



Algemene voorwaarden MultiZeker polis

α.s.r.
de nederlandse
verzekerings
maatschappij
voor alle
verzekeringen

1/5

Inhoud

| | |
|--|--------|
| 1 Wanneer begint uw verzekering? | Pag. 2 |
| 2 Hoe lang is uw verzekering geldig? | Pag. 2 |
| 3 Wanneer eindigt uw verzekering? | Pag. 2 |
| Opzegging door u | Pag. 2 |
| Opzegging door ons | Pag. 2 |
| Geen belang meer | Pag. 2 |
| Uitwonend of naar het buitenland | Pag. 2 |
| 4 Wanneer moet u de premie betalen? | Pag. 2 |
| 5 Wat is de Ruimste dekkinggarantie? | Pag. 3 |
| Wanneer geldt de Ruimste dekkinggarantie niet? | Pag. 3 |
| Juridische hulplijn, Rechtsbijstand en Ongevallen | |
| Verzekering niet vergelijkbaar | |
| Als u mogelijke keuzeopties niet gebruikt | |
| Eigen risico, verlaging van uw schadevergoeding en premiekorting | |
| No-claimregelingen | |
| Schade door terrorisme | |
| Schades die wij nooit vergoeden | |
| Hoe kunt u een beroep doen op de Ruimste dekkinggarantie? | Pag. 3 |
| 6 Hoe werkt de kortingsregeling 'MultiZeker korting geen schade'? | Pag. 3 |
| Wanneer krijgt u korting? | Pag. 3 |
| Welke schaden tellen niet mee als schade in het lopende kalenderjaar? | Pag. 4 |
| Vaststelling en uitbetaling van uw korting | Pag. 4 |
| 7 Wanneer veranderen uw premie en verzekeringsvoorwaarden? | Pag. 4 |
| 8 Wat verklaart u bij het afsluiten van uw verzekering? | Pag. 4 |
| 9 Wat doen wij bij fraude? | Pag. 4 |
| 10 Wat doen wij met uw persoonsgegevens? | Pag. 5 |
| 11 Welk recht geldt voor deze overeenkomst? | Pag. 5 |
| 12 Wat kunt u doen als u een klacht hebt? | Pag. 5 |

Artikel 1 Wanneer begint uw verzekering?

- 1.1 De MultiZeker polis bestaat uit verschillende polisonderdelen. Een polisonderdeel noemen wij hierna 'verzekering'.
- 1.2 De verzekering begint op de ingangsdatum die op uw polisblad staat.
- 1.3 Moet de verzekering ingaan op dezelfde dag dat deze bij ons wordt aangevraagd? Dan begint de verzekering op het tijdstip waarop uw aanvraag door ons wordt geaccepteerd.
- 1.4 Wij kunnen een voorlopige dekking afgeven als uw aanvraag nog niet door ons is geaccepteerd. Die voorlopige dekking begint op het tijdstip waarop deze dekking wordt afgegeven.

Artikel 2 Hoe lang is uw verzekering geldig?

- 2.1 De verzekering heeft een contractsduur van een jaar. Na ieder jaar verlengen we de verzekering met een jaar.

Artikel 3 Wanneer eindigt uw verzekering?

Opzegging door u

- 3.1 U kunt de verzekering ieder moment opzeggen. Wij beëindigen de verzekering dan met ingang van de eerstkomende maandelijkse beëindigingsdatum. Die dag staat bovenaan op elk polisvolgblad.

Opzegging door ons

- 3.2 Wij kunnen de verzekering beëindigen in de volgende situaties:
 - als u ons bij de aanvraag van de verzekering niet alle of niet de juiste informatie hebt gegeven over uw situatie, met de bedoeling om ons te misleiden. Binnen 60 dagen nadat wij dit hebben ontdekt, kunnen wij de verzekering beëindigen;
 - als u ons bij de aanvraag niet alle of niet de juiste informatie hebt gegeven over uw situatie en wij de verzekering niet zouden hebben gesloten als wij de juiste informatie meteen hadden gehad. Binnen 60 dagen nadat wij dit hebben ontdekt, kunnen wij de verzekering beëindigen;
 - als u over een gebeurtenis of schade fraude hebt gepleegd of ons opzettelijk hebt misleid;
 - als u de premie niet volledig betaalt, niet op tijd betaalt of weigert te betalen nadat wij u hebben aangemaand.
 De verzekering eindigt om 24.00 uur op de datum die wij u in de opzegbrief noemen.

