



Jij leeft. Zelf verzekert.

Polisvoorwaarden Zelf

**Opstalverzekering**

**Comfort**

Z.O.C. 16.04



# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Algemeen</b>	<b>4</b>
1.1	Wat bedoelen wij met ...	4
1.2	Wat mag je van ons verwachten?	5
1.3	Wat verwachten wij van jou?	5
1.4	Wat zijn de gevolgen van het niet voldoen aan onze verwachtingen?	5
<b>2</b>	<b>Je verzekering</b>	<b>6</b>
2.1	Wanneer begint je verzekering?	6
2.2	Wanneer eindigt je verzekering?	6
2.3	Mogen wij je verzekering beëindigen?	6
2.4	Wie is verzekerd?	6
2.5	Wat is verzekerd?	6
2.6	Welke schade is verzekerd?	6
2.7	Heb je schade die het gevolg is van terrorisme?	7
2.8	Waarvoor ben je niet verzekerd?	7
2.8.1	Algemene uitsluitingen	7
2.8.2	Uitsluiting bij fraude	7
2.8.3	Bijgebouwen	7
2.8.4	Eigen gebrek	7
2.8.5	Schade door het weer	8
2.8.6	Uitsluitingen illegale activiteiten in de woning of bijgebouwen	8
2.8.7	Leegstand	8
2.8.8	Aanbouwen of verbouwen van je woning	8
2.8.9	Schade aan glas of ruiten	9
<b>3.</b>	<b>Schadebehandeling</b>	<b>9</b>
3.1	Termijn schademelding	9
3.2	Hoe stellen wij de schade vast?	9
3.3	Eigen schade-expert	9
3.4	Kan je je schade ook vergoed krijgen via een andere verzekering?	9
3.5	Aan wie betalen wij?	9
3.6	Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?	9
3.7	Hoe vergoeden wij je schade?	10
3.8	Hoeveel moet je zelf betalen (eigen risico)?	10
3.9	Welke extra kosten betalen wij?	10
3.9.1	Extra kosten voor het tijdelijk ergens anders wonen	10
3.9.2	Extra kosten bij diefstal van sleutels	10
3.9.3	Extra kosten vanwege de schadeafhandeling	10
3.9.4	Extra kosten vanwege het voorkomen of beperken van schade	10
3.9.5	Extra kosten vanwege lekkage van waterleidingen	11
3.9.6	Extra kosten gemaakt volgens de wet, in opdracht van de overheid of voor de veiligheid	11
3.9.7	Extra kosten voor herstel van tuin en beplanting	11
3.9.8	Extra kosten voor het afbreken, opruimen en afvoeren	11
3.9.9	Extra kosten vanwege vervuiling van grond, grondwater of oppervlaktewater	11
3.9.10	Extra kosten voor een noodoplossing	11
3.9.11	Extra kosten voor het bewaken van je woning	11
3.9.12	Extra kosten vanwege installatie van apparatuur tijdens verbouwing	11

<b>4</b>	<b>Premiebetaling</b>	<b>11</b>
4.1	Op welke manier betaal je de premie?	11
4.2	Op welk moment betaal je de premie?	12
4.3	Wat gebeurt er als je niet op tijd betaalt?	12
<b>5</b>	<b>Mogen wij de premie en voorwaarden veranderen?</b>	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Bescherming persoonsgegevens</b>	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>Klachten en geschillen</b>	<b>12</b>

## Polisvoorwaarden Zelf Opstalverzekering Comfort Z.O.C. 16.04

Deze polisvoorwaarden horen bij de Zelf Opstalverzekering Comfort. Hierin lees je waarvoor je verzekerd bent en waarvoor niet. En ook waar en voor welke kosten je verzekerd bent. Sluit je aanvullend de Glasverzekering? Dan zijn ook de voorwaarden bij die verzekering van toepassing.

Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht.

Met de Zelf Opstalverzekering Comfort is je woning verzekerd tegen risico's zoals brand, inbraak, ontploffing, blikseminslag, waterschade en storm.

- **Glasverzekering.** Met deze aanvullende verzekering verzekert u schade aan glas bestemd voor lichtdoorlatend, zoals in ramen en glas in deuren. Ook de kosten van een noodvoorziening worden vergoed.

Als je de aanvullende verzekering voor glas hebt afgesloten, staat dat op je polis.

### Belangrijke informatie

#### Heb je schade aan je woning?

Meld je schade dan zo snel mogelijk via onze website <https://zelf.nl/service-contact/schade-melden>.

Kom je er via onze website niet uit, bel dan met onze klantenservice 072 - 5 180 160.

Dit telefoonnummer is bereikbaar tijdens kantooruren.

Doe altijd direct aangifte bij de politie bij:

- Inbraak of poging tot inbraak.
- Vandalisme.
- Aanrijding.

#### Extra alert op fraude

Wij zijn extra alert op fraude. Wat houdt dat in? Je mag ervan uitgaan dat wij bij Zelf er alles aan doen om de premies blijvend laag te houden en onze dienstverlening optimaal. Eén van de manieren waarop we dat doen, is door zeer alert te zijn op fraude bij het aanvragen van verzekeringen en bij schadeaanmeldingen. Als we fraude constateren, kan aangifte worden gedaan bij de politie. Ook kunnen wij de fraude melden in registers voor verzekeraars. Dit kan vergaande gevolgen voor je hebben bij het afsluiten van nieuwe verzekeringen. Wij zeggen je verzekering op en hebben ook de mogelijkheid om al jouw andere verzekeringen bij Zelf te beëindigen.



# 1 Algemeen

## 1.1 Wat bedoelen wij met ...

Deze voorwaarden zijn een afspraak tussen jou en ons. Met **je/jou** bedoelen wij alle personen die bij ons op deze opstalverzekering verzekerd zijn. Met **verzekeringnemer** bedoelen wij de persoon die de verzekering bij ons heeft afgesloten. **Wij** zijn Zelf, kantoorhoudend in Alkmaar aan de Wognumsebuurt 10, een handelsnaam van Reaal Schadeverzekeringen N.V. gevestigd aan de Boerhaavelaan 3 in Zoetermeer. Wij zijn ingeschreven in het handelsregister van de Kamer van Koophandel onder dossiernummer 37010992 en in het register van de AFM onder vergunningnummer 12000468.

