



Jij leeft. Zelf verzekert.

Algemene voorwaarden

Zelf Koopsom

Uitvaartverzekering

Z.UITV.K 15.01



Algemene voorwaarden

Zelf Koopsom Uitvaartverzekering Z.UITV.K 15.01

Wat houdt de Zelf Koopsom Uitvaartverzekering in?

De Zelf Koopsom Uitvaartverzekering geeft recht op een eenmalige uitkering als de verzekerde overlijdt. De nabestaanden kunnen de uitkering gebruiken om de uitvaart te betalen. Het verzekerd bedrag staat op de polis. De verschuldigde koopsom wordt in één keer betaald bij aanvang van de verzekering.

In deze voorwaarden van de Zelf Koopsom Uitvaartverzekering lees je onder andere:

- Een uitleg van de belangrijkste woorden die wij gebruiken.
- Gegevens over de koopsom die je moet betalen.
- Gegevens over de kosten.
- Wanneer, wat en aan wie wij uitkeren.
- Wat je moet doen om de verzekering te wijzigen.
- Gegevens over de gratis Kinderverzekering.

Belangrijke informatie

Heb je vragen of wil je een wijziging doorgeven?

Neem dan gerust contact op met onze Klantenservice. Wij informeren je graag verder over de Zelf Koopsom Uitvaartverzekering. Let op: De medewerkers van onze klantenservice zijn niet bekend met je persoonlijke situatie en geven je daarom geen financieel advies.

Wil je contact met ons opnemen, dan kan dat per brief, e-mail of telefonisch.

Centraal postadres

Zelf
Afdeling Uitkeringen (in geval van overlijden)
Postbus 600
1800 AP ALKMAAR

Klantenservice

Bel 072 – 518 01 60
Dit telefoonnummer is bereikbaar tijdens kantooruren.

E-mail

Stel je vraag online via info@zelf.nl of via www.zelf.nl/service-contact.

Veel gestelde vragen

Tip: Kijk ook bij de veelgestelde vragen op www.zelf.nl/veelgestelde-vragen voor een antwoord op je vraag.

Extra alert op fraude.

Je mag ervan uitgaan dat wij bij Zelf er alles aan doen om de premies blijvend laag en onze dienstverlening optimaal te houden. Eén van de manieren waarop we dat doen, is door alert te zijn op fraude bij uitkeringen. Bij geconstateerde fraude kan aangifte worden gedaan bij de politie en melden wij de fraude in de daarvoor bestemde registers.

Inhoudsopgave

1. Algemeen	4
2. Je Zelf Koopsom Uitvaartverzekering	4
2.1 Wat is de begindatum van de verzekering?	4
2.2 Wat is de einddatum van de verzekering?	4
2.3 Wat is het verzekerd bedrag?	4
2.4 Kan je het verzekerd bedrag aanpassen?	4
2.5 Je hebt de Zelf Koopsom Uitvaartverzekering net afgesloten. Wat als je je bedenkt?	4
2.6 Kun je geld lenen uit je verzekering of je verzekering verpanden?	4
2.7 Welk recht geldt voor je verzekering?	4
3. Koopsombetaling	5
3.1 Hoe en wanneer moet de koopsom betaald worden?	5
3.2 Wat gebeurt er als de koopsom niet, of niet volledig betaald wordt?	5
4. Kosten en heffingen	5
4.1 Wat voor kosten worden er voor je verzekering gerekend?	5
4.2 Moet je kosten betalen als je de verzekering wilt veranderen?	5
4.3 Moet je wettelijke heffingen betalen over je verzekering?	5
5. Uitkering	5
5.1 Wanneer en wat keren wij uit?	5
5.2 Aan wie betalen wij de uitkering?	5
5.3 Kan de persoon die de uitkering krijgt (de begunstigde) worden aangepast?	6
5.4 Welke informatie hebben wij nodig voor het doen van de uitkering?	6
5.5 Wordt er rente vergoed over de uitkering?	6
5.6 Wanneer keren wij niet uit of keren wij een lager bedrag uit?	6
5.6.1 Bij overlijden voordat de verzekering is begonnen of binnen het eerste verzekeringsjaar	6
5.6.2 Als er onvolledige of onjuiste informatie is verstrekt	6
5.6.3 Als de verzekerde binnen 2 jaar zelfmoord pleegt	6
5.6.4 Als de verzekerde deel neemt aan oorlog- of gevechtshandelingen	6
5.6.5 Als de begunstigde schuldig is aan het overlijden van de verzekerde	6
5.6.6 Terrorisme	6
5.7 Wat gebeurt er als wij hebben uitgekeerd?	7
6. Kinderverzekering	7
6.1 Wanneer keert de Kinderverzekering uit?	7
6.2 Welk kind is meeverzekerd?	7
6.3 Welk bedrag keert de Kinderverzekering uit?	7
6.4 Wat moet je doen als er een kind wordt geboren of geadopteerd?	7
6.5 Wat moet je doen als een kind overlijdt?	7
6.6 Wanneer keert de Kinderverzekering niet uit?	7
6.6.1 Als het kind niet vermeld staat op de polis	7
6.6.2 Als het kind zelfmoord pleegt	7
6.6.3 Als het kind deel neemt aan oorlog- of gevechtshandelingen	7
6.6.4 Als de begunstigde schuldig is aan het overlijden van het kind	7
6.7 Wanneer stopt de Kinderverzekering?	8
7. Veranderen van jouw verzekering	8
7.1 Kun je het verzekerd bedrag aanpassen?	8
7.2 Kun je de verzekering stopzetten? (Afkopen)	8
7.3 Kun je de verzekering gedeeltelijk stopzetten? (Gedeeltelijke afkoop)	8
7.4 Kun je de verzekeringnemer aanpassen?	8
7.5 Kun je de verzekerde aanpassen?	8
8. Je persoonlijke gegevens	8
9. Klacht melden	9