- 3.3 Wij kunnen de verzekering beëindigen met ingang van de jaarlijkse verlengingsdatum (dat is ieder jaar na de ingangsdatum die op uw polisblad staat) van uw polis. Wij hanteren dan een opzegtermijn van 60 dagen. De verzekering eindigt om 24.00 uur op de datum die wij u in de opzegbrief noemen.

- 3.4 Wij kunnen de verzekering beëindigen binnen 30 dagen nadat wij op grond van deze verzekering een schadevergoeding hebben gegeven of hebben afgewezen. Wij hanteren dan een opzegtermijn van 60 dagen. De verzekering eindigt om 24.00 uur op de datum die wij u in de opzegbrief noemen.

Geen belang meer

- 3.5 De verzekering eindigt direct wanneer u geen belang meer hebt bij de verzekering, bijvoorbeeld:

- bij verkoop, diefstal of total loss (beschadiging waarbij zowel gebruik als reparatie niet meer mogelijk is) van de verzekerde bezittingen. Bij verkoop van uw inboedel, woonhuis, tweede woonhuis of recreatiewoning blijft de verzekering nog 30 dagen geldig voor de nieuwe eigenaar, behalve als de nieuwe eigenaar hiervoor zelf al een verzekering heeft afgesloten. Dan eindigt de verzekering direct bij de overdracht van de eigendom;
- als een officiële instantie bepaalt dat u niet meer zelfstandig over uw bezittingen kunt beschikken;
- bij uw overlijden. Maar de verzekering van uw inboedel, woonhuis, tweede woonhuis of recreatiewoning blijft nog een jaar geldig voor de erfgenamen, totdat de nalatenschap is geregeld. Wij kunnen de verzekering binnen dat jaar beëindigen. Wij hanteren dan een opzegtermijn van 30 dagen. De verzekering van uw voertuig (motorrijtuig, toercaravan, vouwwagen, aanhangwagen, trailer of fiets) of boot eindigt niet. Als u overlijdt, moeten uw erfgenamen dat zo snel mogelijk aan ons doorgeven.

Uitwonend of naar het buitenland

- 3.6 De verzekering eindigt:
 - op de jaarlijkse verlengingsdatum van uw polis, als u als (mede)verzekerde uitwonend wordt of in het buitenland gaat wonen. Behalve als u:
 - een meeverzekerd kind bent; en
 - u uitwonend wordt vanwege een stage of het volgen van dagonderwijs; en
 - zolang u in het Nederlandse bevolkingsregister staat ingeschreven. Dan blijft de verzekering geldig;
 - direct zodra de verzekeringnemer (degene met wie wij de verzekeringsovereenkomst zijn aangegaan) in het buitenland gaat wonen. In dat geval eindigt de verzekering voor alle verzekerden. Maar bij verhuizing naar een land binnen de Europese Unie eindigt de verzekering van uw motorrijtuig uiterlijk op de eerstvolgende jaarlijkse verlengingsdatum van uw polis.
 Er geldt een uitzondering: voor het polisonderdeel Aansprakelijkheid eindigt de verzekering uiterlijk 30 dagen nadat u in het buitenland gaat wonen.
- 3.7 De verzekering van uw motorrijtuig, aanhangwagen of trailer eindigt:
 - direct zodra uw motorrijtuig, aanhangwagen of trailer een buitenlands kenteken gaat voeren;
 - op het moment dat uw motorrijtuig, aanhangwagen of trailer meer dan de helft van het jaar in het buitenland is gestald.
- 3.8 De verzekering van uw boot eindigt direct zodra de boot een vaste ligplaats in het buitenland krijgt.

Artikel 4 Wanneer moet u de premie betalen?

- 4.1 U moet de premie per maand vooruit betalen, binnen 30 dagen na de datum waarop u de premie verschuldigd bent. U bent de premie iedere maand verschuldigd, op dezelfde dag waarop u de verzekering kunt beëindigen. Die dag staat bovenaan op elk polisvolgblad.
- 4.2 Als u de premie na 30 dagen niet volledig hebt betaald of weigert te betalen, bent u niet meer verzekerd met ingang van de datum dat u de premie verschuldigd was. U blijft wel verplicht om de premie alsnog te betalen. De dekking gaat weer in 1 dag nadat we uw betaling hebben ontvangen en geaccepteerd.