Met **aardbeving** bedoelen wij een schokkende of trillende beweging van de aardkorst. Een aardbeving ontstaat op het moment dat er zoveel spanning op de aardkorst staat dat deze verschuift.

Met **brand** bedoelen wij vuur dat tot verbranding leidt en in staat is zich uit eigen kracht te verspreiden. Onder brand valt onder andere niet:

- Doorbranden van elektrische apparaten en motoren.
- Oververhitten, doorbranden of doorbreken van ovens en ketels.
- Vuur dat binnen een speciaal daarvoor aangelegde haard blijft.

Met **gebeurtenis** bedoelen wij een onzeker voorval of reeks van voorvallen die leiden tot een schade.

Met **fraude** bedoelen wij dat er bij het afsluiten van de verzekering of bij schade onwaarheden worden verteld. Er wordt bijvoorbeeld een hoger bedrag aan schade opgegeven dan er in werkelijkheid is geleden. Of er wordt een schade gemeld die er in werkelijkheid niet is. Of de toedracht van de schade is in werkelijkheid anders dan opgegeven.

Voorbeelden zijn:

- Bij het sluiten van een verzekering vermeld je bewust niet dat een andere verzekeraar je een verzekering heeft geweigerd of opgezegd. Je hebt dit gedaan met de bedoeling ons te misleiden.
- Je meldt dat de schade zojuist ontstaan is. De schade is in werkelijkheid al voor de ingangsdatum van deze verzekering ontstaan.

Met **herbouwwaarde** bedoelen wij de kosten die nodig zijn om eenzelfde woning te herbouwen op dezelfde plaats met eenzelfde bestemming.

Met **herstelkosten** bedoelen wij de kosten van het herstel van je beschadigde woning.

Met **opstal** en **woning** bedoelen wij je woning in Nederland inclusief de fundering. Het risicoadres van deze woning staat op je polis. De verzekering geldt ook voor zaken die bij deze woning horen:

- De schuttingen.
- De bijgebouwen op hetzelfde adres (perceel), als deze niet groter zijn dan 25 m<sup>2</sup>. Zoals een schuur, garage of tuinhuis.
- De bijgebouwen op een ander adres (perceel), maar alleen als het gebouw / het adres (perceel) niet verder dan 100 meter verwijderd is van de verzekerde woning / het adres (perceel) waarop de verzekerde woning staat.
- Een zwembad of bubbelbad, dat vast is verbonden met de grond.
- Zonnepanelen die aan de woning bevestigd zijn.

Met opstal en woning bedoelen wij niet:

- De grond waarop je woning staat.
- Glas in de woning of de bijgebouwen.
- Woonwagens, (sta)caravans en (woon)boten.

Voor glas kan een aanvullende Glasverzekering worden afgesloten.

Met **opzet** bedoelen wij het willens en wetens veroorzaken van schade, of de grote kans op schade willens en wetens voor lief nemen; ook als deze schade niet was bedoeld. Met opzet bedoelen wij ook het goedvinden dat schade wordt veroorzaakt door een ander.

Met **overstroming** bedoelen wij overstroming als gevolg van het bezwijken of overlopen van dijken, kaden, sluisen of andere waterkeringen. Het maakt hierbij niet uit of de overstroming de oorzaak of het gevolg is van een gedekte gebeurtenis.

Met **roekeloosheid** bedoelen wij dat je bewust of onbewust roekeloos bent geweest. Wij bedoelen met 'bewust roekeloos', als je weet dat er een grote kans is op schade, maar je denkt dat die schade niet zal ontstaan. Je bent 'onbewust roekeloos', als je er helemaal niet bij stilstaat dat er een grote kans is op schade, maar je je van dit risico wel bewust had moeten zijn.

Met **vandalisme** bedoelen wij het opzettelijk en zonder toestemming vernietigen van of schade toebrengen aan een eigendom van een ander. Ook graffiti, aangebracht aan de buitenkant van je woning, zien wij als vandalisme.

Met **verhuur** bedoelen wij het tegen betaling in gebruik geven van een roerende of onroerende zaak voor een bepaalde periode aan een ander (huurder).

Met **verkoopwaarde** bedoelen wij het bedrag dat de hoogste bieder zou betalen voor je woning zonder grond.

Met **verzekeringsjaar** bedoelen wij een jaar nadat de verzekering is gestart en ieder jaar dat daar op volgt.

## 1.2 Wat mag je van ons verwachten?

Je mag van ons verwachten dat:

- Wij je zo snel mogelijk telefonisch te woord staan of reageren op je bericht.
- Wij je met respect behandelen.
- Wij de kosten die verzekerd zijn vergoeden.
- Wij je zo snel mogelijk helpen.

## 1.3 Wat verwachten wij van jou?

Om in aanmerking te komen voor vergoeding, moet je aan een aantal voorwaarden voldoen. Doe je dat niet, dan kan je recht op vergoeding komen te vervallen of worden verminderd. Je leest hier meer over in 1.4.

### Jouw woning

Wij verwachten van jou dat je zorgvuldig met je woning omgaat en er alles aan doet om schade te voorkomen. Ook verwachten wij dat jij je aan de wet houdt.

### Bij schade

Heb je schade? Dan moet je je aan een aantal afspraken houden:

- Zorg ervoor dat de schade niet groter wordt.
- Meld de schade zo snel mogelijk.
- Geef ons alle informatie die nodig is om de schade te beoordelen.
- Werk mee aan onze inspanningen om de schade te herstellen.
- Doe altijd aangifte bij de politie als je schade hebt door diefstal, poging tot diefstal, vandalisme, beroving, afpersing, aanrijding en aanvaring. En stuur ons het bewijs van jouw aangifte.
- Bewaar beschadigde zaken zodat wij deze eventueel kunnen laten onderzoeken.