1. Algemeen

Wat bedoelen wij met de volgende woorden?

verzekering	: de Zelf Koopsom Uitvaartverzekering.
je/verzekeringnemer	: de persoon die de verzekering heeft afgesloten.
verzekerde	: de persoon van wie het overlijden bepaalt of wij uitkeren.
begunstigde(n)	: de persoon of personen aan wie wij de uitkering betalen.
wij/ons	: de verzekeringsmaatschappij waarmee je de verzekering hebt afgesloten: Proteq Levensverzekeringen N.V., handelend onder de naam Zelf, gevestigd aan de Wognumsebuurt 10 in Alkmaar. AFM registratienummer 12000420, Kamer van Koophandel nummer 37056151.
verzekerd bedrag	: het bedrag dat op de polis vermeld staat en dat wij uitkeren als de verzekerde overlijdt.
uitkering	: het bedrag dat wij aan de begunstigde uitkeren omdat de verzekerde is overleden.
koopsom	: het bedrag dat eenmalig moet worden betaald voor de verzekering.
distributiekosten	: distributiekosten zijn de kosten die wij maken voor het aanbieden en afsluiten van de verzekering. Wij zijn wettelijk verplicht hiervoor kosten in rekening te brengen.
kinderen	: alle kinderen, adoptiekinderen & stiefkinderen van de verzekeringnemer.
polis	: het (digitale) document waaruit de afspraken over de verzekering tussen jou en ons blijkt.

2. Je Zelf Koopsom Uitvaartverzekering

2.1 Wat is de begindatum van de verzekering?

De begindatum van je verzekering kun je vinden op de polis.

2.2 Wat is de einddatum van de verzekering?

De verzekering eindigt automatisch nadat de verzekerde is overleden en wij de uitkering hebben gedaan.

2.3 Wat is het verzekerd bedrag?

Als de verzekerde overlijdt, betalen wij het verzekerd bedrag uit aan de begunstigde. De begunstigde kan het uitgekeerde bedrag besteden aan de uitvaart. Dat is overigens niet verplicht. Bij het afsluiten van de verzekering kies je zelf een verzekerd bedrag. Het verzekerd bedrag staat op de polis.

2.4 Kan je het verzekerd bedrag aanpassen?

Je kunt het verzekerd bedrag niet aanpassen. Meer informatie hierover vind je in hoofdstuk 7: Veranderen van jouw verzekering.

2.5 Je hebt de Zelf Koopsom Uitvaartverzekering net afgesloten. Wat als je je bedenkt?

Je kunt je verzekering kosteloos opzeggen in de eerste 30 dagen nadat je de polis hebt ontvangen. Je kunt dit doen door ons een brief of e-mail te sturen waarin je aangeeft dat je deze verzekering toch niet wilt. Is de koopsom en/of zijn de distributiekosten al betaald, dan betalen wij die terug.