Artikel 5 Wat is de Ruimste dekkinggarantie?

5.1 Is er een soortgelijke particuliere schadeverzekering die een ruimere dekking biedt dan uw MultiZeker polis? Dan bieden wij die dekking ook bij de afhandeling van uw schade. De soortgelijke verzekering moet op de schadedatum in Nederland af te sluiten zijn. De dekking moet beschreven staan in de polisvoorwaarden van de soortgelijke verzekering.

Wanneer geldt de Ruimste dekkinggarantie niet?

Juridische hulp, Rechtsbijstand en Ongevallen

5.2 De Ruimste dekkinggarantie geldt niet voor de Juridische hulp, Rechtsbijstand en Ongevallen.

Verzekering niet vergelijkbaar

5.3 De volgende verzekeringen gelden niet als soortgelijke verzekeringen voor de Ruimste dekkinggarantie:

- verzekeringen die zijn gekoppeld aan creditcards, klantenkaarten, betaal- of pinpassen en dergelijke;
- merkgebonden verzekeringen die via dealers of importeurs worden afgesloten (bijvoorbeeld de zogenaamde merkenpolissen);
- verzekeringen die alleen kunnen worden afgesloten in combinatie met een lidmaatschap van een vereniging, club of stichting (bijvoorbeeld een oldtimerclub of jagersvereniging);
- voor Inboedel: speciale verzekeringen zoals voor mobiele telefoons, kostbaarheden (sieraden, kunst, antiek, verzamelingen), brillen, computers of aankoopverzekeringen.

Als u mogelijke keuzeopties niet gebruikt

5.4 Had u tot aan het moment van de schade de mogelijkheid om op uw MultiZeker polis een hoger verzekerd bedrag te kiezen? Of om een keuze-optie te kiezen die de dekking gelijk of hoger maakte dan de dekking van de soortgelijke verzekering? Dan geldt de Ruimste dekkinggarantie niet.

Als het niet mogelijk was om de dekking gelijk of hoger te maken, dan moet u bij ons wel het dichtstbijkomende verzekerde bedrag of de dichtstbijkomende keuze-optie gekozen hebben. De Ruimste dekkinggarantie geldt dan voor het overgebleven verschil in dekking.

Eigen risico, verlaging van uw schadevergoeding en premiekorting

5.5 De Ruimste dekkinggarantie geldt niet:

- voor een verschil in eigen risico;
- als wij uw schadevergoeding verlagen omdat u de schade helemaal niet laat herstellen of niet door een schadeherstelbedrijf waarmee wij samenwerken;
- voor een premieruggave of -korting als er geen schade is betaald.

No-claimregelingen

5.6 De Ruimste dekkinggarantie geldt niet voor no-claimregelingen. En ook niet voor no-claimbescherming bij een schade.

Schade door terrorisme

5.7 Schade door terrorisme vergoeden we volgens het 'Clausuleblad terrorismedekking bij de Nederlandse herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismedekking N.V. (NHT)'. Daarin staat dat we schadevergoeding kunnen beperken bij terrorisme, kwaadwillige besmetting en dergelijke. De Ruimste dekkinggarantie geldt niet bij schades waarvoor we een beroep kunnen doen op deze beperking.

Schades die wij nooit vergoeden

5.8 In de volgende gevallen geven wij nooit een schadevergoeding. Ook niet als de soortgelijke verzekering dan wel een vergoeding zou geven:

- als de schade ontstaat door molest of atoomkernreacties;