### Medewerking

- Hebben wij vragen of geven wij aanwijzingen? Dan verwachten wij dat je met ons meewerkt.
- Ben je via deze verzekering niet verzekerd voor schade of eventueel daarbij behorende kosten? En hebben wij deze kosten al vergoed of voorgesloten? Dan verwachten wij van je dat je onze rekeningen binnen dertig dagen na de datum van ontvangst of de datum die op de rekening is vermeld, betaalt.  
Betaal je niet? Dan kunnen wij de vordering incasseren. Alle extra incassokosten zijn dan voor jouw rekening.
- Wij verwachten van je dat je meewerkt bij het verhalen van schade en kosten op anderen, eventueel door jouw vordering op die ander aan ons over te dragen.

### Informatie

Geef de volgende wijzigingen altijd zo snel mogelijk aan ons door, maar in ieder geval binnen 30 dagen:

- Adreswijziging. Berichten die wij zenden naar jouw laatste bij ons bekende adres, zien wij als informatie die jou heeft bereikt en waar je kennis van hebt kunnen nemen.
- Als je e-mailadres wijzigt. Berichten die wij zenden naar jouw laatste bij ons bekende e-mailadres, zien wij als informatie die jou heeft bereikt en waar je kennis van hebt kunnen nemen.
- Als de samenstelling van je gezin wijzigt. Je gaat bijvoorbeeld samenwonen, scheiden of een eerste kind wordt geboren.
- Als je IBAN (rekeningnummer) wijzigt waarvan wij de premie afschrijven.
- Als je je woning hebt verkocht.
- Als je je woning geheel of gedeeltelijk gaat verhuren.
- Als je je woning (gedeeltelijk) zakelijk gaat gebruiken. Het maakt niet uit wat de aard van de werkzaamheden is.
- Als je je woning gebruikt als opslagruimte.
- Als je de dakbedekking van je woning verandert, bijvoorbeeld een rieten dak in plaats van dakpannen.
- Als je gaat verbouwen waardoor de oppervlakte van je woning vergroot wordt.
- Als je bijgebouwen op hetzelfde adres als je woning plaatst en deze bijgebouwen hebben een oppervlakte groter dan 25 m<sup>2</sup>.
- Als je woning leeg staat of juist weer wordt bewoond na leegstand.
- Als je woning is gekraakt.
- Als de woning langer dan 3 aaneengesloten maanden onbewoond is.
- Als de verzekeringnemer emigreert naar het buitenland of langer dan 6 maanden in het buitenland verblijft. Bij emigratie wordt de verzekering beëindigd. Eventueel te veel betaalde premie krijg je dan terug. Je leest hier meer over in 2.3.

## 1.4 Wat zijn de gevolgen van het niet voldoen aan onze verwachtingen?

Houd je je niet aan één of meer van de in deze voorwaarden genoemde afspraken en zijn wij daardoor benadeeld? Dan vervalt je recht op vergoeding of vergoeden wij minder. Als je niet voldaan hebt aan onze verwachtingen, maar wij niet in onze belangen zijn geschaad, dan mogen wij wel onze extra gemaakte kosten aftrekken van de vergoeding.



## 2 Je verzekering

### 2.1 Wanneer begint je verzekering?

Je bent verzekerd vanaf de datum die op jouw polis staat.

### 2.2 Wanneer eindigt je verzekering?

Als de verzekering begint, ben je één jaar verzekerd. Aan het eind van elk jaar verlengen wij jouw verzekering automatisch met weer één jaar. Je kan de verzekering dagelijks beëindigen. Geef dit aan ons door via de website, e-mail of telefoon. De premie die je te veel hebt betaald omdat je bijvoorbeeld per jaar betaalt, betalen wij aan je terug.

### 2.3 Mogen wij je verzekering beëindigen?

Ja, in de volgende gevallen mogen wij jouw verzekering beëindigen:

- Aan het einde van het verzekeringsjaar. Als wij dit doen laten wij je dit minimaal twee maanden voor het einde van het verzekeringsjaar weten.
- Je hebt ons zonder opzet onjuiste of onvolledige informatie gegeven toen je de verzekering afsloot. Als wij de goede informatie hadden gehad, zouden wij jouw verzekering niet hebben geaccepteerd.
- Je hebt vaak of één of meer onduidelijke schades bij ons gemeld.
- Je hebt de premie niet of niet op tijd betaald.
- Je kan schulden niet meer betalen en de rechter heeft schuldsanering uitgesproken.
- Je bent failliet verklaard.

In al deze gevallen passen wij een opzegtermijn van 2 maanden toe. Behalve als je de premie niet op tijd betaalt. Je ontvangt dan van ons bericht als we besluiten om de verzekering te beëindigen en per wanneer.

#### Wat doen wij als je vaak of één of meer onduidelijke schades bij ons meldt?

Als je vaak of één of meer onduidelijke schades meldt, kan dat voor ons reden zijn om te bekijken wat de oorzaken van deze schades zijn.

Wij bekijken dan ook of je schade in de toekomst kan voorkomen. Wil je daaraan niet meewerken of denken wij dat jouw gedrag niet gaat veranderen? Dan kunnen wij jouw verzekering beëindigen.

#### Wij mogen je verzekering per direct beëindigen als:

Je hebt gefraudeerd.

Wij hebben ook de mogelijkheid om al jouw andere verzekeringen bij Zelf te beëindigen.

#### Wijzigingen: In de volgende situaties eindigt de verzekering vanaf het moment dat:

- Je je woning hebt verkocht en de eigendomsoverdracht heeft plaatsgevonden.
- Je je woning geheel of gedeeltelijk gaat verhuren.
- Je je woning (gedeeltelijk) zakelijk gaat gebruiken. Het maakt niet uit wat de aard van de werkzaamheden is.
- Je je woning langer dan 3 aaneengesloten maanden onbewoond laat.
- De verzekeringnemer geen vaste woonplaats meer heeft in Nederland.
- Je woning een rieten dak krijgt.
- De verzekeringnemer emigreert naar het buitenland of als de verzekeringnemer meer dan zes maanden in het buitenland verblijft.
- De verzekeringnemer overlijdt. De woning is vanaf datum overlijden nog 3 maanden verzekerd. Daarna eindigt de verzekering automatisch.