2.6 Kun je geld lenen uit je verzekering of je verzekering verpanden?

Nee, je kunt geen geld lenen uit je verzekering. Het is ook niet mogelijk om de verzekering te verpanden.

2.7 Welk recht geldt voor je verzekering?

Voor al onze afspraken geldt het Nederlandse recht.

3. Koopsombetaling

3.1 Hoe en wanneer moet de koopsom betaald worden?

De koopsom moet betaald zijn vóór de begindatum van de verzekering.

3.2 Wat gebeurt er als de koopsom niet, of niet volledig betaald wordt?

Als de koopsom niet tijdig wordt betaald of als we niet tijdig de volledige koopsom ontvangen, dan begint de verzekering niet en keren wij niet uit als de verzekerde overlijdt. Indien een deel van de koopsom is ontvangen, dan wordt dit deel teruggestort.

4. Kosten en heffingen

4.1 Wat voor kosten worden er voor je verzekering gerekend?

Bij het vaststellen van je koopsom is rekening gehouden met de kosten van de verzekering. Naast de koopsom betaal je dus geen extra kosten, behalve distributiekosten.

Distributiekosten zijn de kosten die wij maken voor het aanbieden en afsluiten van de verzekering.

De hoogte van de distributiekosten vind je in het dienstverleningsdocument. Het dienstverleningsdocument is een standaard document dat door alle verzekeraars en andere financiële dienstverleners wordt gebruikt. Zo kun je makkelijk vergelijken welke kosten er in rekening worden gebracht en welke werkzaamheden er voor jou worden verricht. Het dienstverleningsdocument staat op onze website. Je hebt het ook ontvangen bij de bevestiging van je aanvraag.

Je betaalt het bedrag aan distributiekosten tegelijk met de koopsom.

4.2 Moet je kosten betalen als je de verzekering wilt veranderen?

Nee, door het betalen van de koopsom betaal je alle kosten die voor de verzekering nodig zijn. Je hoeft dus geen aparte administratiekosten te betalen als je bijvoorbeeld je adres wilt veranderen.

Als je de verzekering wilt stopzetten vóórdat de verzekerde is overleden, dan berekenen we het bedrag waar je recht op hebt volgens een vastgestelde formule. We noemen dit afkopen van de verzekering. Je leest hier meer over in artikel 7.2: Kun je de verzekering stopzetten?

4.3 Moet je wettelijke heffingen betalen over je verzekering?

Het kan gebeuren dat de (semi-)overheid belastingen, premies of boetes heft over de waarde van de verzekering of de uitkering. Deze belastingen, premies of boetes moet jij betalen of verrekenen we met de uitkering.

5. Uitkering

5.1 Wanneer en wat keren wij uit?

- Als de verzekerde overlijdt minimaal één jaar na de begindatum van de verzekering, dan keren wij het verzekerd bedrag uit. Het verzekerd bedrag staat op de polis.
- Als de verzekerde overlijdt binnen één jaar na de begindatum van de verzekering, dan betalen wij de koopsom terug. De distributiekosten worden niet terugbetaald.
- Wij betalen de koopsom ook terug als de verzekerde overlijdt tussen de datum waarop wij de aanvraag voor de verzekering hebben ontvangen en de begindatum van de verzekering.

5.2 Aan wie betalen wij de uitkering?

De persoon aan wie het verzekerd bedrag wordt uitgekeerd, wordt 'begunstigde' genoemd. Bij de Zelf Uitvaartverzekering zijn de begunstigde(n):

1. Degene die opdracht heeft gegeven tot verzorging van de uitvaart en de uitvaart heeft betaald.
2. Erfgenamen van de verzekerde: indien de begunstigde onder 1 niet binnen 18 maanden na het overlijden tot uitkering verzoekt, kan Zelf betalen aan de erfgenamen.

De begunstigde kan ons ook opdracht geven om de uitkering rechtstreeks over te maken aan de uitvaartonderneming.



5.3 Kan de persoon die de uitkering krijgt (de begunstigde) worden aangepast?

Je kunt niet zelf bepalen wie de begunstigde is.