- als u de premie niet hebt betaald, zoals ook beschreven in het artikel 'Wanneer moet u de premie betalen?';
 - als de schade door opzet, bewuste roekeloosheid of met uw goedvinden wordt veroorzaakt;
 - als u opzettelijk niet de waarheid vertelt of opzettelijk niet volledig over een schade of een gebeurtenis bent, of als u fraude pleegt;
 - als de schade ontstaat terwijl de verzekerde een misdrijf pleegt, meedoet aan een misdrijf of probeert een misdrijf te plegen of als er in de woning criminele en strafbare activiteiten plaatsvinden;
 - als de schade aan uw spullen of aan uw woning ontstaat door:
 - een aardbeving, grondverzakking, grondverschuiving of instorting;
 - overstroming, grondwater of neerslag tijdens bouw, aanbouw of verbouw;
 - ongedierte, bacteriën, virussen of plantvorming;
 - als de schade ontstaat door onvoldoende zorg/beveiliging, ondeskundig of slecht of achterstallig onderhoud;
 - als er schade aan of door een motorrijtuig of boot ontstaat en de verzekerde op het moment van de gebeurtenis:
 - onder invloed is van alcohol, geneesmiddelen of drugs. Of als de verzekerde bij aanhouding een ademtest of een urine- of bloedproef weigert;
 - geen geldig wettelijk rij- of vaarbewijs heeft;
 - als er schade aan of door een motorrijtuig ontstaat:
 - en de verzekerde op het moment van de gebeurtenis vanwege een wet of vanwege een rechterlijke uitspraak de rijbevoegdheid is ontzegd;
 - tijdens de deelname aan of de voorbereiding van snelheidsritten en wedstrijden;
 - voor Aansprakelijkheid: als de schade is veroorzaakt met of door luchtvaartuigen. Of als de schade te maken heeft met het bezit of gebruik van wapens.
- In de afzonderlijke polisvoorwaarden kunt u in het artikel 'Wanneer krijgt geen vergoeding' de exacte bepalingen vinden van de hiervoor beschreven uitsluitingen.

5.9 Als een schade hoger is dan het verzekerde bedrag:

- voor Wettelijke Aansprakelijkheid bij een motorrijtuig;
- voor Wettelijke Aansprakelijkheid bij een boot;
- voor Aansprakelijkheid;

dan vergoeden wij de schade boven dat verzekerde bedrag niet. Ook niet als de soortgelijke verzekering een hoger verzekerd bedrag heeft.

Hoe kunt u een beroep doen op de Ruimste dekkinggarantie?

5.10 Vindt u dat de Ruimste dekkinggarantie van toepassing is? Dan kunt u ons dat binnen 6 maanden laten weten. De 6 maanden gaan in op de dag dat u, of uw gemachtigde, onze mededeling over de betaling of afwijzing van uw schade heeft ontvangen. Na die termijn kunt u geen beroep meer doen op de Ruimste dekkinggarantie.

5.11 U moet ons er op wijzen dat een soortgelijke verzekering een ruimere dekking heeft. Wanneer wordt voldaan aan de voorwaarden geven wij een aanvullende schadevergoeding. Wanneer niet wordt voldaan aan de voorwaarden wijzen wij uw verzoek af.

Artikel 6 Hoe werkt de kortingsregeling 'MultiZeker korting geen schade'?

Wanneer krijgt u korting?

5.1 Loopt uw MultiZeker polis een heel kalenderjaar (van 1 januari tot en met 31 december) en hebben wij in dat kalenderjaar geen schade vergoed aan u of aan iemand namens u? Dan krijgt u 5% terug van de premie die u betaald hebt in dat kalenderjaar.

Met "geen schade vergoed" bedoelen wij dat wij, een hulpverleningsinstantie of een samenwerkende partij geen schadevergoeding, hulpverlening of rechtsbijstand heeft gegeven aan u of aan iemand namens u.

Welke schade tellen niet mee als schade in het lopende kalenderjaar?

- 6.2 Niet alle schade tellen mee als schade in het lopende kalenderjaar.
- Hebt u wel een schadeclaim ingediend, maar hebben wij die schade niet vergoed? Of hebben wij die schade volledig verhaald op een ander? Dan tellen wij dat niet mee als schade.
 - Doet u een beroep op de Juridische Hulplijn? Dan tellen wij dat niet mee als schade.
 - Staat er nog een schade van u open, maar hebben wij die nog niet vergoed in het lopende kalenderjaar? Dan tellen wij die niet mee als schade. Wordt de schade na dat kalenderjaar alsnog vergoed? Dan telt de schade mee voor het volgende kalenderjaar.
 - Hebt u de 'MultiZeker korting geen schade' over een kalenderjaar ontvangen, en dient u daarna alsnog een schadeclaim in met een schadedatum in dat kalenderjaar? En wordt die schade vergoed? Dan telt die schade mee voor het volgende kalenderjaar.