*Let op: je moet deze wijzigingen wel altijd direct aan ons doorgeven.*

Als wij jouw verzekering beëindigen vóór het einde van het verzekeringsjaar, dan krijg je eventueel te veel betaalde premie van ons terug. Je hebt geen recht op terugbetaling van premie als wij de verzekering beëindigen bij fraude.

### 2.4 Wie is verzekerd?

Jij bent verzekerd als verzekeringnemer van deze opstalverzekering als eigenaar van de verzekerde woning.

### 2.5 Wat is verzekerd?

Met onze opstalverzekering is je woning in Nederland verzekerd. Het risicoadres van deze woning staat op je polis. Je woning is volledig verzekerd. Wij beroepen ons nooit op onderverzekering.

### 2.6 Welke schade is verzekerd?

Met de Zelf Opstalverzekering Comfort verzeker je beschadiging of verlies van je woning. Je bent verzekerd als er schade is veroorzaakt door een plotselinge en onvoorziene gebeurtenis. Deze gebeurtenis moet plaatsvinden tijdens de looptijd van deze verzekering. In sommige gevallen is schade niet of gedeeltelijk verzekerd. Je leest dat in deze voorwaarden in 2.7 en verder.

## 2.7 Heb je schade die het gevolg is van terrorisme?

Dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer betalen dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vind je op [www.terrorismeverzekerd.nl](http://www.terrorismeverzekerd.nl). Ontvang je de regeling liever op papier? Bel dan de Zelf Klantenservice via telefoonnummer 072 - 5 180 160.

## 2.8 Waarvoor ben je niet verzekerd?

### 2.8.1 Algemene uitsluitingen

De algemene uitsluitingen gelden voor alle onderdelen van de Opstalverzekering. Heb je de aanvullende verzekering Glasverzekering afgesloten? Dan gelden deze uitsluitingen daar ook voor.

Wij betalen niet en/of verlenen geen hulp bij schade die is ontstaan:

- Door een aardbeving of vulkanische uitbarsting.
- Door een atoomkernreactie. Het maakt daarbij niet uit hoe die reactie is ontstaan. Een atoomkernreactie is bijvoorbeeld een kernfusie of radioactiviteit.
- Door opzet of roekeloosheid.
- Door georganiseerd geweld (ook wel molest genoemd). Hiermee bedoelen wij:
  - Binnenlandse onlusten. Dit zijn georganiseerde gewelddadige acties op verschillende plaatsen in een land.
  - Een burgeroorlog. Hiermee bedoelen wij georganiseerd geweld tussen inwoners van een land waaraan een groot deel van de inwoners meedoet.
  - Een conflict tussen landen of groepen waarbij militaire wapens gebruikt worden. Hiermee bedoelen wij ook een actie van een vredesmacht van de Verenigde Naties.
  - Mouterij. Dit is een georganiseerde gewelddadige actie van leden van bijvoorbeeld het leger. De actie is gericht tegen de leiding van de groep.
  - Oproer. Dit is een georganiseerde gewelddadige groep die tegen de overheid is.
  - Een opstand. Dit is een georganiseerd verzet met geweld tegen de overheid van een land.
- Door het in beslag nemen, vernielen of beschadigen in opdracht van een overheidsinstantie.
- Als er sprake is van het (mede)plegen van een misdrijf door een verzekerde. Of een poging hiertoe.
- Door of mogelijk is geworden door het gebruik van alcohol, of een ander bedwelmend, verdovend of opwekkend middel zoals drugs of medicijnen die het functioneren kunnen beïnvloeden.
- Door normaal huishoudelijk gebruik. Bijvoorbeeld krassen, deuken en slijtage.
- Door slecht of achterstallig onderhoud.
- Door slijtage, verrotting en corrosie.
- Door ongedierte, plantengroei, schimmels of zwammen.
- Door huisdieren van jou of van anderen die zich met jouw toestemming in jouw woning bevinden.
- Door een bouwkundige wijziging. Bijvoorbeeld het verwijderen van een dragende muur waardoor schade aan je woning ontstaat.
- Door het (gedeeltelijk) verzakken of instorten van je woning of bijgebouwen.
- Door fouten in de constructie van je woning, montagefouten of installatiefouten.
- Door vervuiling of aantasting van de grond, lucht of water.
- Door rook en roet van en vanuit open haarden.
- Als er sprake is van (gedeeltelijke) verhuur van de woning.
- Als de schade het gevolg is van het beoefenen van werkzaamheden.
- Als de woning gekraakt is.

### 2.8.2 Uitsluiting bij fraude

Wij betalen niet en/of verlenen geen hulp bij schade die is ontstaan als je hebt gefraudeerd.

### 2.8.3 Bijgebouwen

Wij betalen niet voor schade aan je bijgebouwen:

- Die ontstaat door, of het gevolg is van, lakspuiten en/of lassen in het bijgebouw.
- Als het bijgebouw wordt verhuurd.
- Als er sprake is van bedrijfsmatige activiteiten in het bijgebouw.

### 2.8.4 Eigen gebrek

Ontstaat er door een eigen gebrek schade aan je woning of aan de bijgebouwen? Dan vergoeden wij alleen de gevolgschade van dit eigen gebrek. De kosten voor het herstellen van een eigen gebrek aan de woning of het bijgebouw zelf betalen wij niet.

#### Voorbeeld:

Door gebruik van verkeerde, zwakke materialen tijdens de aanleg van een dakkapel op je huis, ontstaan er na een paar jaar scheuren in deze dakkapel. Hierdoor krijg je na een zware regenbui waterschade in je woning, waardoor plafonds en harde vloeren beschadigd worden. De schade aan de plafonds en harde vloeren wordt door ons vergoed. De schade aan de dakkapel wordt niet vergoed.



#### **Eigen gebrek:**

Een eigen gebrek is een slechte eigenschap van de verzekerde woning die de woning niet behoort te hebben. Het gebrek is dus niet veroorzaakt door de inwerking van een buiten de verzekerde woning liggend evenement.

Voorbeelden van een eigen gebrek zijn:

- Fouten of defecten van het gebruikte materiaal of in de constructie van de woning.
- Verkeerde constructie van je woning, of gebruik van verkeerde materialen in je woning.