5.4 Welke informatie hebben wij nodig voor het doen van de uitkering?

Op het moment dat wij het bericht ontvangen dat de verzekerde is overleden, zetten wij alles in gang om de uitkering te doen. Afhankelijk van de situatie hebben wij bepaalde informatie nodig, onder andere het bewijs van overlijden. Ook hebben wij informatie nodig op basis waarvan wij kunnen vaststellen wie als begunstigde recht heeft op de uitkering. Wij sturen de persoon die bij ons de melding van overlijden heeft gedaan een brief waarin precies staat welke informatie wij nodig hebben. Het kan zijn dat we deze informatie voor onze administratie in onze archieven bewaren en wij deze informatie dus niet terugsturen. Vervolgens controleren we wie de begunstigde is.

Om aanspraak te kunnen maken op de uitkering, moet de begunstigde per brief of e-mail aan ons laten weten dat hij of zij de uitkering wil ontvangen. De begunstigde mag er ook voor kiezen om de uitkering rechtstreeks door ons over te laten maken aan de uitvaartondernemer die de uitvaart verzorgt.

De bankrekening waarop wij de uitkering betalen, moet op naam van de begunstigde staan. Als de begunstigde expliciet te kennen heeft gegeven dat de uitkering betaald moet worden aan de uitvaartondernemer, dan moet de bankrekening op naam van die uitvaartonderneming staan. Wij kunnen de uitkering alleen betalen op een bankrekening bij een bank in Nederland of de Europese Unie. Als de bank kosten in rekening brengt voor de betaling, trekken wij deze kosten van de uitkering af.

5.5 Wordt er rente vergoed over de uitkering?

Wij vergoeden geen rente over het bedrag van de uitkering. De begunstigde moet ons dus zo snel mogelijk vragen om de uitkering te betalen.

5.6 Wanneer keren wij niet uit of keren wij een lager bedrag uit?

5.6.1 Bij overlijden voordat de verzekering is begonnen of binnen het eerste verzekeringsjaar

Wij betalen de koopsom terug aan de begunstigde als:

- de verzekerde al is overleden voordat de aanvraag voor de verzekering door ons is geaccepteerd en de koopsom geheel is betaald.
- de verzekerde komt te overlijden in het eerste jaar na aanvang van de verzekering.

In het geval slechts een deel van de koopsom is betaald, betalen wij dat deel terug. De distributiekosten worden niet terugbetaald.

5.6.2 Als er onvolledige of onjuiste informatie is verstrekt

Wij gaan ervan uit dat alle opgegeven informatie volledig en juist is. Als dat later niet zo blijkt te zijn, dan kunnen wij de verzekering opzeggen. De verzekeringnemer krijgt dan de afkoopwaarde uitbetaald. Ontdekken wij de onjuistheid van de informatie na het overlijden van de verzekerde, dan kunnen wij de uitkering verlagen of een uitkering weigeren. Als wij de uitkering weigeren, krijgt de begunstigde de afkoopwaarde uitbetaald.

Is de leeftijd van een verzekerde niet juist opgegeven, dan passen wij de uitkering aan.

5.6.3 Als de verzekerde binnen 2 jaar zelfmoord pleegt

Als de verzekerde binnen twee jaar na de begindatum van de verzekering opzettelijk en welbewust zelfmoord pleegt, of iemand hem hiermee laat helpen, keren wij niet uit. De begunstigde krijgt dan de afkoopwaarde uitbetaald. Tenzij duidelijk is dat de verzekerde zo in de war was dat hij dit niet opzettelijk of welbewust deed. Bij euthanasie keren wij wel uit, maar dan moet de euthanasie volgens de regels van de wet zijn uitgevoerd.

Wij keren ook niet uit als de verzekerde binnen twee jaar na de begindatum van de verzekering een poging tot zelfmoord doet, en uiteindelijk aan de gevolgen van die poging alsnog komt te overlijden.

5.6.4 Als de verzekerde deel neemt aan oorlog- of gevechtshandelingen

Als de verzekerde militair of strijder is en overlijdt bij deelname aan een oorlog of gevechtshandelingen in niet-Nederlandse dienst, dan keren wij niet uit.

5.6.5 Als de begunstigde schuldig is aan het overlijden van de verzekerde

Wij keren niet uit aan een begunstigde die de verzekerde met opzet heeft gedood. Of met opzet aan zijn overlijden heeft meegewerkt. Of met opzet niets heeft gedaan, terwijl hij had kunnen voorkomen dat de verzekerde zou overlijden. Hij kan dan geen begunstigde meer zijn. Het maakt niet uit of hij daarvoor al veroordeeld is. De uitkering gaat dan naar een andere begunstigde die op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op de uitkering.

