijn beëindigd. Alle verzekeraars stellen schadevrije jaren op dezelfde manier vast:

- Als u een volledig jaar schadevrij rijdt bouwt u een schadevrij jaar op tot een maximum van 99 schadevrije jaren.
- Per schade verliest u 5 schadevrije jaren, u kunt maximaal tot -5 schadevrije jaren zakken.
- Als u 15 schadevrije jaren of meer hebt, valt u na een schade altijd terug naar 10 schadevrije jaren.

Op uw polisblad staan het aantal schadevrije jaren vermeld. In de onderstaande tabel ziet u de gevolgen voor uw schadevrije jaren als u wel of geen schade claimt.

Inschaling	**Schadevrije jaren na een verzekeringsjaar**			
Aantal schadevrije jaren	zonder schade	met één schade	met twee schades	met drie schades
15 of hoger	+1	10	5	0
14	15	9	4	-1
13	14	8	3	-2
12	13	7	2	-3
11	12	6	1	-4
10	11	5	0	-5
9	10	4	-1	-5
8	9	3	-2	-5
7	8	2	-3	-5
6	7	1	-4	-5
5	6	0	-5	-5
4	5	-1	-5	-5
3	4	-2	-5	-5
2	3	-3	-5	-5
1	2	-4	-5	-5
0	1	-5	-5	-5
-1	0	-5	-5	-5
-2	-1	-5	-5	-5
-3	-2	-5	-5	-5
-4	-3	-5	-5	-5
-5	-4	-5	-5	-5

Let op

De tabel waarmee wij uw kortingstreden bepalen wijkt af van de tabel waarmee uw schadevrije jaren worden bepaald.

Wanneer heeft een schademelding geen invloed op uw no-claimkorting?

De melding heeft geen invloed op uw kortingstreden en schadevrije jaren in de volgende situaties:

- Wij zijn niet verplicht een schadevergoeding te betalen.
- Wij hebben de schade wel betaald, maar kunnen die volledig op iemand anders verhalen.
- De verzekerde heeft de uitgekeerde schadevergoeding binnen 2 jaar na de schadedatum aan ons terugbetaald.
- Wij hebben een overeenkomst met een andere verzekeringsmaatschappij gesloten, waarin wij geheel of gedeeltelijk afstand doen van verhaal.
- De schade is veroorzaakt door het vervoer van een gewonde.
- De passagier is als enige aansprakelijk voor de veroorzaakte schade met uw bestelauto en heeft een Aansprakelijkheidsverzekering voor Particulieren (AVP) bij ZLM. Dit geldt niet indien de passagier op dezelfde AVP als de verzekeringnemer verzekerd is.
- Wij hebben alleen kosten voor hulpverlening gemaakt.
- De verzekerde is alleen aansprakelijk op grond van artikel 185 van de Wegenverkeerswet. Dit artikel regelt de speciale bescherming van een 'zwakke' verkeersdeelnemer – het betreft vooral fietsers en voetgangers – bij een aanrijding met een motorrijtuig. De verzekerde moet wel kunnen aantonen dat hem geen enkel verwijt te maken valt.

Als u voor onderstaande gebeurtenissen verzekerd bent, heeft de melding in de volgende situaties ook geen invloed op uw kortingstreden en schadevrije jaren:

- Schade door diefstal van uw bestelauto, onderdelen daarvan of verzekerde accessoires, verduistering, inbraak en joyriden.
- Een gebroken ruit of zonnedak.
- Schade door brand, ontploffing, zelfontbranding, kortsluiting of blikseminslag.
- Stormschade door het omwaaien van uw bestelauto of door een vallend voorwerp.
- Schade door natuurgeweld zoals een aardbeving, lawine, overstroming of hagel.
- Schade door een directe botsing met loslopende dieren (inclusief vogels). Botsing met andere zaken dan het dier heeft, als dit gedekt is, wel invloed op uw kortingstreden.
- Schade door een luchtvaartuig dat neerstort of een voorwerp dat daaruit valt.
- Schade door rellen (hiermee bedoelen wij niet baldadigheid of vandalisme).
- Schade die veroorzaakt is door vuurwerk.

Wanneer betaalt u de premie?

U betaalt de premie en de bijbehorende assurantiebelasting vooruit. Beëindigt u de verzekering tussentijds of doen wij dat? Wij betalen dan een evenredig deel van de premie terug.

Wat gebeurt er als u de premie niet betaalt?

Voor het betalen van de premie heeft u 21 dagen de tijd. Heeft u daarna nog niet betaald, dan ontvangt u van ons een eerste betalingsherinnering. Daarna heeft u 14 dagen om de premie volledig over te maken. Doet u dit niet, dan sturen wij u een tweede betalingsherinnering. Hierin staat vanaf welke datum u niet meer verzekerd bent voor een gebeurtenis als u niet betaalt. U bent verplicht de premie alsnog te betalen.

Als u van ons een schadevergoeding ontvangt, hebben wij het recht om het openstaande bedrag te verrekenen met deze vergoeding. Zodra wij de volledige premie ontvangen hebben, bent u weer verzekerd voor gebeurtenissen die vanaf dat moment plaatsvinden.