#### **2.8.5 Schade door het weer**

Wij betalen niet voor schade door het weer als de schade is ontstaan door een of meer van de volgende oorzaken:

- Grondwater dat je woning binnenkomt.
- Neerslag of water dat is binnengekomen via openstaande deuren of ramen. Dit geldt ook voor ramen van kelders.
- Vocht dat door de muren komt. Omdat bijvoorbeeld de tegels in je keuken loslaten door vochtdoorlating van de buitenmuur.
- De invloed van het weer over langere tijd. Bijvoorbeeld verkleuring van een houten vloer door zonlicht of scheuren in een houten kozijn door zonlicht en temperatuurverschillen.
- Wind en storm waarbij de windsnelheid minder was dan windkracht zeven.
- Vorst aan leidingen, toestellen en installaties aan de buitenkant van je woning of het bijgebouw.
- Vorst aan het zwembad of het bubbelbad (inclusief alles wat daarbij hoort).
- Een overstroming doordat een dijk, kade, sluis of andere waterkering doorbreekt of overstroomt. Wel verzekerd is schade door overstroming na hevige plaatselijke regen als water buiten zijn normale loop is getreden.

Ook betalen wij niet voor schade aan de tuin en/of tuinbeplanting anders dan wat verzekerd is volgens 3.9.7.

*Let op:*

*Wel verzekerd is schade door overstroming na hevige plaatselijke regen. Van hevige plaatselijke regen is sprake als er minimaal 40 millimeter in 24 uur, 53 millimeter in 48 uur of 67 millimeter in 72 uur is gevallen op en/of nabij de locatie waar de schade is ontstaan. Wij kunnen deze hoeveelheden achteraf opvragen bij het KNMI. Wel vergoeden wij schade door brand of explosie als die brand of explosie het gevolg is van een overstroming.*

#### **Voorbeeld**

Schade na hevige regenval. Wanneer betalen wij?

##### **Regen**

Door hevige regen in Zuid-Limburg is er binnen 48 uur 56 millimeter water gevallen. Je woont in Zuid-Limburg en hebt schade door deze hevige regenval. Wij betalen voor deze schade.

##### **Overstroming**

Door hevige regen in Frankrijk overstroomt de Maas. Dit gebeurt eerst in België en later in Limburg. Je woont in Limburg en hebt schade door deze overstroming. Wij betalen niet voor deze schade. De overstroming komt niet door regen in je woonplaats.

#### **2.8.6 Uitsluitingen illegale activiteiten in de woning of bijgebouwen**

Is er sprake van illegale activiteiten in de woning? Of in de bijbehorende garage of schuur? Dan betalen wij niet voor schade door:

- Brand.
- Inbraak/diefstal.
- Vandalisme.
- Water.

Het maakt daarbij niet uit of je op de hoogte was van de illegale activiteiten.

Met illegale activiteiten bedoelen wij in ieder geval:

- Onwettige teelt, fabricage van of handel in hennep, XTC, cocaine en soortgelijke onder de Opiumwet verboden activiteiten. Wij betalen ook niet voor schade die verband houdt met teelt van hennep voor eigen gebruik.
- Het opslaan, verhandelen of bewerken van gestolen zaken zoals het omkatten van auto's.

#### **2.8.7 Leegstand**

Komt je woning leeg te staan? Dan is schade door vorst aan leidingen, toestellen en installaties aan de binnenkant van je woning niet verzekerd. Staat je woning langer dan zes maanden leeg? Dan vergoeden wij geen schade die het gevolg is van inbraak, diefstal en vandalisme.

#### **2.8.8 Aanbouwen of verbouwen van je woning**

Wordt de woning verbouwd en heeft je woning, of een gedeelte daarvan, nog geen ramen, definitief dak of sloten? Dan betalen wij alleen voor schade door brand, storm, ontploffing, bliksemingslag of luchtverkeer.

Deze uitsluiting geldt niet als de schade geen verband heeft met het aan- of verbouwen van je woning.



### 2.8.9 Schade aan glas of ruiten

Wij betalen niet voor schade aan glas of ruiten.

Dit geldt niet als je de aanvullende verzekering Glasverzekering hebt afgesloten. Zie de voorwaarden van de Zelf Glasverzekering voor wat wij vergoeden voor glas.

## 3. Schadebehandeling

### 3.1 Termijn schademelding

Heb je schade? Meld deze dan zo snel mogelijk bij ons. Je moet de schade in ieder geval binnen drie jaar melden nadat je bekend bent geworden met de schade. Na deze drie jaar heb je geen recht meer op vergoeding.

### 3.2 Hoe stellen wij de schade vast?

Wij stellen vast hoeveel schade je hebt en handelen je schade af op basis van de verzekeringsvoorwaarden. Dit doen wij met behulp van de gegevens en de inlichtingen die je ons geeft. In 1.3 lees je wat wij van je verwachten.

Wij kunnen op verschillende manieren de schade vaststellen:

- Wij bepalen samen met jou de schade.
- Wij vragen aan een expert om de schade te bepalen.

### 3.3 Eigen schade-expert

Bij verschil van mening mag je zelf een eigen schade-expert inschakelen. Heb je zelf een expert ingeschakeld? Dan betalen wij de kosten van die expert tot maximaal de hoogte van de kosten van de expert die wij zelf ingeschakeld hebben. Jouw expert en onze expert kiezen samen vooraf een derde deskundige. Als de experts het niet eens zijn over de schade, dan beslist de derde deskundige. Deze derde deskundige stelt dan voor jou en voor ons vast wat de schade is. Zijn beslissing is bindend. Dat betekent dat de derde deskundige het laatste woord heeft.

De deskundigen moeten zich houden aan de Gedragscode Expertiseorganisaties. De redelijke kosten van de derde deskundige betalen jij en wij ieder voor de helft. Als jouw deskundige in het gelijk wordt gesteld dan betalen wij de kosten van alle deskundigen.

### 3.4 Kan je je schade ook vergoed krijgen via een andere verzekering?

Dan verzekeren wij aanvullend. Dat betekent dat wij alleen betalen als het schadebedrag hoger is dan de vergoeding die je via de andere verzekering krijgt. Wij betalen je dan het verschil. Dit doen wij ook als die andere verzekering jouw schade zou vergoeden als je onze verzekering niet had. Een eigen risico vergoeden wij niet.