5.6.6 Terrorisme

Als de verzekerde overlijdt als gevolg van terrorisme, dan geldt het Protocol afwikkeling claims van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. (NHT). Dit betekent dat wij niet meer uitkeren dan het bedrag dat wij zelf ontvangen van het NHT. Informatie hierover vind je op www.terrorismeverzekerder.nl. Ontvang je de regeling liever op papier? Bel dan met Zelf: 072 - 518 01 60.

5.7 Wat gebeurt er als wij hebben uitgekeerd?

Nadat wij de uitkering volledig hebben betaald, stopt de verzekering automatisch.

6. Kinderverzekering

6.1 Wanneer keert de Kinderverzekering uit?

Als een meeverzekerd kind overlijdt voordat de verzekering is beëindigd, wordt een bedrag aan de verzekeringnemer uitgekeerd.

6.2 Welk kind is meeverzekerd?

Alle kinderen van de verzekeringnemer die in Nederland wonen, zijn tot hun 18e verjaardag meeverzekerd. Je hoeft hier geen extra premie voor te betalen.

De naam en geboortedatum van de meeverzekerde kinderen moeten op de polis vermeld staan. Geef dit daarom tijdig aan ons door.

Als een kind 18 jaar of ouder is, keert de Kinderverzekering niet meer uit. Ook als een kind naar het buitenland verhuist, keert de Kinderverzekering niet meer uit.

6.3 Welk bedrag keert de Kinderverzekering uit?

Het bedrag dat de Kinderverzekering uitkeert is een deel van het verzekerd bedrag van de ouder, de verzekerde. Dit bedrag wordt in onderstaande tabel weergegeven. Als beide ouders bij ons een Uitvaartverzekering hebben, wordt bij overlijden van één kind, eenmaal een uitkering gedaan. De uitkering wordt gedaan op de verzekering(en) van de ouder met het hoogste verzekerd bedrag.

Leeftijd kind bij overlijden	Percentage van verzekerd bedrag op moment van overlijden*
Vanaf 19 weken zwangerschap tot 1 jaar	30%
1 tot 18 jaar	60%

* De maximale uitkering per kind bedraagt € 3.500,-.

6.4 Wat moet je doen als er een kind wordt geboren of geadopteerd?

Als een kind wordt geboren of geadopteerd, dan moet je dat zo snel mogelijk aan ons laten weten.

De naam en geboortedatum van het kind worden dan op de polis gezet. Vanaf dan is je kind meeverzekerd. Hiervoor ben je geen extra premie verschuldigd.

6.5 Wat moet je doen als een kind overlijdt?

Als een kind overlijdt, moet je dit zo snel mogelijk aan ons melden. Wij zullen dan alles in gang zetten om de uitkering te doen. Meer hierover lees je in artikel 5.4.

6.6 Wanneer keert de Kinderverzekering niet uit?

6.6.1 Als het kind niet vermeld staat op de polis

De Kinderverzekering keert niet uit als een kind van 1 jaar of ouder overlijdt en de naam en geboortedatum van dit kind niet op de polis vermeld staat.

6.6.2 Als het kind zelfmoord pleegt

Als het kind binnen twee jaar na de begindatum van de verzekering opzettelijk en welbewust zelfmoord pleegt, of iemand hem hiermee laat helpen, keren wij niet uit. Tenzij duidelijk is dat het kind zo in de war was dat hij dit niet opzettelijk of welbewust deed. Bij euthanasie keren wij wel uit, maar dan moet de euthanasie volgens de regels van de wet zijn uitgevoerd.

Wij keren ook niet uit als het kind binnen twee jaar na de begindatum van de verzekering een poging tot zelfmoord doet, en uiteindelijk aan de gevolgen van die poging alsnog komt te overlijden.

6.6.3 Als het kind deel neemt aan oorlog- of gevechtshandelingen

Als het kind als militair of strijder overlijdt bij deelname aan een oorlog of gevechtshandelingen in niet-Nederlandse dienst, dan keren wij niet uit.

6.6.4 Als de begunstigde schuldig is aan het overlijden van het kind

Is een kind overleden door 'opzet of grove schuld' van de begunstigde en is dit bij ons bekend voordat een uitkering is gedaan? Dan krijgt de begunstigde geen uitkering. De uitkering gaat dan naar een andere begunstigde die op grond van de verzekeringsvoorwaarden recht heeft op de uitkering.