Vaststelling en uitbetaling van uw korting

- 6.3 In de maand maart na een kalenderjaar stellen wij vast of u recht hebt op 'MultiZeker korting geen schade'. Als u recht hebt op de korting, informeren wij u per brief.
- Hebt u recht op de premiekorting? Dan storten we uw korting in de maand maart na het kalenderjaar op de rekening waarvan u altijd premie betaalt. We verrekenen de korting dus niet met de premie die u nog moet betalen voor de volgende premiermijn.

Artikel 7 Wanneer veranderen uw premie en verzekeringsvoorwaarden?

- 7.1 Wij hebben het recht om tussentijds de premie en de voorwaarden van een of meerdere soorten verzekeringen voor al onze verzekerden tegelijk te veranderen. Ook de algemene voorwaarden mogen wij op die manier aanpassen. Als de premie of voorwaarden veranderen, ontvangt u van ons een brief met informatie over de wijziging.
- 7.2 Wij hebben het recht om jaarlijks de premie en de voorwaarden van een of meerdere soorten verzekeringen voor al onze verzekerden te veranderen. Deze verandering gaat dan in op de jaarlijkse verlengingsdatum van uw polis. Ook de algemene voorwaarden mogen wij op die manier aanpassen. Als de premie of voorwaarden veranderen, ontvangt u van ons een brief met informatie over de wijziging.
- 7.3. Bent u het niet eens met een wijziging van premie of voorwaarden? Dan kunt u de verzekering opzeggen. Als wij geen bericht van u ontvangen, nemen wij aan dat u met de wijziging hebt ingestemd.

Artikel 8 Wat verklaart u bij het afsluiten van uw verzekering?

- 8.1 De verzekeringen in deze MultiZeker polis zijn gesloten op de hiernavolgende voorwaarden die gelden voor u en de andere verzekerden op deze verzekering.
- Klopt de informatie uit artikel 8.2 t/m 8.7 niet, of niet helemaal? Dan moet u ons dat binnen 14 dagen na ontvangst van uw polisblad laten weten. Ontdekken wij achteraf dat uw informatie niet klopt, dan kan dat betekenen dat u geen recht hebt op schadevergoeding. Als u

ons met opzet hebt misleid, hebben wij het recht de verzekering te beëindigen.

- 8.2 In de laatste 8 jaar voor het sluiten van deze verzekering:
- hebben wij of heeft een andere verzekeraar niet een verzekering van u opgezegd;
 - hebben wij of heeft een andere verzekeraar niet geweigerd om een verzekering met u af te sluiten of een verzekering van u te wijzigen;
 - hebben wij of heeft een andere verzekeraar geen beperkende of zwaardere voorwaarden of een hogere premie toegepast of aan u voorgesteld.
- 8.3 In de laatste 8 jaar voor het sluiten van deze verzekering bent u ook niet in aanraking geweest met politie of justitie als verdachte of voor het uitvoeren van een opgelegde strafmaatregel, voor:
- diefstal, verduistering, bedrog, oplichting, valsheid in geschrifte of poging(en) daartoe;
 - het benadelen van anderen, zoals vernieling of beschadiging, mishandeling, afpersing en bedreiging of een misdrijf gericht tegen de persoonlijke vrijheid of tegen het leven of poging(en) daartoe;
 - het overtreden van de Wet wapens en munitie, de Opiumwet of de Wet economische delicten;
 - een verkeersmisdrijf, zoals rijden onder invloed, snelheidsoverschrijding van meer dan 50 km/uur of doorrijden na een aanrijding.
- 8.4 In de laatste 5 jaar voor het sluiten van deze verzekering bent u niet failliet verklaard of door de rechter in een schuldsanering betrokken.
- 8.5 Op het moment van sluiten van deze verzekering heeft een deurwaarder geen beslag gelegd op uw spullen of uw inkomsten.
- 8.6 Hebt u een verzekering voor een motorrijtuig? Dan hebben u, de regelmatige bestuurder en de houder van het kentekenbewijs te maken met nog 2 voorwaarden. In de laatste 8 jaar voor het sluiten van deze verzekering:
- bent u niet veroordeeld voor een verkeersdelict;
 - is u door de rechter niet verboden om te rijden, wel of niet voorwaardelijk.
- 8.7 Hebt u een verzekering voor rechtsbijstand? In de laatste 5 jaar voor het sluiten van deze verzekering:
- hebt u geen geschil gehad waarbij juridische bijstand nodig was;
 - zijn er geen feiten of omstandigheden bekend die nu al aanleiding kunnen geven om een beroep op deze verzekering voor rechtsbijstand te gaan doen.