### 3.5 Aan wie betalen wij?

Wij betalen de vergoeding aan jou. Als je overleden bent, betalen wij de uitkering aan jouw erfgenamen.

### 3.6 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?

Welk bedrag wij aan je betalen, hangt af van je beslissing of je jouw woning na schade wel of niet laat herstellen of herbouwen.

#### Je laat je woning herstellen

Kan je de beschadigde delen van je woning herstellen? Dan betalen wij de herstelkosten. Bij herstelkosten gaan wij uit van de staat van je woning voor de schade (zelfde soort, type materiaal en kwaliteit). Zijn door het herstel delen van je woning meer waard geworden? Dan trekken wij deze meerwaarde af van de herstelkosten. Wij betalen nooit meer herstelkosten dan de herbouwwaarde van je woning.

#### Je laat je woning binnen 12 maanden herbouwen

Laat je de woning binnen 12 maanden herbouwen? Dan betalen wij voor je schade op basis van de herbouwwaarde.

#### Je besluit om je woning niet te herstellen of te herbouwen

Als je de woning niet gaat herbouwen binnen 12 maanden of herstellen, dan bepalen wij eerst wat de verkoopwaarde van je woning is vlak voor de schade en vlak na de schade. Het verschil tussen deze twee verkoopwaardes is het bedrag dat wij betalen.

Maar wij stellen ook de herstelkosten en de herbouwwaarde van je woning vast. Is het goedkoper om je woning te herstellen of te herbouwen? Dan betalen wij voor de schade op basis van herstelkosten of de herbouwwaarde.



*Let op!*

*Wij betalen het laagste van deze bedragen (verschil tussen de verkoopwaarde vlak voor de schade en vlak na de schade of herstelkosten of herbouwwaarde) ook, als voor het ontstaan van de schade:*

- *Je woning leeg en te koop stond.*
- *Je woning langer dan twee maanden niet in gebruik was en te koop stond.*
- *Je woning gekraakt was.*
- *Je van plan was de woning af te breken.*
- *Je woning bestemd was voor afbraak of onteigening.*
- *Je woning door de gemeente onbewoonbaar of onbruikbaar was verklaard.*

Je besluit over het wel of niet herstellen of herbouwen van je woning moet je ons via een brief of e-mail laten weten. Doe dat binnen twaalf maanden na het ontstaan van de schade. Ontvangen wij je bericht pas na twaalf maanden? Dan stellen wij de schade vast op basis van de herstelkosten, de herbouwwaarde en het verschil tussen de verkoopwaarde vlak voor de schade en vlak na de schade en betalen wij je het laagste bedrag.

### **3.7 Hoe vergoeden wij je schade?**

Bij schade laten wij je snel weten of je voor de schade bent verzekerd. Is dat het geval? Dan regelen wij dat je schade wordt vergoed. Wij betalen voor je schade en je regelt zelf dat de schade wordt hersteld.

Ga je je woning herstellen of herbouwen? Dan krijg je van ons de helft van het schadebedrag vooruit. Nadat wij alle rekeningen hebben gekregen, betalen wij je de rest van het bedrag. Wij betalen je nooit meer dan de herbouw- of herstelkosten die je werkelijk hebt gemaakt. Ook betalen wij nooit meer dan het schadebedrag dat we vooraf met je afgesproken hebben.

### **3.8 Hoeveel moet je zelf betalen (eigen risico)?**

Of je een eigen risico hebt en welk bedrag dat is, staat op je polis.

Bij schade door storm geldt een extra eigen risico van € 250 per gebeurtenis. Wij tellen dit bedrag op bij het eigen risico op de polis.

We berekenen eerst welk deel van de schade volgens de verzekeringsvoorwaarden door ons vergoed moet worden. Vervolgens halen wij daar het eigen risico af.

### **3.9 Welke extra kosten betalen wij?**

Als je schade hebt aan je woning, dan kan het voorkomen dat je meer kosten hebt dan de directe kosten van de schade. Of misschien maak je kosten om een schade te voorkomen of te beperken. Wij betalen in bepaalde gevallen de extra kosten. Deze extra kosten betalen wij bovenop het verzekerd bedrag. Hieronder lees je welke extra kosten wij betalen.

#### **3.9.1 Extra kosten voor het tijdelijk ergens anders wonen**

Maak je kosten omdat je vanwege schade aan je woning tijdelijk ergens anders moet wonen? Dan vergoeden wij deze kosten tijdens de periode na de schade tot het moment waarop je weer in je woning kan wonen. Dit doen wij voor maximaal 52 weken. Het maximumbedrag dat wij vergoeden is € 200 per week of € 10.000 per jaar. De extra kosten worden alleen door ons vergoed als wij hiervoor vooraf toestemming hebben gegeven. Als je ook een inboedelverzekering bij Zelf hebt afgesloten vergoeden wij deze kosten niet. Deze kosten worden dan al vergoed door je inboedelverzekering.

#### **3.9.2 Extra kosten bij diefstal van sleutels**

Zijn je huissleutels gestolen? Dan betalen wij maximaal € 500 voor nieuwe sloten.

#### **3.9.3 Extra kosten vanwege de schadeafhandeling**

- De kosten van een eigen schade-expert voor het bepalen van de hoogte van de schade. Je leest hier meer over in 3.3.
- De kosten die door of namens de Stichting Salvage zijn gemaakt. Deze stichting biedt eerste ondersteuning na brand. Zij zorgt voor persoonlijke hulp en beperkt de schade zo veel mogelijk (zie stichtingsalvage.nl). Deze kosten vergoeden wij zonder maximum. De extra kosten worden alleen door ons vergoed als wij hiervoor vooraf toestemming hebben gegeven.

#### **3.9.4 Extra kosten vanwege het voorkomen of beperken van schade**

Heb je in redelijkheid kosten gemaakt om een directe dreiging van schade te voorkomen of schade te beperken? Dan vergoeden we deze kosten als de schade is verzekerd of verzekerd zou zijn.