6.7 Wanneer stopt de Kinderverzekering?

De Kinderverzekering stopt zodra de verzekering van de ouder stopt. De Kinderverzekering stopt ook zodra het kind 18 jaar wordt.

7. Veranderen van jouw verzekering

7.1 Kun je het verzekerd bedrag aanpassen?

Het is niet mogelijk het verzekerd bedrag te wijzigen. Je kunt wel een extra uitvaartverzekering afsluiten.

7.2 Kun je de verzekering stopzetten? (Afkopen)

Je kunt de verzekering stopzetten. Wij noemen dit afkopen. Je kunt de verzekering stopzetten door een brief of e mail te sturen. Wij berekenen dan de afkoopwaarde.

De afkoopwaarde bedraagt $(85 + t) \%$ van de koopsom die is betaald. In deze formule is 't' het aantal jaren tussen de begindatum van de verzekering en de datum waarop de verzekering wordt afgekocht.

De afkoopwaarde wordt aan de verzekeringnemer uitgekeerd. De Kinderverzekering heeft geen afkoopwaarde.

7.3 Kun je de verzekering gedeeltelijk stopzetten? (Gedeeltelijke afkoop)

Je kunt de verzekering niet gedeeltelijk stopzetten.

7.4 Kun je de verzekeringnemer aanpassen?

Nee, je kunt de verzekeringnemer niet aanpassen. De Zelf Koopsom Uitvaartverzekering sluit je af op je eigen leven. Dit betekent dat je verzekeringnemer en verzekerde bent. Dat blijft zo.

De verzekeringnemer kan alleen aangepast worden als de verzekering is afgesloten voor een minderjarig kind. Bij een minderjarig kind moet de verzekering worden afgesloten door één van de ouders of door een wettelijk vertegenwoordiger. De ouder of wettelijk vertegenwoordiger is dan de verzekeringnemer en het minderjarige kind is de verzekerde. Zodra de verzekerde meerderjarig wordt, mag hij of zij verzekeringnemer worden. De verzekeringnemer moet daar dan wel uitdrukkelijk mee instemmen. Wil je van deze wijzigingsmogelijkheid gebruik maken? Neem dan contact op met onze klantenservice.

Zodra het meerderjarige kind verzekeringnemer wordt, heeft hij of zij het recht de verzekering af te kopen. Ook als de ouder of de wettelijk vertegenwoordiger (de voormalige verzekeringnemer) de koopsom heeft betaald.

7.5 Kun je de verzekerde aanpassen?

Nee, je kunt niet de verzekerde aanpassen. De premie en de acceptatie voor de verzekering is gebaseerd op gegevens van de verzekerde.

8. Je persoonlijke gegevens

Als je de verzekering aanvraagt, vragen wij om jouw persoonsgegevens. Alle ondernemingen binnen de groep van VIVAT Verzekeringen N.V., waar wij ook deel van uitmaken, kunnen jouw gegevens 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 je te behouden en uit te breiden.

VIVAT Verzekeringen N.V. is verantwoordelijk voor de verwerking van jouw persoonsgegevens door haarzelf en haar groeps-ondernemingen. Wil je meer weten over hoe VIVAT Verzekeringen N.V. omgaat met privacy? Kijk dan op onze website <https://www.zelf.nl/privacy-policy/>

Verder houden wij ons aan de Gedragscode Verwerking Persoonsgegevens Financiële Instellingen (zie 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.

9. Klacht melden

Ben je niet tevreden over ons product? Of over onze communicatie? 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 de uitkering in behandeling heeft. Vind je samen geen oplossing? Dan kun je een klacht bij ons melden:

Dit kan door een e-mail te sturen naar info@zelf.nl, of het klachtenformulier in te vullen op www.zelf.nl/service/klachten.

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

Zelf
Ter attentie van de Directie
Antwoordnummer 125
1800 VB Alkmaar

Wij beantwoorden jouw klacht binnen veertien dagen. Lukt dit niet? Dan laten wij je dit weten.

Klachten- en geschillenprocedure KiFiD

Vind je dat Zelf jouw klacht niet of niet goed heeft opgelost? Neem dan binnen drie maanden na de schriftelijke reactie van de directie van Zelf 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

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 is verstreken, kun 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
www.zelf.nl

Zelf is een handelsnaam van Reaal Schadeverzekeringen N.V.