Artikel 9 Wat doen wij bij fraude?

- 9.1 Vertrouwen is één van de uitgangspunten van verzekeren. Dit vertrouwen wordt soms misbruikt door fraude te plegen. Onder fraude verstaan wij:
- niet eerlijk vertellen wat er is gebeurd;
 - bedragen op de aankoopnota's veranderen;
 - meer claimen dan de geleden schade;
 - een afgewezen schade nogmaals opgeven.
- 9.2 Via uw premie betaalt u mee aan het fraudegedrag van anderen. Daarom doet ASR Verzekeringen aan fraudebestrijding. Bij fraude nemen wij de volgende maatregelen:
- wij doen aangifte bij de politie;
 - wij vergoeden de schade niet en reeds uitgekeerde schadevergoedingen worden teruggevorderd;

- wij beëindigen de lopende verzekeringen en de klant die fraude heeft gepleegd, kan bij ons geen andere verzekeringen meer afsluiten;
- wij plaatsen de gegevens van de klant die fraude heeft gepleegd in een of meer registers die ook voor andere verzekeraars toegankelijk zijn.

9.3 Als u fraude hebt gepleegd, hebben wij het recht om ook andere schadeverzekeringen die u bij ons hebt, direct te beëindigen. Ook als het gaat om een verzekering waarbij u niet hebt gefraudeerd.

9.4 Als u fraude hebt gepleegd, hebben ook andere ondernemingen van ASR Nederland het recht een verzekering van u direct te beëindigen. Ook als het gaat om een verzekering waarbij u niet hebt gefraudeerd.

Meer informatie over onze fraudebestrijding vindt u op onze website.

12.4 Als u geen gebruik wilt maken van deze mogelijkheden van klachtenbehandeling, kunt u het geschil voorleggen aan de bevoegde rechter.

Artikel 10 Wat doen wij met uw persoonsgegevens?

10.1 Bij de aanvraag of wijziging van een verzekering worden aan u persoonsgegevens gevraagd en eventuele andere gegevens. Deze gegevens gebruiken wij om met u een verzekeringscontract te kunnen sluiten en om dat contract te kunnen onderhouden. We gebruiken de gegevens ook om fraude te bestrijden en om u op de hoogte te houden van onze producten en diensten. Deze laatstgenoemde activiteiten vinden in principe plaats via uw verzekeringsadviseur. Op de verwerking van de persoonsgegevens is de gedragscode 'Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen' van toepassing. Hierin staan de rechten en plichten van partijen bij de verwerking van gegevens genoemd. De volledige tekst kunt u opvragen bij het informatiecentrum van het Verbond van Verzekeraars, Postbus 93450, 2509 AL Den Haag, telefoon (070) 333 87 77.

10.2 Wij kunnen uw gegevens raadplegen bij de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS) te Zeist. Dit kunnen we doen omdat we risico's willen beheersen en fraude tegen willen gaan. Het privacyreglement van de Stichting CIS is van toepassing (zie www.stichtingcis.nl).

Artikel 11 Welk recht geldt voor deze overeenkomst?

11.1 Op deze verzekeringsovereenkomst is het Nederlands recht van toepassing.

Artikel 12 Wat kunt u doen als u een klacht hebt?

12.1 Als u klachten hebt over dit product of deze verzekering, of over de dienstverlening van ASR Verzekeringen, neem dan contact op met uw verzekeringsadviseur. Deze zoekt, zonodig in overleg met ASR Verzekeringen, naar een passende oplossing.

12.2 Als het overleg met uw verzekeringsadviseur geen oplossing biedt, kunt u een klacht bij ons indienen. Gebruik het klachtenformulier op www.asrverzekeringen.nl of stuur een brief aan ASR Verzekeringen Klachtenservice, Postbus 2072, 3500 HB Utrecht.

12.3 Vindt u dat uw klacht niet goed is afgehandeld? Leg uw klacht dan voor aan de Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KlIFID), Postbus 93257, 2509 AG Den Haag. Of bel: 0900-355 22 48. Doe dit binnen 3 maanden nadat u een definitieve reactie van ons hebt gekregen.