#### **Voorbeeld**

Tijdens een hevige storm (windkracht 7 of meer) dreigt de boom in je tuin om te waaien en op je woning te vallen. Om schade te voorkomen, schakel je hulp in en wordt de boom gestut. Wij vergoeden de kosten hiervan. Het eventuele eigen risico halen wij nog wel van deze vergoeding af.

### 3.9.5 Extra kosten vanwege lekkage van waterleidingen

Lekt er een waterleiding in je woning? Dan betalen wij de kosten om deze lekkage op te sporen. Ook de mogelijke kosten van breek- en herstelwerk aan de woning betalen wij als dat hiervoor nodig is. Verder betalen wij de kosten van het repareren van de defecte leiding. Het maakt daarbij niet uit of er schade aan de woning zelf is ontstaan.

Kosten voor herstel van tegelwerk of vloer- of wandafwerkingen vergoeden wij alleen als deze het gevolg zijn van een verzekerde schade.

### 3.9.6 Extra kosten gemaakt volgens de wet, in opdracht van de overheid of voor de veiligheid

Heb je kosten moeten maken volgens de wet, in opdracht van de overheid of voor de veiligheid? Dan worden deze tot maximaal 10% van de herbouwwaarde vergoed. Bijvoorbeeld: na een schade moet je een hek plaatsen om je terrein af te sluiten.

### 3.9.7 Extra kosten voor herstel van tuin en beplanting

Is je tuin of de beplanting beschadigd? Dan betalen wij de kosten van herstel als de schade is veroorzaakt door:

- Aanrijding.
- Aanvaring.
- Blikseminslag. Ook schade door inductie door blikseminslag is verzekerd.
- Brand(blussen).
- Luchtverkeer.
- Ontploffing.

Wij vergoeden deze kosten tot maximaal € 10.000.

### 3.9.8 Extra kosten voor het afbreken, opruimen en afvoeren

Maak je kosten voor het afbreken, opruimen en afvoeren van delen van je woning bij een verzekerde schade? En liggen deze delen van de woning op je terrein of op het terrein van je burens? Dan betalen wij deze kosten tot maximaal de herbouwwaarde van de woning. Denk bijvoorbeeld aan het verwijderen van asbest.

Wij vergoeden deze kosten alleen als wij hier toestemming voor hebben gegeven.

### 3.9.9 Extra kosten vanwege vervuiling van grond, grondwater of oppervlaktewater

Is je woning beschadigd door brand, ontploffing of blikseminslag? En is daardoor ook de grond, het grondwater of het oppervlaktewater op jouw terrein of terreinen naast jouw terrein vervuild? Dan betalen wij de kosten van onderzoek, reiniging, opruimen, opslaan, vernietiging of vervanging van de grond, het grondwater of oppervlaktewater tot maximaal de herbouwwaarde van de woning. Ook de kosten om de vervuiling van grond, grondwater of oppervlaktewater te isoleren, betalen wij tot maximaal de herbouwwaarde van de woning. Wij vergoeden deze kosten alleen als wij hier toestemming voor hebben gegeven.

*Let op!*

*Wij betalen deze kosten alleen als de vervuiling een overtreding is van de Milieuwet of andere milieuregelingen.*

### 3.9.10 Extra kosten voor een noodoplossing

Zijn er kosten die jij of wij maken voor een noodoplossing omdat de schade niet direct kan worden gerepareerd? Bijvoorbeeld voor het afsluiten van een leiding omdat deze gesprongen is en niet direct kan worden gerepareerd. Dan betalen wij deze kosten tot maximaal 10% van de herbouwwaarde.

### 3.9.11 Extra kosten voor het bewaken van je woning

Is het nodig om de woning tijdelijk te bewaken? Dan vergoeden wij deze extra kosten tot maximaal € 10.000.

### 3.9.12 Extra kosten vanwege installatie van apparatuur tijdens verbouwing

Wordt je woning verbouwd? Dan is apparatuur die los in je woning wordt geplaatst (bijvoorbeeld keukenapparatuur en een cv-ketel) tot maximaal zeven dagen voorafgaand aan de installatie verzekerd. Wij betalen maximaal € 10.000. Wij vergoeden diefstal van deze apparatuur alleen als er sprake is van zichtbare sporen van braak aan de buitenzijde van je woning.

## 4 Premiebetaling

### 4.1 Op welke manier betaal je de premie?

Als je bij het afsluiten van de verzekering toestemming hebt gegeven voor automatische incasso, dan schrijven wij de premie automatisch af van jouw IBAN (rekeningnummer) rond de datum waarop je de premie moet betalen. Heb je ervoor gekozen om de premie niet automatisch te laten afschrijven? Dan moet je er zelf voor zorgen dat je de premie iedere keer tijdig aan ons betaalt.



#### 4.2 Op welk moment betaal je de premie?

De premie moet je vooraf betalen. Op jouw polis staat of je de premie per jaar of maand betaalt.

#### 4.3 Wat gebeurt er als je niet op tijd betaalt?

Kan de premie niet op tijd automatisch door ons worden afgeschreven omdat je bijvoorbeeld te weinig saldo hebt of betaal je de premie niet op tijd? Dan sturen wij je een aanmaning. In deze aanmaning geven wij een termijn van veertien dagen om te betalen. Als wij de premie niet binnen die veertien dagen ontvangen, dan beëindigen wij de verzekering. Je bent dan niet langer verzekerd.

Als wij de verzekering beëindigen en wij hebben te veel premie ontvangen, dan betalen wij dat terug. Dat doen wij niet als er sprake is van fraude.

## 5 Mogen wij de premie en voorwaarden veranderen?

Wij mogen de premie en de voorwaarden van de verzekering veranderen. Ben je het niet eens met onze verandering? Dan kan je de verzekering beëindigen.

## 6 Bescherming persoonsgegevens

Als je klant bij ons wordt vragen wij om je persoonsgegevens. Deze gegevens kunnen we gebruiken om:

- Overeenkomsten met je te sluiten en om die te kunnen uitvoeren.
- Statistisch onderzoek te doen.
- Te zorgen dat de financiële sector veilig en integer blijft.
- Fraude te voorkomen en te bestrijden.
- Te voldoen aan de wet.
- De relatie met jou te onderhouden en uit te breiden.