Betalingen die we via automatische incasso ontvangen worden toegerekend aan de premie van de maand die in de omschrijving op het bankafschrift vermeld staat. Ook als er sprake is van een betalingsachterstand op een oudere factuur. Handmatige betalingen worden toegerekend aan de oudste factuur, tenzij een factuurnummer bij de betaling staat vermeld.

9. Beëindiging van de verzekering/de dekking

Wilt u de verzekering opzeggen? Dat is geen probleem; het beëindigen van de verzekering kan op elk moment. Wij kunnen ook uw verzekering opzeggen, bijvoorbeeld omdat u verhuist naar een andere provincie dan Gelderland, Noord-Brabant of Zeeland.

Wanneer kunt u de verzekering beëindigen?

U kunt op elk moment de verzekering beëindigen. Dit doet u schriftelijk. De einddatum moet in de toekomst liggen. Wij kunnen de verzekering op zijn vroegst beëindigen wanneer wij uw schriftelijke melding hebben ontvangen.

Wanneer kunnen wij de verzekering beëindigen?

Ook voor ons geldt dat wij de verzekering alleen schriftelijk kunnen beëindigen.

Wij beëindigen uw verzekering per direct:

- als u op één of meerdere sanctielijsten staat zoals bedoeld in de Sanctiewet 1977. Wij beëindigen dan ook per direct uw andere verzekeringen.

Wij kunnen de verzekering beëindigen met 14 dagen opzegtermijn:

- als u de premie niet of niet op tijd betaalt;
- bij fraude of bij een onjuiste voorstelling van zaken om ons te misleiden (ook als dat bij een andere verzekering gebeurt).

Wij kunnen de verzekering beëindigen met 2 maanden opzegtermijn:

- op de einddatum van deze overeenkomst. Wij doen dit ook als u verhuist naar een andere provincie dan Gelderland, Noord-Brabant of Zeeland;
- als u richting onze medewerkers gewelddadig bent, ze bedreigt of intimideert. Of onze eigendommen beschadigt. Wij beëindigen dan ook uw andere verzekeringen met een opzegtermijn van 2 maanden;
- als u zich niet houdt aan de verplichtingen uit hoofdstuk 5 onder ‘Wat moet de verzekerde doen bij schade?’;
- naar aanleiding van bijzondere omstandigheden bij een schade. Bijvoorbeeld:
    - als u onder invloed van alcohol, drugs of andere (bedwelmende) stoffen schade heeft veroorzaakt;
    - als er sprake is van opzet. In hoofdstuk 2 onder ‘Wat gebeurt er bij opzettelijk of door roekeloosheid veroorzaakte schade?’ leest u wat wij met opzet bedoelen;
- als u bovenmatig veel schades meldt. Ondanks dat wij u hier eerder op de hoogte van hebben gebracht;
- als wij u om belangrijke informatie vragen en u deze informatie niet aan ons geeft.

Wij lichten in alle gevallen toe waarom wij uw verzekering beëindigen.

Wanneer eindigt de verzekering automatisch?

De verzekering eindigt automatisch als:

- een verzekerde uw bestelauto voor een ander doel gebruikt dan u aan ons heeft opgegeven;
- uw bestelauto al meer dan 3 maanden buiten de Europese Unie wordt gebruikt.

U moet deze omstandigheden direct aan ons melden.

Wanneer eindigt de dekking?

Soms komt het voor dat u of uw erfgenamen geen belang meer bij uw bestelauto hebben en die feitelijk niet meer bezitten. Bijvoorbeeld omdat er al een andere eigenaar is. Dan eindigt de dekking. Ook hier geldt: geef dit zo snel mogelijk door.

10. 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.

Welke wettelijke regels gelden voor deze verzekering?

Voor uw autoverzekering 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
- 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

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. U kunt de gedragscode ook opvragen bij het Verbond van Verzekeraars: Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon 070 - 333 85 00.

Hoe handelen wij een klacht af?

Heeft u een klacht? Dan kunt u een klacht indienen bij ZLM Verzekeringen.
In de klachtenregeling van ZLM leest u, hoe u dit kunt doen. De klachtenregeling vindt u op www.zlm.nl/over-zlm/klachtenbehandeling.

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

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

Gaat uw klacht over de uitvoering van uw rechtsbijstandverzekering door Stichting Rechtsbijstand ZLM? Dan kunt u uw klacht indienen bij Stichting Rechtsbijstand ZLM. In de klachtenregeling van Stichting Rechtsbijstand ZLM, leest u hoe u dit kunt doen. De klachtenregeling vindt u op www.rechtsbijstandzlm.nl/klacht-doorgeven.

U heeft de volgende mogelijkheden om een klacht in te dienen bij Stichting Rechtsbijstand ZLM:

- via internet: www.rechtsbijstandzlm.nl/klacht-doorgeven
- per mail: klachtenbehandeling@rechtsbijstandzlm.nl
- per post: Stichting Rechtsbijstand ZLM, t.a.v. klachtenbehandeling, antwoordnummer 441, 4460 VB, Goes
- telefonisch: 0113 - 238 820

Is de verzekerde niet tevreden over de afhandeling van zijn klacht door ZLM Verzekeringen of Stichting Rechtsbijstand ZLM? 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. De verzekerde kan er ook voor kiezen de zaak voor te leggen aan de burgerlijke rechter.

m&c.vw-bestelauto-2027-d