Zelf hoort bij de groep van ondernemingen van Vivat Verzekeringen (een handelsnaam van VIVAT N.V.). Binnen deze groep is VIVAT N.V. verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens door haarzelf en haar groeps-ondernemingen. Wil je meer weten over hoe we omgaan met privacy? Kijk dan op [zelf.nl/privacy-policy](http://zelf.nl/privacy-policy) voor ons privacy- en cookiereglement.

Verder houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen. Deze gedragscode vind je op [www.verzekeraars.nl](http://www.verzekeraars.nl).

Jouw schade- en verzekeringsgegevens wisselen wij uit met de Stichting Centraal Informatie Systeem (CIS). Wij doen dit om een verantwoord beleid te voeren bij schade en acceptatie van verzekeringen en om fraude tegen te gaan. Wij houden ons daarbij aan het privacyreglement van het CIS. Wil je meer weten? Kijk dan op [www.stichtingcis.nl](http://www.stichtingcis.nl).

## 7 Klachten en geschillen

Ben je niet tevreden over ons product of ons werk? Dan willen wij dit graag van je horen. Dit geeft ons de kans je op een goede manier te helpen. En het helpt ons onze producten en ons werk te verbeteren. Probeer altijd eerst te praten met de Zelf medewerker die jou en jouw verzekering(en) kent. Dit kan de medewerker zijn die je eerder hebt gesproken zoals iemand van de Zelf Klantenservice of de medewerker die jouw schade in behandeling heeft. Vind je samen geen oplossing? Dan kan je een klacht bij ons melden:

Dit kan door een e-mail te sturen naar [schade@zelf.nl](mailto:schade@zelf.nl), of het klachtenformulier in te vullen op [www.zelf.nl/service/klachten](http://www.zelf.nl/service/klachten).

Wanneer je het hierna nog steeds niet eens bent met de afhandeling van je klacht, kan je een schriftelijke klacht sturen aan de directie van Zelf (een postzegel is niet nodig).

Zelf  
Ter attentie van de Directie  
Antwoordnummer 48  
1800 VB Alkmaar

### Klachten- en geschillenprocedure KiFiD

Vind je dat Zelf jouw klacht niet of niet goed heeft opgelost? Neem dan binnen drie maanden nadat onze directie een standpunt heeft ingenomen contact op met het onafhankelijke Klachteninstituut Financiële Dienstverlening. Het KiFiD bemiddelt tussen consumenten en financiële ondernemingen.

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ('KiFiD')  
Postbus 93257  
2509 AG Den Haag  
Telefoonnummer: 070-3338999  
[www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Meer informatie over de klachten- en geschillenprocedure en de daaraan verbonden kosten vind je op de website van het KiFiD.

### Bevoegde rechter

Als je geen gebruik wilt maken van de klachtenbehandelingsmogelijkheid via het KiFiD of wanneer de termijn voor het indienen van een klacht bij het KiFiD is verstreken, kan je het geschil inhoudelijk voorleggen aan de bevoegde Nederlandse rechter.



Jij leeft. Zelf verzekert.

Zelf  
Postbus 600  
1800 AP Alkmaar  
T 072 - 5180 160  
[info@zelf.nl](mailto:info@zelf.nl)  
[www.zelf.nl](http://www.zelf.nl)

Zelf is een handelsnaam van Reaal Schadeverzekeringen N.V.



Jij leeft. Zelf verzekert.

Polisvoorwaarden Zelf  
**Glasverzekering**  
Z.G.V. 16.04



Deze aanvullende voorwaarden gelden als je een of meer van de volgende verzekeringen hebt uitgebreid met de Glasverzekering:

- Zelf Inboedelverzekering Comfort.
- Zelf Inboedelverzekering Bewust.
- Zelf Opstalverzekering Comfort.
- Zelf Opstal Opstalverzekering Bewust.

Als dat zo is, dan zie je dat terug op je polis.

Voor de Glasverzekering gelden ook de voorwaarden van een van de vier bovenstaande verzekeringen, tenzij in onderstaande voorwaarden anders wordt aangegeven.

## 1 Je verzekering

### Welke schade is verzekerd?

Met de Glasverzekering verzekert je de schade aan ruiten in je woning, die bedoeld zijn voor lichtdoorlating. Het kan gaan om glas in ramen, maar ook om glas in bijvoorbeeld een deur of koepel. Ruiten van kunststof en glas-in-lood zijn ook verzekerd.

Je bent verzekerd voor:

- Schade aan ruiten in je woning die plotseling en onverwacht is ontstaan.
- Kosten die je maakt om glasschade op te ruimen.
- Kosten die je maakt om een tijdelijke ruit te plaatsen of kosten die je maakt om ergere schade te voorkomen.

## 2 Welke schade is niet verzekerd?

Wij betalen niet voor schade:

- Aan glas die is ontstaan tijdens vervoer, verplaatsing, verandering, versiering of kunstmatige verhitting.
- Aan glas in hobbykassen, kweekbakken, tuinhuisjes, tuinafscheidingen en windschermen.
- Aan kozijnen.
- Aan spiegels.
- Bestaande uit krassen op ruiten en vocht in dubbel glas.
- Door eigen gebrek bij:
  - Glas-in-lood.
  - Draadglas.
  - Isolerend glas.
  - Kunststof.

Staat de woning langer dan drie maanden leeg of is de woning gekraakt? Dan is schade aan glas niet verzekerd.

## 3 Schadebehandeling

### 3.1 Hoe bepalen wij de hoogte van het schadebedrag?

Je krijgt de kosten vergoed voor het vervangen van het gebroken glas/de gebroken ruiten door glas van dezelfde soort en kwaliteit. Ook de kosten voor het inzetten van het glas en het noodzakelijke schilderwerk vergoeden wij. Als de schade aan het glas of de ruiten verzekerd is, dan vergoeden wij ook de noodvoorzieningen.

### 3.2 Welk bedrag moet je zelf betalen (eigen risico)?

Je hebt geen eigen risico.



Jij leeft. Zelf verzekert.

Zelf  
Postbus 600  
1800 AP Alkmaar  
T 072 - 5180 160  
info@zelf.nl  
www.zelf.nl